RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015

MISSÃO, VISÃO, PRINCÍPIOS E VALORES

Área florestal de Campina da Alegria, Vargem Bonita (SC)

MISSÃO

Construir relações de valor, buscando a prosperidade dos clientes, o desenvolvimento das pessoas e lucros admiráveis e merecidos com equilíbrio entre meio ambiente e sociedade.

VISÃO

Ser a melhor e estar entre as duas maiores empresas do Brasil nos segmentos de Papel para Embalagens e Embalagens de Papelão Ondulado e entre as melhores empresas para trabalhar.

PRINCÍPIOS E VALORES

- Foco no resultado, objetividade, austeridade e simplicidade;
- Inovação e pioneirismo;
- Integridade, ética, coragem, transparência e cordialidade;
- Pessoas desafiadas e valorizadas;
- Responsabilidade social e ambiental.

• GRI.G4-56

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Brasil viveu um ano bastante difícil em 2015. Infelizmente, nossas lideranças políticas ainda não entenderam o recado das urnas e do mercado e não foram capazes de conduzir um processo de mudanças e reformas urgentes, importantes e inevitáveis para o desenvolvimento do Brasil.

Mediante um cenário político-econômico negativo, em que não faltaram instabilidade e notícias ruins como o aumento do déficit fiscal e da taxa de juros, crescimento da inflação, desvalorização da moeda frente ao dólar, falta de confiança, nós IRANI, temos o que comemorar. Conseguimos avançar em direção às metas de crescimento e rentabilização que tínhamos nos proposto, registrando uma evolução de 2,7% na receita líquida, e de expressivos 18,1% na rentabilidade operacional (EBITDA Ajustado), ainda que não refletidos no lucro líquido por conta do aumento do custo financeiro.

Além disso, nossos indicadores sociais e ambientais também melhoraram consideravelmente, como descreve nosso Relatório. Um dos dados que merece destaque é o aumento da reciclagem de plástico, que é uma realidade. Investimos na melhoria de processos e inovação, mantivemos todas as nossas certificações e ampliamos a ISO 14001 em mais uma de nossas unidades de embalagem.

Demos continuidade aos nossos programas de desenvolvimento de pessoas, a exemplo do Lidera 2020. Estamos cada vez mais unidos, focados e confiantes em nossa capacidade de enfrentar os desafios adicionais do curto prazo e, certamente, de aprender com eles. Reforçamos nosso compromisso com o Pacto Global e incentivamos nossos principais fornecedores a também serem signatários. Buscamos aprofundar o entendimento de todos os nossos funcionários em relação ao Código de Ética, de forma participativa e criativa, uma vez que acreditamos ser este um dos alicerces para o nosso sucesso.

Daqui em diante, o objetivo maior é concentrar foco e atenção em nossa capacidade de trabalhar em busca de mais eficiência, reduzindo custos e ganhando produtividade. Entendemos que o fortalecimento de parcerias com clientes e fornecedores é fundamental nesse sentido: custos baixos, qualidade de produtos e serviços, e segurança no fornecimento geram valor e aumentam a competitividade de toda a cadeia produtiva. Os investimentos em pessoas e sistemas têm sido outra de nossas apostas nesses últimos anos e ao longo de 2016 não será diferente.

Tendo em vista o contexto de juros altos, escassez de *funding* adequado e demanda retraída, nossos planos de investimento mudam a direção este ano e têm como foco as oportunidades de aquisições que poderão surgir. A entrada de competidores internacionais no Brasil nesses últimos dois anos reforça a nossa confiança no crescimento do setor no longo prazo e nos desafia ainda mais para nos mantermos competitivos e relevantes.

Toda crise é uma oportunidade para melhorarmos e crescermos. Acredito muito nisso. Muitas vezes, ela é o estímulo que falta à mudança, à tomada de risco, à valorização da confiança. Talvez seja o momento em que o conceito de sustentabilidade seja melhor percebido por todos, e de certa forma mais tangível.

São nesses momentos em que sinto o quanto valem a pena os esforços que não aparecem nas demonstrações financeiras, e o equilíbrio entre a visão de curto e longo prazos. E vejo a IRANI cada dia mais funcional, forte e preparada para esses desafios. É certo que sairemos desse ciclo melhores como pessoas, como empresa e como sociedade.

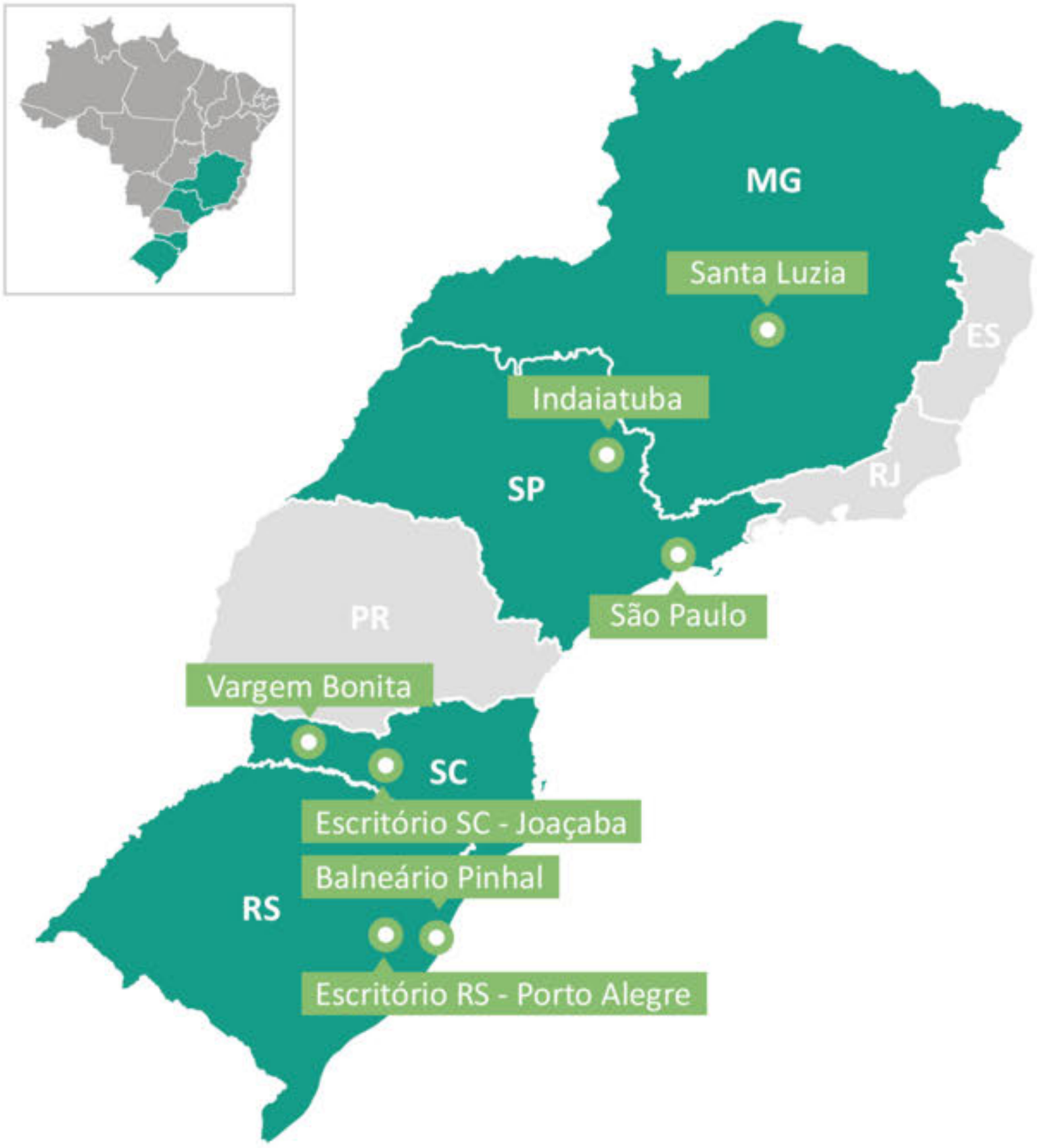
Péricles Pereira Druck
Diretor Presidente

• GRI.G4-1, G4-2, G4-15

SOBRE NÓS

Colaborador da Unidade Embalagem SP – Indaiatuba

Somos uma empresa brasileira fundada em 1941, com capital aberto desde 1977. Nossos processos são integrados das florestas aos produtos finais, buscando a excelência em gestão, resultados duradouros e a geração de valor compartilhado, com absoluto respeito às pessoas e ao meio ambiente.



Em Santa Catarina:

- Unidade Papel SC - Campina da Alegria
- Unidade Embalagem SC - Campina da Alegria
- Escritório SC - Joaçaba

No Rio Grande do Sul:

- Unidade Resina RS - Balneário Pinhal
- Escritório RS - Porto Alegre

Em São Paulo:

- Unidade Embalagem SP - Indaiatuba
- Unidade Embalgem SP - Vila Maria

Em Minas Gerais:

- Unidade Papel MG - Santa Luzia

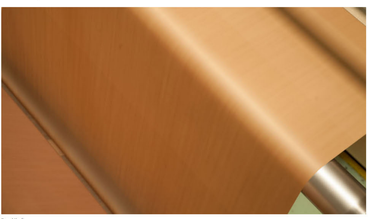
NOSSOS NEGÓCIOS

Colaboradora da Unidade Embalagem SP – Vila Maria

Produzimos papéis Kraft, chapas e caixas de papelão ondulado e resinas, produtos recicláveis e provenientes de base florestal renováveis. Com recursos tecnológicos avançados, estamos preparados para atender às exigências dos mercados nacional e internacional.

Papel

Indicados para a conversão em embalagens rígidas ou flexíveis, nossos papéis são certificados pela ISO 9001 e **Forest Stewarship Council® (FSC® C009947) da Cadeia de Custódia**. Com gramaturas que variam entre 30 e 200g/m², atendemos o mercado com papéis provenientes de aparas, indicados para a produção de chapas e caixas. Também oferecemos linhas de papéis 100% fibra virgem que atendem as exigências nacionais e internacionais para contato direto com alimentos.



Papel Kraft

Principais clientes do negócio	Mercado interno	Mercado externo
Convertedores independentes de papel que atendem os segmentos de sacarias leves e pesadas, aplicações industriais.	Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Minas Gerais, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rondônia, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo.	África do Sul, Alemanha, Arábia Saudita, Argentina, Áustria, Bolívia, Chile, Cingapura, Colômbia, Coreia do Norte, Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos, Holanda, Itália, Kuwait, Malásia, Noruega, Paquistão, Paraguai, Peru, Portugal, Reino Unido, Sérvia, Taiwan, Trinidad e Tobago, Turquia, Uruguai e Venezuela.

Entendemos a satisfação dos clientes como fator preponderante para o sucesso, sempre em linha com as premissas para o desenvolvimento socioambiental. Para medi-la, realizamos uma pesquisa anual, sendo o último ciclo realizado em 2015, que utiliza uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível mínimo e 5 o nível máximo de satisfação.

Os resultados dessa pesquisa nos orientam na elaboração de planos para a melhoria dos produtos, serviços e processos, o que contribui para a perenidade dos negócios e do relacionamento com os clientes.

Índice de satisfação dos clientes do segmento Papel

	2013	2014	2015
Mercado interno	4,5	4,6	4,6
Mercado externo	4,3	4,3	4,3

Embalagem

Caixas de papelão ondulado

Nossas caixas e chapas de papelão ondulado recebem aplicações de tecnologias que visam o alcance de menores gramaturas e resistência mecânica superior. São produtos cuja cadeia de custódia é certificada pelas ISO 9001 e ISO 14001 e pelo FSC.

Principais clientes do negócio	Mercado interno
Convertedores de chapas independentes, mercado de alimentos, indústrias de bebidas, plásticos e borrachas, têxteis e vestuário, couros e calçados, produtos farmacêuticos, perfumarias e químicos.	Acre, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, Santa Catarina e São Paulo.

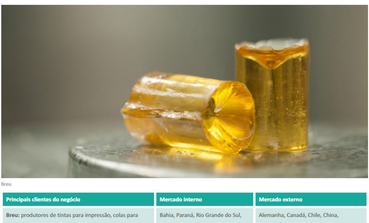
Índice de satisfação dos clientes do segmento Embalagem

	Embalagem SC – Campina da Alegria			Embalagem SP – Indaiatuba			Embalagem SP – Vila Maria		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Mercado interno	4,2	4,2	4,3	4,2	4,4	4,5	3,8	4,3	4,4

Resina

A partir da extração da goma-resina das florestas de *Pinus elliotti*, produzimos breu e terebintina, produtos de grande versatilidade de aplicação como tintas, vernizes, adesivos, esmaltes, perfumes, entre outros.

Fomos a primeira empresa do setor no mundo a conquistar a certificação FSC para Manejo Florestal. Também estamos certificados pela ISO 9001 e, em 2015, fomos reconhecidos com o prêmio anual de Saúde, Segurança e Meio Ambiente organizado pela *Pine Chemicals Association* (PCA).



Breu

Principais clientes do negócio	Mercado interno	Mercado externo
Breu: produtores de tintas para impressão, colas para papel e de revestimento, cera para depilação, entre outros. **Terebintina:** produtores de solventes em tintas e vernizes, corantes, ceras, óleo de pinho, cânfora, sabões, graxas insecticidas, vedantes, fixadores de perfumes, entre outros.	Bahia, Paraná, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo.	Alemanha, Canadá, Chile, China, Colômbia, Espanha, Estados Unidos, França, Holanda, Índia, Japão, Portugal e Turquia.

Índice de satisfação dos clientes do segmento Resina

	2013	2014	2015
Mercado interno	3,6	4,1	4,0
Mercado externo	4,4	4,2	4,0

Florestal

Área florestal do Campina da Alegria, Vargem Bonita (SC)

Os recursos naturais são componentes fundamentais para o nosso negócio. Por isso, nossos processos e relacionamentos são pautados no conceito de sustentabilidade.

Possuímos 46,2 mil hectares de terras, sendo 64,2% no meio-oeste catarinense e 35,8% distribuídos no litoral médio e norte do Rio Grande do Sul.

Uso do solo em SC

Florestas distribuídas nos municípios de Água Doce, Catanduvas, Irani, Ponte Serrada e Vargem Bonita.

Uso do solo no RS

Florestas distribuídas nos municípios de Balneário Pinhal, Cidreira, Mostardas, Tavares e São José do Norte.

O Programa de Parcerias Florestais ainda é vigente e corresponde a quase 20% da nossa base florestal.

Em Santa Catarina, o abastecimento das unidades industriais é realizado com *Pinus taeda* e a produção de energia ocorre a partir da biomassa de Eucalipto. Também atuamos no mercado regional com a comercialização de madeira reflorestada.

Nossas florestas possuem as licenças ambientais expedidas pelos órgãos competentes. Desde 2008, nosso manejo Florestal em SC é certificado pelo FSC, garantindo que as operações sejam adequadas, preservando a biodiversidade e respeitando os trabalhadores e as comunidades no entorno.

Em 2011, assinamos um Termo de Ajustamento de Conduta em razão do plantio de espécies exóticas em áreas de preservação permanente. A criação de uma Reserva Particular de Propriedade Natural, em Vargem Bonita (SC), reforça a intenção da IRANI na preservação das áreas florestais e da biodiversidade.

O manejo da nossa base florestal no Rio Grande do Sul também é certificado pelo FSC e visa suprir, com goma resina, a fábrica de breu e terebintina, e atender o mercado regional de chapas e serrados com madeira reflorestada.

MANEJO FLORESTAL

• GRI.G4-4, G4-8

MAPA DE STAKEHOLDERS

- GRI.G4-24

EVOLUÇÃO DOS COMPROMISSOS

Tema	Meta 2015	Status	Como temos evoluído
Fornecedores	Persistimos no compromisso de manter 60% dos fornecedores com acordos de longa duração firmados no Projeto Fornecedor IRANI. Já no Projeto Floresta Urbana, o de manter 80% dos fornecedores de aparas com compras estáveis.	Parcialmente atendida Saiba Mais	**Fornecedor IRANI** **2015:** 62,18% **2014:** 56,49% **2013:** 54,57% **Floresta Urbana** **2015:** 69,55% **2014:** 61,19% **2013:** 70,75%
Energia	Manter o consumo específico de energia por tonelada líquida na Unidade Papel SC – Campina da Alegria em 0,80 MWh.	Atendida Saiba Mais	**2015:** 0,80 MWh **2014:** 0,82 MWh **2013:** 0,78 MWh
Resíduos	Reduzirmos o envio de resíduos ao aterro para menos de 11% na Unidade Papel SC – Campina da Alegria.	Atendida Saiba Mais	**2015:** 9,85% **2014:** 11,05% **2013:** 9,46%
Efluentes	Reduzirmos a quantidade de efluente gerado por tonelada bruta produzida na Unidade Papel SC – Campina da Alegria para 19,85 m^3/t.	Não atendida Saiba Mais	**2015:** 19,93 m^3 **2014:** 20,37m^3 **2013:** 19,18m^3
Saúde e segurança ocupacional	Manter a taxa de frequência de acidentes com e sem afastamento em, no máximo, 17,06.	Atendida Saiba Mais	**2015:** 16,49 **2014:** 14,81 **2013:** 17,60
Capacitação e desenvolvimento	Alcançarmos a média de 30 horas de treinamento por colaborador e o índice de satisfação de 92% de satisfação nas avaliações do Programa LIDERA 2020.	Não atendida Saiba Mais	**Média de horas de treinamento** **2015:** 28h **2014:** 28h **2013:** 25h **Índice de satisfação LIDERA 2020** **2015:** 90% **2014:** 90% **2013:** Programa não havia sido lançado

• GRI.G4-2

COMPROMISSOS 2016

Tema	Meta 2016
Fornecedores	Manter no mínimo 60% de contratos de longa duração no Projeto Fornecedor IRANI e continuar persistindo no índice de 80% de fornecedores de aparas com compras estáveis.
Energia	Manter o padrão de excelência em gestão para consumo específico de energia em 0,80 MW/h por tonelada líquida produzida na Unidade Papel SC – Campina da Alegria.
Resíduos	Manter o padrão de excelência em gestão para envio de resíduos ao aterro em níveis inferiores a 8% na Unidade Papel SC – Campina da Alegria.
Efluentes	Limitar em 18,88 m^3 a quantidade de efluente gerada por tonelada bruta produzida na Unidade Papel SC – Campina da Alegria.
Biodiversidade	Realizar, no mínimo, 5 visitas guiadas de escolas de ensino básico e fundamentais da região na trilha ecológica da Reserva Particular de Propriedade Natural Prof. Yara C. Nicoletti.
Capacitação e desenvolvimento	Realizar 100% do mapeamento de capacitação técnica por cargo nas Unidades Papel e Embalagem SC – Campina da Alegria e a elaboração de planos de treinamento por unidade.

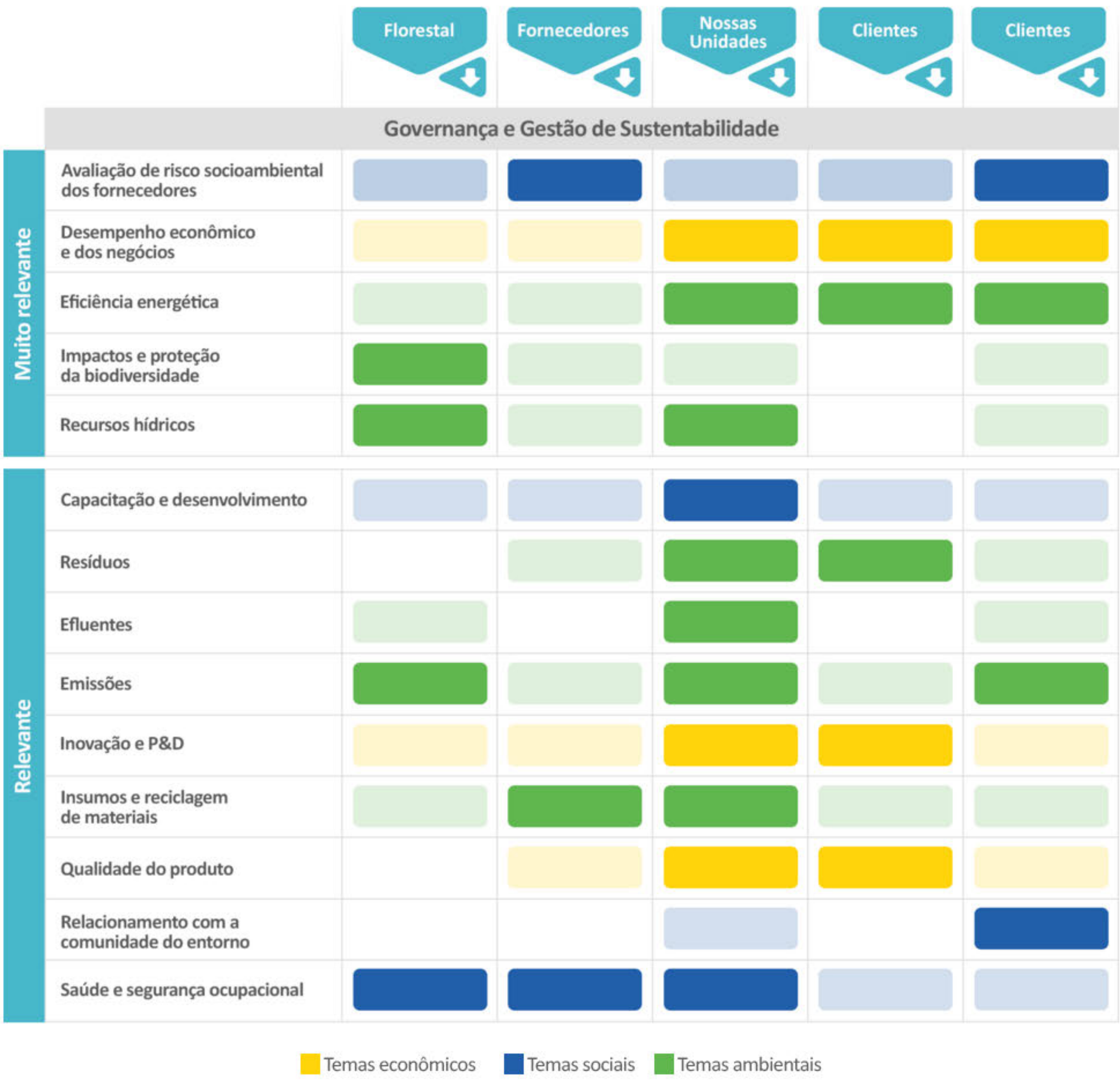
SOBRE O RELATÓRIO

Construímos o Relatório de Sustentabilidade IRANI 2015 de acordo com as diretrizes G4 da *Global Reporting Initiative* (GRI) – nível Abrangente – e do *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Apresentamos as principais conquistas e desafios da companhia no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015, de todas as unidades de negócio pertencentes à Celulose Irani S.A. e às respectivas controladas: Habitasul Florestal S.A., HGE – Geração de Energia Sustentável Ltda., IGE – Irani Geração de Energia Sustentável Ltda. e Iraflor Comércio de Madeiras Ltda.

Os nossos temas relevantes em sustentabilidade orientaram o conteúdo deste relatório e foram definidos em 2014, a partir da revisão do Planejamento Estratégico ciclo 2015-2025, conforme já divulgado no relatório de 2014 (capítulo Sobre o Relatório). São temas materiais para toda a Companhia, que nos guiam para o entendimento dos nossos impactos dentro e fora das operações e no direcionamento dos nossos esforços para ampliação dos impactos positivos e mitigação dos negativos.

Temas relevantes em sustentabilidade (Matriz de materialidade)

Amplitude dos impactos em nossa cadeia de valor (quanto mais intensa a cor, maior a amplitude)



Em 2015, conduzimos uma série de reuniões internas com as lideranças visando validar a relevância e a atualidade desses temas e identificar oportunidades de aprimoramento do conteúdo do Relatório.

As informações aqui divulgadas foram apuradas pelas áreas funcionais, revisadas internamente e aprovadas pela Diretoria Executiva. A Conecta Consultores foi responsável pela verificação das informações não-financeiras e pela declaração de garantia apresentada ao fim do Relatório. Para a verificação da consistência e integridade das nossas operações, mantemos auditores independentes responsáveis por emitir o Parecer dos Auditores Independentes trimestral e anualmente. As demonstrações financeiras foram consolidadas de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) e das práticas adotadas no Brasil, sendo essas auditadas pela PwC.

Em caso de dúvidas ou sugestões, entre em contato pelo e-mail: faleconosco@irani.com.br.

• GRI.G4-17, G4-18, G4-19, G4-28, G4-31 e G4-32

FOCO NO RESULTADO, OBJETIVIDADE, AUSTERIDADE E SIMPLICIDADE

Unidade Embalagem SP – Indaiatuba

Em 2015, mantivemos os esforços para fortalecer nossas práticas de gestão e avançar em direção ao crescimento e rentabilização, sempre fundamentados por missão e valores já definidos.

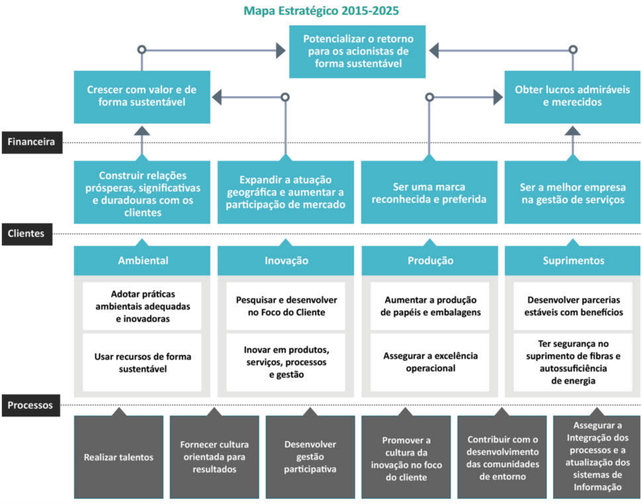
Podemos destacar alguns projetos e ações nesse sentido, tais como a reestruturação do Plano de Mercado e o avanço na avaliação dos nossos serviços por parte dos clientes, ambos alinhados aos nossos objetivos estratégicos de construir relações prósperas e duradouras, expandir a atuação geográfica e aumentar a participação de mercado e ser a melhor empresa em gestão de serviços.

O Plano de Mercado mapeou o potencial de venda, prospecção em cada segmento e clientes-alvo, e estabeleceu um ritual de monitoramento das oportunidades de prospecção e efetivação de negócios. Em resumo, concentrou esforços para traduzir as prospecções em vendas. O avanço na qualidade dos nossos serviços foi reafirmado na nota de 4,68 obtida para o negócio Papel e de 4,4 para o negócio Embalagem, em 2015 (escala de 0 a 5). Seguimos avançando no conceito de serviços no Foco DO Cliente. Essa avaliação é feita por meio de pesquisa realizada anualmente, com no mínimo 80% da nossa base.

Iniciamos o Projeto Simplifique, alinhado à meta estratégica de assegurar a integração dos processos e atualização dos sistemas de informação e o Projeto de Gestão do Valor das Despesas (GVD), como parte do objetivo de fortalecer a cultura orientada para resultados. Esse último com captura de resultados em 2016.

O propósito máximo do Projeto Simplifique é garantir otimização, simplificação e segurança das informações. Nesta primeira etapa, são considerados o mapeamento e o redesenho de todos os processos, buscando identificar oportunidades de melhoria de eficiência, produtividade e qualidade. A primeira fase encerrou-se com o estudo de viabilidade econômica para a aquisição de uma nova plataforma tecnológica que suporte o nosso crescimento e a captura destas oportunidades.

O Projeto de GVD foi iniciado no segundo semestre de 2015 para requalificar os gastos por meio de uma análise mais aprofundada e detalhada. Além de avaliar o valor agregado de cada atividade e as respectivas oportunidades reais de redução, o projeto considera os indicadores de desempenho, *benchmarks* internos e externos, visando torná-los mais eficientes. Com base na priorização de lacunas, foram definidas as metas e planos de ação que são acompanhados mensalmente por nossa Diretoria e demais níveis da empresa.



Ainda em 2015, concluímos a seleção para a segunda turma de Green Belts 2016, que contará com a participação de 15 colaboradores, que serão preparados para assumirem projetos de melhoria, com maior complexidade e impacto dentro da empresa.

Também realizamos 25 semanas Kaizens, distribuídas em todas as unidades, evidenciando a evolução e maturidade na nossa jornada Lean. Para 2016, nossa orientação é manter a meta do número de semanas Kaizens e fortalecer o programa 5S, que, em 2015, foi estendido para todas as unidades e escritórios e que obteve uma excelente evolução.

Nossas Políticas Corporativas visam assegurar o alinhamento da nossa cultura e conduta, bem como o aprimoramento das práticas de gestão.

Gestão de riscos

Possuímos como prática a orientação e o acompanhamento das etapas do processo de gerenciamento de riscos, compreendidas pelas atividades de identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos, classificados como estratégicos, financeiros, operacionais e de conformidade.

Essas atividades desenvolvem-se no sentido de melhor gerir os riscos aos quais estamos expostos, permitindo minimizar as possíveis perdas de caráter operacional, ocupacional, ambiental, bem como os relacionados às perdas financeiras e de reputação.

Dentre os riscos presentes em nossa matriz estão aqueles cujo alvo é a análise dos eventos externos e seu monitoramento. Em 2015, alguns riscos ficaram em evidência, principalmente os relacionados ao cenário político, econômico e de mercado, além de eventos naturais como vendavais e tornados e de abastecimento e fornecimento – esse último evidenciado pelas paralisações no transporte de cargas.

Neste mesmo ano, instituímos a figura do gestor de risco, responsável pela análise qualitativa do risco e avaliação dos controles internos, por meio do mecanismo de autoavaliação de riscos e controles (RCSA – Risk Control Self-Assessment) e pelo reporte dos planos de ação. Geralmente essa função é realizada pelo gerente ou diretor da área. A mudança teve como propósito apropriar os gestores quanto aos riscos intrínsecos aos seus processos sob responsabilidade, permitindo um nivelamento de conhecimento e uma visão adequada do grau de exposição aos riscos identificados.

Em 2015, com o início das atividades da auditoria interna baseada em riscos, evoluímos para uma abordagem fundamentada em ciclos operacionais, sendo eles: Desenvolvimento de Pessoas, Ativo Fixo, Compras, Receita, Tecnologia da Informação, Fiscal/Tributário, Legal, Tesouraria e Operacional – sendo que este último abrange as produções de papel, embalagem, florestal, breu e terebintina. O novo enfoque através de ciclos permite a identificação e análise detalhada dos riscos que permeiam as áreas operacionais, preenchendo lacunas entre os processos. A auditoria interna parte de uma análise da matriz de riscos, priorizando suas atividades de acordo com o grau de exposição identificada pelos gestores de risco. O trabalho desenvolvido visa evidenciar e assegurar que o processo de gerenciamento dos riscos esteja com uma estrutura de controles adequada, que mitiga de forma eficaz os riscos.

Está previsto no plano de trabalho da área em 2016 a execução dos trabalhos de auditoria nos ciclos de Desenvolvimento de Pessoas, Ativo Fixo, Compras, Receita e Tecnologia da Informação. Os gestores de riscos serão envolvidos na etapa de entendimento, validação da abrangência do escopo do ciclo, na análise do relatório final de auditoria e discussão dos pontos apresentados.

Além disso, a auditoria interna é responsável pela gestão dos manifestos realizados no canal de ética. Esta atividade inicia na recepção, análise e tratamento dos manifestos, compondo o programa de trabalho da auditoria interna. A investigação segue as orientações éticas e de conduta dispostas na política de auditoria e gestão de riscos e previstas no nosso Código de Ética.

O diagnóstico, a gestão e a aprovação da estratégia de tolerância dos riscos contam com a participação da Diretoria Executiva e do Diretor Presidente, que é componente do Conselho de Administração.

Ativos Intangíveis

A construção de relações de valor, o permanente desenvolvimento das pessoas por meio de desafios, a satisfação dos clientes, a marca que protege os negócios e gera valor, a cultura organizacional coesa e um ambiente de trabalho adequado são alguns dos nossos ativos intangíveis construídos ao longo de mais de sete décadas. A gestão é conduzida pelas áreas responsáveis pela execução das práticas relacionadas a esses ativos.

• GRI.G4-2, G4-14, G4-45, G4-46 e G4-47

DESEMPENHO ECONÔMICO E DOS NEGÓCIOS

Colaborador da Unidade Embalagem SP – Indaiatuba

O desempenho econômico e dos negócios foi um tema destaque pelas nossas lideranças durante o processo de definição da materialidade. Sua presença nas dimensões Financeiras, Processos e Pessoas do nosso mapa estratégico evidencia a transversalidade e a necessidade de tratarmos assuntos.

Em 2015, nossos indicadores envolvendo receitas e custos operacionais e financeiros apresentaram um significativo aumento de largo dos anos. Nosso resultado líquido também evoluiu, a uma média anual de 35,5% nos últimos dez anos. Nosso retorno EBITDA ajustado apresentou um crescimento médio anual de 17,9%, passando de R$ 35 milhões, em 2005, com margem de 12,5%, para R$ 181 milhões, em 2015, com margem de 15,2%.

Consolidado – Balanços Patrimoniais em 31 de dezembro (Em milhares de reais)

	31/12/2015	31/12/2014
ATIVO	1.458.595	1.678.837
Circulante	1.281.486	396.486
Não circulante	177.109	1.282.351
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	1.458.595	1.678.837
Circulante	380.413	329.720
Não circulante	851.550	851.492
Patrimônio líquido	226.632	497.625

Consolidado – Demonstrações dos resultados para os exercícios findos em 31 de dezembro (Em milhares de reais)

	31/12/2015	31/12/2014
Receita líquida de vendas	758.758	738.499
Variação do valor justo dos ativos biológicos	(6.450)	29.416
Custo dos produtos vendidos	(530.415)	(545.234)
Lucro Bruto	**221.893**	**222.681**
(Despesas) Receitas Operacionais	(128.266)	(122.936)
Resultado antes do resultado financeiro e dos tributos	93.535	99.721
Receitas (despesas) financeiras, líquidas	(50.978)	(71.169)
Lucro operacional antes dos efeitos tributários	562	28.376
Lucro líquido do exercício	496	16.579

Divulgação das Demonstrações Financeiras Anuais

Acesse aqui a íntegra das Demonstrações Financeiras Anuais, disponível no site de Relações com Investidores da Companhia.

O relatório completo abrange as Demonstrações Financeiras, as Notas Explicativas, o relatório dos Auditores Independentes e a Relatória da Administração, elaborados de acordo com a Lei das Sociedades por Ações e com as normas estabelecidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM). A divulgação do relatório somente no dia 29 de fevereiro de 2016, nos jornais de grande circulação em que a RAM divulga seus atos societários e nos sites da Comissão de Valores Mobiliários e BM&FBOVESPA.

Principais indicadores econômico-financeiros

Os indicadores dos sinais de consumo de capital avaliados no mercado interno registraram queda em 2015, conforme apontou a Associação Brasileira de Papelão Ondulado (ABPO), refletindo no mercado de exportação também como um todo. O total das vendas de caixas, sacoolites e chapas de papelão ondulado alcançou 5,3 milhões de toneladas no acumulado de 2015, redução de 3,5% em relação a 2014, ano de acordo com a ABPO. Mesmo diante de um cenário desmotivador, nossa geração operacional de caixa, medida pelo EBITDA Ajustado, apresentou crescimento de 18,2% em 2015 em relação a 2014. Nossa receita líquida em 2015 teve crescimento de 2,7% no comparativo de 2014, ajudado pelas vendas em mercado externo, refletindo em um aumento de 7,7% no volume de vendas.

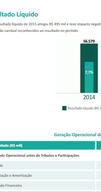
Principais indicadores – consolidado	2013	2014	Var. 2015/2014
Econômico e Financeiro (R$ mil)			
Receita Operacional Líquida	758.758	738.499	2,7%
Mercado Interno	629.767	643.955	-2,2%
Mercado Externo	128.791	94.543	36,2%
Lucro Bruto (inclusa**(*)**)	221.873	222.681	-0,4%
(*)Variação de valor Justo dos Ativos Biológicos	(6.450)	29.416	-121,9%
Margem Bruta	***29,2%***	***30,2%***	***-1,0p.p.***
Resultado Operacional antes de Tributos e Participações	562	28.376	-98,4%
Margem Operacional	***0,1%***	***3,8%***	***-3,7p.p.***
Resultado Líquido	495	16.579	-98,5%
Margem Líquida	***0,1%***	***2,2%***	***-2,0p.p.***
EBITDA Ajustado *****	181.209	153.483	18,1%
Margem EBITDA Ajustada	***23,9%***	***20,8%***	***3,1p.p.***
Dívida Líquida(R$ 000 milhões)	777,0	698,4	27,6%
Dívida Líquida/EBITDA Ajustado(*)	4,29	3,57	8,1%
Dívida Líquida/EBITDA Preliminar(*)	3,08	n.a.	n.a.
Indicadores Operacionais			
Embalagem Papelão Ondulado (PO)			
Produção/Vendas	198.375	199.795	-0,7%
Papel para Embalagens			
Produção	287.247	266.322	7,9%
Vendas	77.469	77.567	0,0%
Florestal (Ha)			
Produção	9.970	8.403	18,6%
Vendas	9.582	8.363	14,5%

* EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação, amortização e exaustão)

** Inclusão da dívida líquida cambial registrada como hedge accounting

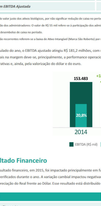
Receita Operacional Líquida

Na comparação dos anos, nossa receita líquida cresceu 2,7% em relação a 2014 e atingiu R$ 758,8 milhões, refletindo a performance das vendas no mercado externo. O mercado interno continua sendo nosso principal mercado de atuação e o desempenho das exportações refletiu o comportamento da base de clientes verificado no ano, sendo que nos representaram aumentos em 9 países previamente quando comparado a 2014, chegando a 17% das receitas vendas no final de 2015.



Representatividade por mercado

	2014	2013
Mercado Interno	87%	83%
Mercado Externo	13%	17%



Avaliação do Valor Justo dos Ativos Biológicos (Florestas)

A partir de 2010, passamos a reconhecer o valor justo dos ativos biológicos (florestas) periodicamente, conforme determina o CPC 29. A variação deste valor, bem como sua exaustão, é reconhecida no Custo dos Produtos Vendidos (CPV). Esta nova determinação contábil permite avaliar de forma mais precisa o valor de nossas florestas, refletindo mais adequadamente os resultados de nossas Demonstrações Financeiras.

Efeitos das variações de valor justo dos ativos biológicos

R$ mil	2015	2014
Variação do valor justo dos ativos biológicos	(6.450)	29.416
Exaustão do valor justo dos ativos biológicos	(16.944)	(17.926)

A variação do valor justo dos ativos biológicos é um ajuste não caixa entre balanços (demonstrações patrimoniais) conforme determina o CPC 29. A variação deste valor, bem como sua exaustão, é reconhecida no Custo dos Produtos Vendidos (CPV). Esta nova determinação contábil permite avaliar de forma mais precisa o valor de nossas florestas, refletindo mais adequadamente os resultados de nossas Demonstrações Financeiras.

Resultado Líquido

Nossa resultado líquido de 2015 atingiu R$ 495 mil e teve impacto negativo da variação de valor justo dos ativos biológicos, bem como dos efeitos da variação cambial reconhecidos no resultado no período.

Geração Operacional de Caixa (EBITDA Ajustado)

Consolidado (R$ mil)	2015	2014	Var. 2015/2014
Resultado Operacional antes de Tributos e Participações	562	28.376	-98,0%
Exaustão	20.579	21.618	-4,8%
Depreciação e Amortização	58.617	50.514	16,0%
Resultado Financeiro	50.973	71.339	-28,6%
EBITDA	**129.231**	**171.847**	**-0,9%**
Margem EBITDA	***22,4%***	***23,3%***	***-0,9p.p.***
Ajuste contábil - CPC 12/17/22			
Variação do Valor Justo dos Ativos Biológicos *	(6.450)	(29.416)	–
Participação dos Administradores *	51	6.297	99,1%
Exaustão para não Recorrentes *	1.473	4.721	-68,8%
EBITDA Ajustado	**181.209**	**153.483**	**18,1%**
Margem EBITDA Ajustada	***23,9%***	***20,8%***	***3,1p.p.***

* Variação do valor justo dos ativos biológicos, por não significar redução de caixa no período.

**Participação dos administradores: O saldo de R$ 51 mil refere-se à participação dos administradores que não estatutária à distribuição dos resultados do Lucroporte, sendo que de maneira recorrente do mesmo se zera no período.

**Exaustão não recorrente refere-se a baixa de Mata Nativa(Floresta Não Industrial) por não significar redução de caixa.

Na acumulação de anos, o EBITDA ajustado atingiu R$ 181,2 milhões, com margem de 23,9% e 18,1% superior a 2014. O crescimento de 3,1 pontos percentuais na margem deve-se, principalmente, à melhora no desempenho operacional, redução de custos variáveis de produção e das despesas administrativas e, ainda, pela adoção de dólar e de euro.

Resultado Financeiro

Nossas receitas financeiras em 2015, foi impactado principalmente em função do aumento da taxa de juros (CDI), inflação (IPCA) e pela variação cambial, que impactou em R$ 20 milhões a mais. A variação cambial impactou independente de nossos resultados em R$ (17.072) em 2015, enquanto pelo lado bom depreciação do Real frente ao Dólar Gerou resultados está distribuídos da seguinte forma:

	2015	2014	Var. 2015/2014
Receitas Financeiras	31.218	25.159	40,0%
Despesas Financeiras	(127.801)	(96.498)	32,4%
Resultado Financeiro	**(50.978)**	**(71.339)**	**29,8%**
Variação cambial líquida	(17.072)	(2.159)	690,2%
Resultado financeiro sem variação cambial	**(75.500)**	**(68.180)**	**10,7%**

Endividamento Líquido

Nossa consolidação foi de R$ 777,0 milhões, sendo 70% com vencimento no longo prazo. O saldo de caixa consolidado em 31 de dezembro de 2015 totalizou R$ 145,4 milhões, comparado a R$ 148,2 milhões em 31 de dezembro de 2014, impactado principalmente devido aos pagamentos de principal de dívi

Desta forma, nosso endividamento líquido consolidado em 2015 totalizou R$ 777 milhões, comparado a R$ 698,4 milhões em 2014 e resultando no indicador dívida líquida/EBITDA, que passou de 3,57 vezes no final de 2014 para 4,29 vezes no encerramento de 2015. Excluindo da dívida líquida variação cambial registrada como hedge accounting, o indicador dívida líquida/EBITDA Preliminar ficou de 3,08 no final de 2015. A variação deste indicador foi influenciada pelo aumento da cotação do dólar no ano em função da exposição de parte da dívida nesta moeda.

Endividamento e Dívida Líquida/EBITDA
4,29
3,57
3,08
2,7
2,4
2,3
2,2
2,1
2,1
2,1

INOVAÇÃO E PIONEIRISMO

Colaborador da Unidade Papel SC – Campina da Alegria

A inovação é um dos pilares fundamentais da nossa estratégia. Buscamos como objetivos pesquisar e desenvolver produtos no Foco DO Cliente; inovar em produtos, serviços, processos e gestão, adotar práticas socioambientais adequadas e inovadoras e promover a cultura da inovação no Foco DO Cliente .

Organizamos a inovação em módulos desenvolvidos por meio do Programa INOVA, que envolve colaboradores, universidades e institutos de ciência e tecnologia, clientes e fornecedores.

Trabalhada coletivamente, nossa cultura de inovação é elemento-chave para a criação de um ambiente motivador com iniciativas que aproximem nossos colaboradores, conduzindo ações criativas que resultem no desenvolvimento pessoal e na geração de ideias.

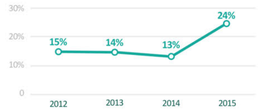
Acreditamos que uma ideia inovadora se alinha à nossa estratégia e, quando aplicada, produz resultados econômicos, socioambientais e mudanças comportamentais. Nesse sentido, mantemos, desde 2012, um programa contínuo de ideias como uma ação para gerar valor de forma compartilhada em um ambiente motivador para a inovação. Em 2015, esse Programa trabalhou separadamente reconhecimentos de colaboradores e lideranças, reforçando ainda mais o papel do líder no processo de inovação.

Nossa cultura refletida em números

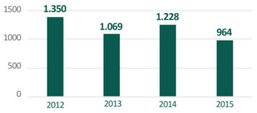
Como funciona nosso programa de ideias?

Ao longo de 2015, buscamos gerar resultado com valor percebido, incentivando os colaboradores a aplicarem suas ideias, sendo recompensados com maior pontuação no Programa. O índice de ideias geradas por colaborador reduziu de 0,55 para 0,42, porém houve um significativo aumento no percentual de ideias válidas.

Percentual de ideias válidas sobre ideias geradas



Histórico de ideias geradas



A premiação dos colaboradores que se destacam no programa se dá por meio de viagens e eventos para reconhecimento dos cases de sucesso, como forma de agradecimento pela iniciativa e o êxito obtido.

Os colaboradores cujas **ideias são aplicadas** têm direito a receber 3% do resultado operacional gerado. Em 2015, 12 colaboradores tiveram 7 ideias financeiramente reconhecidas a um valor total de R$ 9 mil. Projetamos, para 2016, a valorização financeira de 21 ideias registradas por 25 colaboradores, totalizando R$ 30 mil, e, para 2017, temos a expectativa de reconhecer 50 ideias cuja participação financeira será de aproximadamente R$ 100 mil.

Resultados do programa Inova Ideias desde sua criação

Cases destacados em 2015

Conversor enzimático para amido na produção de papel

Conceito: implantação de um sistema de conversão enzimática que substitui o amido modificado por amido in natura.

Benefícios: redução de custos e características mais homogêneas no composto.

Resultado Operacional **R$ 1.152 mil**

Reutilização de tubetes

Conceito: implantação de ações que permitam a reutilização de tubetes em bobinas de papel.

Benefícios: redução de custos e do volume de compra de tubetes novos.

Resultado Operacional **R$ 194 mil**

Tanques de lavagem de saco de goma de resinas

Conceito: processo de limpeza de sacos de coleta de resina.

Benefícios: aproveitar a matéria-prima presente nos sacos de coleta, diminuindo o volume destinado ao aterro.

Resultado Operacional **R$ 140 mil**

Ao longo do ano, buscamos aperfeiçoar o modelo de inovação com uma gestão de parcerias mais eficiente com desenvolvimentos, projetos de P&D sistematizados e dedicamos esforços para engajar ainda mais as lideranças no processo de inovação.

Com essa estrutura de P&D consolidada e com base nas lições aprendidas com as parcerias realizadas em 2014, fizemos parte de um projeto piloto de inovação aberta, a plataforma iTec (acordo de cooperação Unesco e Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação), que nos permitiu ampliar as oportunidades de parceria para projetos de P&D no que se refere a resíduos sólidos.

Mantivemos os encontros periódicos das Plataformas Tecnológicas para atuarem como filtros orientadores da inovação, fortemente alinhadas com as áreas de P&D. Tratam-se de grupos multidisciplinares, responsáveis por direcionar a evolução da Empresa, pela avaliação estratégica de ideias, projetos de tecnologia e de pesquisa e desenvolvimento. Também analisam os impactos e o retorno dos projetos, priorizando os investimentos.

Ao longo de 2015, conduzimos atividades de apoio às áreas internas para a resolução de problemas, prestamos suporte técnico e análises laboratoriais sob demanda para melhor compreensão dos fenômenos dos nossos processos, contribuindo para a inovação dos processos industriais. Também nos dedicamos à construção de projetos de pesquisa alinhados à nossa estratégia, dos quais dois deles têm previsão de retorno de mais de R$ 800 mil, em 2016.

Visando obter maior entrega de valor com a inovação, implantamos a gestão do portfólio de projetos de inovação. Estruturada para obter uma carteira de projetos de inovação e tecnologia alinhada à nossa estratégia, busca e executa os melhores projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação. Em 2016, consolidaremos esse portfólio, estendendo a metodologia a 100% dos projetos de inovação.

INTEGRIDADE, ÉTICA, CORAGEM, TRANSPARÊNCIA E CORDIALIDADE

Colaborador da Unidade Papel MG – Santa Luzia

São princípios que nos guiam, orientam as nossas atitudes e a nossa gestão e são responsáveis pela construção de relações de valor para a execução da nossa visão de futuro.

Em 2015, realizamos a disseminação do nosso Código de Ética revisado, reforçando os nossos Valores. Conduzida por multiplicadores membros do Comitê de Ética, com apoio da área de Desenvolvimento de Pessoas, a ação abrangeu todas as unidades, contemplando 175 turmas e 2.343 colaboradores, o equivalente a 91,45% do nosso quadro funcional.

O novo procedimento do Comitê também foi comunicado e reforça a responsabilidade da área de Auditoria Interna para avaliação dos manifestos, garantindo o sigilo e a confidencialidade das informações.

O nosso Código, incluindo os canais de contato e o fluxo de apuração dos manifestos, está disponível a todos os públicos de interesse em nosso site.

• GRI.G4-57 e G4-58

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Área de preservação permanente da Unidade Embalagem SP – Indaiatuba

Para garantir a sustentabilidade dos nossos negócios, implementamos uma governança corporativa fundamentada no tratamento igualitário a todos os *stakeholders*, pela responsabilidade socioambiental, transparência, inovação e prestação de contas.

Nossa governança corporativa	
Segmento	Tradicional, listada na BM&FBovespa desde 1977
Tag along	100% para as ações preferenciais
Distribuição de dividendos	25% do lucro líquido ajustado e em igualdade de condições entre as ações ordinárias e preferenciais
Conselho de Administração	• Cinco membros efetivos eleitos pela assembleia geral • Mandato unificado de dois anos, admitida a reeleição • 20% são membros independentes, com representação dos acionistas (bloco controlador) • Apenas um membro exerce função executiva
Diretoria Executiva	• Três membros eleitos pelo Conselho de Administração • Não há acúmulo de cargos entre o CEO e o Presidente do Conselho • Mandato unificado de dois anos, admitida a reeleição
Calendário anual de eventos	Divulgação anual desde 2011
Reunião pública anual	Primeira reunião APIMEC realizada em 2015, em Porto Alegre (RS)

Estrutura Societária

Encerramos o ano com um capital social de R$ 161.894.847,81, dividido em 166.720 **ações**, sendo 153.909.975 (92%) ações ordinárias e 12.810.260 (8%) ações preferenciais, conforme segue:

Em 31 de dezembro de 2015

Acionistas	Ações ordinárias	%	Ações preferenciais	%	Total de ações	%
Controladores	138.898.087	90,24%	8.582.660	67%	147.480.747	88,46%
Ações em tesouraria	24.000	0,02%	2.352.100	18,36%	2.376.100	1,43%
Ações dos administradores	1.424.344	0,93%	711.060	5,55%	2.135.404	1,28%
Ações em circulação	13.563.544	8,81%	1.164.440	9,09%	14.727.984	8,83%
Total de ações	**153.909.975**	**100%**	**12.810.260**	**100%**	**166.720.235**	**100%**

Administração

Nossa estrutura de governança compreende a Assembleia Geral de Acionistas, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva. O Conselho exerce nossa administração com funções deliberativas e a Diretoria com funções representativas e executivas.

Para as controladas Habitasul Florestal S.A. e HGE – Geração de Energia Sustentável S.A., há Conselhos de Administração distintos, sendo o primeiro composto por três membros e o segundo constituído por quatro membros. Em ambos, há membros também presentes no quadro de conselheiros da IRANI.

Nas controladas Irani Geração de Energia Sustentável Ltda e Irafior – Comércio de Madeiras Ltda, a Administração é realizada por uma Diretoria composta por dois membros eleitos pelos sócios cotistas. Em ambos os casos um dos diretores compõe o quadro de conselheiros da IRANI.

Estrutura Geral

*Auditoria Interna e Gestão de Riscos, Comunicação e Sustentabilidade, Contabilidade, Controladoria, Desenvolvimento de Pessoas, Escritório de Gerenciamento de Projetos, Finanças, Gestão de Processos, Inovação e Melhoria Contínua, Inteligência de Mercado, Jurídico, Projetos Estratégicos, Qualidade e Meio Ambiente, Relações com Investidores, Relações Institucionais, Suprimentos e Tecnologia da Informação.

Competência geral dos órgãos de governança

+ Assembleia Geral
+ Conselho de Administração
+ Diretoria Executiva

Acesse **aqui** o currículo dos integrantes do nosso Conselho de Administração e da Diretoria Executiva.

Assembleia Geral

Realiza-se em nossa sede, mediante convocação ordinária ou extraordinária por meio de edital, conforme previsto em nosso Estatuto Social e na Lei das Sociedades Anônimas. No edital, são dispostos todos os temas a serem tratados e os procedimentos necessários aos acionistas que desejam ser representados.

Assembleia ordinária	Realizada no primeiro quadrimestre de cada ano; Exame, discussão e votação das demonstrações financeiras; Deliberação sobre a destinação do lucro líquido do exercício anterior e distribuição de dividendos; Eleição dos membros do Conselho de Administração.
Assembleia extraordinária	Realizada sempre que necessário deliberar sobre tópicos relevantes, conforme o estatuto social.

Tanto para a assembleia ordinária quanto para a extraordinária, a proposta da administração é disponibilizada contendo informações sobre os assuntos que serão levados à votação.

Conselho de Administração

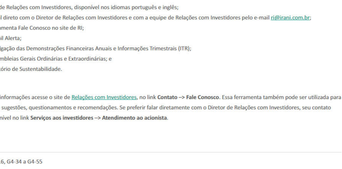
Reúne-se mensalmente para a discussão de temas estratégicos: riscos dos negócios, relações com o mercado, políticas corporativas, investimentos e acompanhamentos dos resultados apresentados nas demonstrações financeiras. As atribuições desse Conselho estão dispostas no Artigo 12 do nosso Estatuto Social.

Os membros do Conselho passam por processo de aprimoramento do conhecimento sobre os tópicos ligados à sustentabilidade, com participação constante em eventos externos, congressos, palestras, associações de classe e entidades representativas, sendo que todos devem possuir conhecimentos sobre aspectos econômicos, ambientais e sociais de acordo com sua área de experiência.

Nosso plano para comunicar preocupações críticas ao Conselho de Administração é realizado por meio do Diretor Presidente, responsável por conduzir as discussões e decisões durante as reuniões ordinárias.

Diretoria executiva

Responsável por todos os atos necessários para regular o funcionamento da Companhia que não sejam de competência da Assembleia Geral ou do Conselho de Administração, conforme o que rege o Artigo 14 do nosso Estatuto Social. Nossos diretores se reúnem presencialmente todos os meses, e por videoconferência quando imprescindível.



Políticas corporativas de divulgação e uso de informações e de negociação de valores mobiliários

+ Objetivo
+ Abrangência

Remuneração do Conselho de Administração e Diretoria Executiva

Nossa Política de Remuneração estabelece as diretrizes a serem observadas quanto à remuneração dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva. Essa prática busca:

I. Alinhar os interesses dos administradores aos dos acionistas;
II. Direcionar o comportamento e estimular a visão de curto e longo prazo dos administradores;
III. Estimular o sentimento de propriedade e comprometimento;
IV. Atrair, reter e motivar os administradores.

A remuneração global da alta administração é fixada anualmente na Assembleia Geral Ordinária.

I) Honorários fixos e benefícios	Remuneração fixa e concessão de benefícios
II) Remuneração variável de curto prazo vinculada às metas a serem atingidas	Bônus trimestral
III) Remuneração variável de longo prazo	Programa Upside e/ou Participação nos Lucros estatutariamente previstos

Cada elemento da remuneração cumpre um papel em curto, médio e longo prazo. O Programa Upside tem como premissa o valor teórico das ações no ano de sua implantação e no futuro planejado, atribuindo a cada participante uma remuneração com base em quantidade teórica de ações, e que deverá ter pagamento em dinheiro na data da apuração; e/ou participação nos lucros estatutariamente previstos. Como há um vínculo forte com resultados, asseguramos uma remuneração coerente, sem comprometimento de quaisquer outros investimentos.

A Diretoria também participa do Programa SUPERA, cuja avaliação abrange itens que capturam uma visão ampla de sustentabilidade dentro da competitiva cultura da excelência. Essa avaliação tem impacto direto em sua remuneração variável. A remuneração de longo prazo proporcional à valorização das ações a cada três anos também captura esses intangíveis e o resultado econômico.

(R$ mil)	2015	2014	2013
Despesas com honorários da Administração (sem encargos sociais)	7.402	8.227	8.175

Nosso **Formulário de Referência** contém informações sobre a remuneração dos executivos e responsáveis pela governança e como essa remuneração está relacionada ao desempenho em curto, médio e longo prazo, acessível no site de Relações com Investidores, junto às Informações financeiras/Arquivos CVM e no site da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Canais de comunicação

Nossos canais de comunicação aos mais diversos stakeholders visam manter o mercado informado sobre nossas atividades e resultados.

- **Site** de Relações com Investidores, disponível nos idiomas português e inglês;
- Canal direto com o Diretor de Relações com Investidores e com a equipe de Relações com Investidores pelo e-mail ri@irani.com.br;
- Ferramenta Fale Conosco no site de RI;
- E-mail Alerta;
- Divulgação das Demonstrações Financeiras Anuais e Informações Trimestrais (ITR);
- Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias; e
- Relatório de Sustentabilidade.

Para mais informações acesse o site de Relações com Investidores, no link **Contato** -> **Fale Conosco**. Essa ferramenta também pode ser utilizada para o envio de sugestões, questionamentos e recomendações. Se preferir falar diretamente com o Diretor de Relações com Investidores, seu contato está disponível no link **Serviços aos investidores** -> **Atendimento ao acionista**.

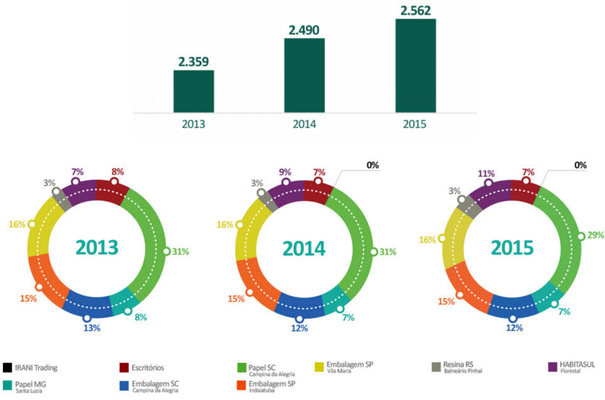
PESSOAS DESAFIADAS E VALORIZADAS

Colaboradora da Unidade Embalagem SP – Indaiatuba

Encerramos 2015 com 2.562 colaboradores, sendo 5,46% afastados. Todos os nossos colaboradores estiveram abrangidos por acordos coletivos, sendo 98,36% cobertos pela convenção coletiva vigente, 1,48% pelas regras aplicadas ao salário mínimo e 0,16% em regime de *pro labore*.

A comunicação com nossos colaboradores se dá por meio das lideranças e dos canais de comunicação interna.

Quantidade de colaboradores por unidade de negócio



Nota: A IRANI Trading foi incorporada pela IRANI em 2015, e os seus colaboradores passaram a compor a equipe de Escritórios. Os colaboradores das áreas comerciais alocados em SP passaram a ser considerados na Unidade Embalagem SP – Vila Maria, uma vez que, em 2015, passaram a dividir o mesmo espaço físico.

Regime de Contratação

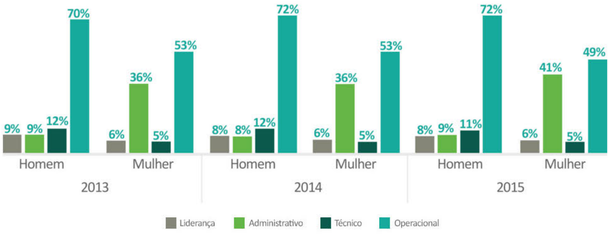
	2014		2015	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Meio Período	7	11	14	18
Período integral	2.090	382	2.127	403

Nota: consideramos como meio período a jornada de trabalho limitada a 150 horas semanais.

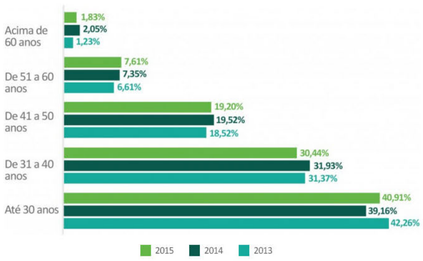
Colaboradores por categoria funcional

Proporção de homens e mulheres (por gênero)

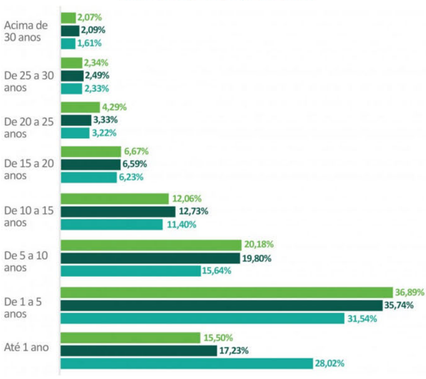
Percentual de colaboradores (por categoria funcional e gênero)



Faixa etária dos colaboradores



Tempo de Empresa dos colaboradores



* GRI.G4-9, G4-11, DMA

PROGRAMAS ESTRUTURANTES

Nossas ações para o desenvolvimento das pessoas estão organizadas em cinco programas estruturantes. São iniciativas alinhadas à nossa missão, visão e valores que buscam criar condições para que os nossos colaboradores realizem o máximo de seu potencial, desenvolvendo-os pessoal e profissionalmente.

Programa GERA

Tem como objetivo atrair, engajar e acompanhar o colaborador em sua trajetória profissional e estimular o seu desenvolvimento por meio de processos de seleção, integração e acompanhamento funcional.

Principais ações: Seleção de pessoal, Programa Jovem Aprendiz, estágios, Diversidade Eficiente (inclusão de PCDs), integração, acompanhamento funcional e processos de desligamento.

SAIBA MAIS

Programa CRESCE

Compreende ações de capacitação e desenvolvimento, por meio de treinamentos técnicos e comportamentais alinhados à nossa estratégia. Baseia-se em 11 competências, das quais seis são básicas e cinco diferenciadoras.

Principais ações: Lidera 2020, incentivo à educação formal, cursos *in company,* coral IRANI, oficinas de teatro e a Biblioteca Elida de Freitas e Castro Druck.

SAIBA MAIS

Programa SUPERA

Por meio dele, avaliamos anualmente o desempenho individual dos colaboradores com base em competências e resultados, buscando desafiar e reconhecer o seu desenvolvimento. Além disso, o SUPERA visa estimular a cultura de resultados e o autodesenvolvimento.

SAIBA MAIS

Programa CUIDA

Constituído por um conjunto de procedimentos práticos e aplicáveis dentro de um modelo de gestão integrado de saúde e segurança. Busca ainda a redução de acidentes, o aumento percentual de atendimento à legislação e o aculturamento dos nossos colaboradores.

Principais ações: alinhado à OHSAS 18001, promove campanhas e projetos de conscientização, além de tratar temas relacionados à promoção da qualidade de vida.

SAIBA MAIS

Programa MOTIVA

Essa é a nossa definição para o Programa de Gestão de Clima Organizacional, cujo principal objetivo é proporcionar um clima de trabalho estimulante e motivador, com equipes engajadas e com responsabilidade compartilhada pelo nosso crescimento.

É realizada a cada dois anos uma pesquisa que busca identificar o nível de satisfação dos colaboradores em relação aos vários aspectos do trabalho, entendendo sua evolução e norteando ações de melhorias no clima organizacional.

SAIBA MAIS

PROGRAMA GERA

Colaborador da Unidade Resina RS – Balneário Pinhal

Esse programa é a porta de entrada para o nosso colaborador e o acompanha em todo o seu ciclo, desde admissão e adaptação à cultura da Empresa até o seu desligamento. Além de assegurar que todas as pessoas contratadas estejam integradas e alinhadas à nossa cultura organizacional, o programa permite que elas sejam acompanhadas no seu desenvolvimento. A expectativa é que, ao fim do vínculo profissional, ambos – empresa e colaborador – alcancem a evidência de crescimento.

Para a seleção de colaboradores, priorizamos o aproveitamento interno. Em 2015, o percentual de vagas preenchidas por meio de recrutamento interno foi de 61,05%. Em 2014, esse índice foi registrado em 66,37% e, no ano de 2013, em 64,52%.

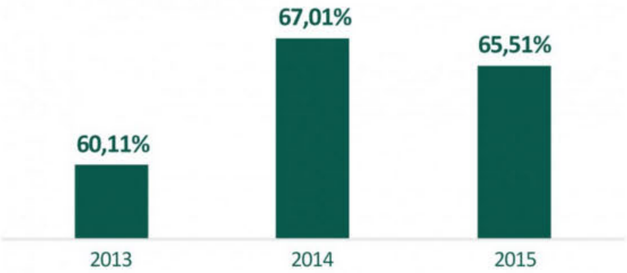
Nosso **Programa Jovem Aprendiz** é uma importante porta de entrada, cujo processo seletivo prioriza os familiares dos colaboradores. Por meio dele, capacitamos jovens para o mercado de trabalho com práticas coordenadas internamente e orientação pedagógica da instituição de ensino parceira. Os jovens recebem acompanhamento funcional em grupo duas vezes por ano, com o objetivo de auxiliá-los na formação profissional.

Contamos com 48 **estagiários** em níveis técnicos e/ou de graduação em 2015, realizando estágios obrigatórios e não obrigatórios. Um dos fatores de sucesso que temos apurado é o índice de efetivação após a conclusão do período de estágio que, em 2015, representou 49,2%, trazendo 31 pessoas para o nosso quadro funcional. Em 2014, esse índice foi apurado em 27,5%, o equivalente a 11 novos colaboradores.

Nosso Programa GERA Diversidade foi implantado em 2004, e estendido a todas as unidades. Inclui ações de atração, contratação, acompanhamento e engajamento de pessoas com deficiência, bem como o preparo e a sensibilização dos gestores e das equipes que recebem em suas áreas um colega com deficiência.

As ações desenvolvidas pelo Programa GERA contribuem para a retenção dos talentos em nossas unidades.

Permanência dos contratados no primeiro ano de Empresa



A construção de relações de valor é de suma importância para nossa Companhia. Em 2016, iniciaremos na Unidade Embalagem SP – Vila Maria o Programa de Transição de Carreira. O objetivo dessa iniciativa é proporcionar a reflexão conjunta sobre o processo de desvinculação da empresa e auxiliar nossos colaboradores na construção do planejamento para essa nova etapa, proporcionando qualidade de vida e buscando alternativas para o convívio social. Nos próximos anos, temos a intenção de estender esse Programa para as demais unidades.

Os outros programas

• GRI.G4-51

PROGRAMA CRESCE

Colaborador da Unidade Papel SC – Campina da Alegria

Nosso maior diferencial são nossos colaboradores, suas habilidades e experiências. Por isso, oferecer oportunidades através desse Programa é um elemento fundamental para o desenvolvimento do capital humano.

Onze competências, sendo seis delas básicas e cinco diferenciadoras, norteiam o desenvolvimento das equipes por meio de capacitações internas ou externas, para o aprimoramento técnico e comportamental.

Investimentos em treinamento (em R$ mil)

	2014	2015
Investimento em capacitação e desenvolvimento	929	1.021
Incentivos à educação por meio de subsídios	1.020	1.033

A continuidade do LIDERA 2020 com Coordenadores e Supervisores e com nossos **Talentos** contribuiu para o desenvolvimento de nossas lideranças. As ações focadas nos Talentos prepara sucessores às atuais lideranças para lidarem com os desafios do nosso crescimento e competitividade.

O trabalho com **Coordenadores e Supervisores** atuais buscam a continuidade do desenvolvimento dessas lideranças. Houve, em 2015, um grande foco em gestão de pessoas e liderança, com o objetivo de potencializar a ação desses líderes. A maior parte dos cursos foi ministrada por facilitadores internos.

Acreditamos que a qualificação e o desenvolvimento dos colaboradores têm reflexos diretos na produtividade e rotatividade. A partir dessa premissa, implementamos o treinamento *on the job*, decorrente da definição clara de procedimentos operacionais que descreve cada tarefa a ser executada. Essa iniciativa iniciou na Unidade Resina RS – Balneário Pinhal, em 2015, e irá compor um material didático específico para a área de Estriagem.

Média de horas de treinamento por categoria funcional

Categoria funcional	2014			2015		
	Carga horária total	Nº de colaboradores	Média de horas de treinamento	Carga horária total	Nº de colaboradores	Média de horas de treinamento
Liderança	11.763	184	64	13.199	188	70
Administrativo	103.366	324	32	9.665	370	26
Técnico	7.495	266	28	8.652	259	34
Operacional	40.610	1.716	24	39.738	1.745	23
Total	**70.235**	**2.490**	**28**	**71.254**	**2.562**	**28**

Média de horas de treinamento por gênero

Gênero	2014			2015		
	Carga horária total	Nº de colaboradores	Média de horas de treinamento	Carga horária total	Nº de colaboradores	Média de horas de treinamento
Feminino	58.812	2.097	28	9.477	452	21
Masculino	11.423	393	29	61.779	2.174	28

Meta 2016

Realizar 100% do mapeamento de capacitação técnica por cargo nas Unidades Papel e Embalagem SC – Campina da Alegria e a elaboração de planos de treinamento por unidade.

Biblioteca Elida de Freitas e Castro Druck

Inaugurada como uma homenagem à professora, escritora e poetisa Elida de Freitas e Castro Druck, é umas das principais iniciativas para o estímulo à leitura. O acervo físico fica à disposição de todos os colaboradores nas Unidades de Campina da Alegria e Porto Alegre. Nas unidades onde não há estrutura física da Biblioteca, realizamos ações itinerantes ou dispomos de pequenos espaços na Unidade para exposição e locação do acervo.

Os outros programas

• GRI.G4-LA9, LA10

PROGRAMA SUPERA

Colaboradora da Unidade Embalagem SP – Vila Maria

O Programa SUPERA consiste na avaliação de todos os colaboradores com base em competências e resultados. Após a análise, são criados e aplicados planos de ação individuais cuja manutenção é verificada por meio de *feedbacks* semestrais.

Em 2015, em todas as unidades, agendamos reuniões de aquecimento para os *feedbacks* formais e informais, preparando líderes e liderados para esse momento de extrema relevância no desenvolvimento das pessoas.

Ao fim de cada ciclo e de acordo com o resultado da avaliação individual, é possível receber o pagamento de uma parcela que corresponde de 20% a 150% do salário.

Percentual de colaboradores que receberam avaliação de desempenho por categoria funcional

	2015		
	Homens	Mulheres	Total
Liderança	6%	1%	**7%**
Administrativo	7%	6%	**13%**
Técnico	55%	1%	**56%**
Operacional	9%	7%	**16%**
Total	**77%**	**15%**	**92%**

Os outros programas

• GRI.G4-LA11

PROGRAMA CUIDA

Colaboradores da Unidade Embalagem SC – Campina da Alegria

O tema Saúde e Segurança Ocupacional é um de nossos princípios e eixos estratégicos. Entendemos que, além das tratativas operacionais relacionadas a ele, aplicam-se questões sociais, já que eventuais casualidades oneram as famílias e a esfera pública. Nesse sentido, mais que atender à legislação vigente, focamos nas pessoas envolvidas em nossos processos, uma preocupação legítima inserida em missão, visão e valores da IRANI.

Por meio da priorização de investimentos ao longo do tempo, temos tomado ações preventivas e corretivas para a mitigação dos riscos inerentes à operação que possam acarretar em danos aos colaboradores.

Em 2015, demos continuidade à reestruturação da área de Saúde e Segurança, e o núcleo corporativo focou no alinhamento das ações entre as equipes estruturadas em cada unidade industrial. Realizamos campanhas pontuais de prevenção de doenças em todas as unidades e definimos três linhas de atuação estratégica prioritária:

- + Avaliação da estrutura física
- + Foco de atuação do SESMT
- + Quantificação de exposição ocupacional

Demos continuidade aos trabalhos sobre NR12, com revisões na forma de comunicação, classificação, registros e análises de ocorrências, bem como de atualização de planos e brigadas de emergência.

Colaboradores engajados em comitês de saúde e segurança

	Papel SC Campina da Alegria	Embalagem SC Campina da Alegria	Embalagem SP Indaiatuba	Embalagem SP Vila Maria	Papel MG Santa Luzia	Resina RS Balneário Pinhal
N° de integrantes de comitês na Unidade	118	72	60	57	8	
Colaboradores integrantes de comitês de saúde e segurança, por unidade	11%	19%	15%	31%	11%	

Integrantes de comitês de saúde e segurança (por categoria funcional)

	Sobre o total de colaboradores	Categoria funcional	
		Sobre o total de cargos de lideranças	Sobre o total de cargos operacionais
Brigada de Emergência	8,35%	5%	12%
Comitê Interno de Prevenção de Acidentes (CIPA)	2,69%	8%	3%
Comitê de Ruído e Ergonomia (CIRE)	0,74%	2%	1%
Cuida	0,51%	2%	1%

Nota: alguns colaboradores participam de mais de um Comitê.

Buscando maior integração e padronização entre as unidades, em 2015, criamos novas formas de registros, análises de ocorrências e indicadores, que apresentaram os seguintes resultados:

	Escritórios	Papel SC Campina da Alegria	Papel MG Santa Luzia	Embalagem SC Campina da Alegria	Embalagem SP Indaiatuba	Embalagem SP Vila Maria	Resina RS Balneário Pinhal	Habitasul Florestal	Total
Taxa de lesões (gravidade)									
2014	0,00	462,46	130,29	324,50	539,03	2.067,67	133,91	49,40	618,01
2015	0,00	246,44	888,83	47,34	925,51	2.264,53	4,55	163,83	655,99
Taxa de frequência de ocorrências leves									
2013	0,00	65,83	33,27	77,54	63,74	7,21	0,00	5,97	43,06
2014	6,21	56,40	4,83	65,19	64,12	37,59	0,00	0,00	41,90
2015	0,00	40,31	4,78	32,02	29,44	23,66	13,66	12,47	26,11
Taxa de frequência de doenças ocupacionais									
2013	0,00	1,33	2,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,56
2014	0,00	6,53	28,95	0,00	0,00	0,00	0,00	9,42	4,88
2015	0,00	12,67	28,67	1,39	0,00	0,00	0,00	7,12	6,70
Taxa de frequência de acidentes com e sem afastamento									
2013	0,00	11,31	35,83	17,89	14,71	33,97	6,91	14,92	17,60
2014	0,00	14,25	14,48	15,93	22,56	19,90	13,39	4,71	14,81
2015	2,59	8,64	14,34	6,96	27,08	27,96	13,66	30,27	16,49
Número de dias perdidos por acidente de trabalho									
2013	0	535	40	265	153	2.101	14	21	3.129
2014	0	779	358	224	454	1.870	20	21	3.726
2015	0	428	372	34	786	2.106	1	92	3.819
Número de dias perdidos por atestado médico									
2013	2,78	2,27	3,42	4,42	5,74	4,91	1,14	5,61	3,76
2014	2,46	2,44	2,39	4,33	4,54	4,23	1,86	6,62	3,52
2015	2,93	2,88	2,27	3,95	4,06	3,83	2,91	7,24	3,73
Absenteísmo									
2013	0,59	0,90	1,19	2,42	2,45	2,04	0,85	7,99	1,68
2014	0,69	0,97	1,07	2,28	2,21	1,93	0,92	8,28	1,97
2015	0,80	1,16	0,90	2,40	1,74	1,73	1,27	5,18	1,82

As conversões nas unidades de embalagem são os processos que envolvem maior risco de lesões. Sendo assim, temos atuado com rigor no estabelecimento e cumprimento de procedimentos de trabalhos que minimizam os riscos da operação.

Nossos acordos sindicais não tratam temas específicos relativos à saúde e segurança, além do que é previsto em lei.

Os outros programas

• GRI.G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7 e G4-LA8

PROGRAMA MOTIVA

Colaborador da Unidade Resina RS – Balneário do Pinhal

O MOTIVA agrupa ações que asseguram um bom clima organizacional e um ambiente estimulante e motivador como forma de incentivar a responsabilidade compartilhada entre líder e liderado.

A sua principal ferramenta é a Pesquisa de Clima Organizacional aplicada em todas as unidades. A partir de 2015, utilizamos a metodologia do *Great Place to Work* e apuramos o índice de satisfação dos colaboradores em 70 por cento. Nossos líderes traçaram planos de ação para as oportunidades de melhoria com o auxílio dos Grupos de Apoio à Gestão do Clima de cada unidade, com monitoramento trimestral.

Os outros programas

REMUNERAÇÃO

Além da estrutura salarial e os benefícios concedidos, a valorização das pessoas, o senso de justiça, a motivação e o comprometimento são componentes fundamentais no cumprimento integral das normas e legislações vigentes.

A IRANI realiza pesquisas salariais a cada dois anos, com apoio de consultoria externa, buscando alinhar a remuneração ao mercado em que atua. Em 2015, iniciamos a estruturação de uma plataforma de funções e remuneração dos níveis de coordenação à operação que clarifica a missão e responsabilidade de cada cargo. Esse trabalho tem previsão de conclusão em 2016.

Consideramos como remuneração total anual a composição do salário base + 13º salário + férias. Em nossa Empresa, o maior salário é 40,95 salários a mais em relação à média dos demais colaboradores.

A média das remunerações mais baixas praticadas equivale a 1,37 do salário mínimo vigente no país, em 31 de dezembro de 2015, e 18,5% recebem o piso da categoria.

Proporção dos salários médios pagos a homens e mulheres

Categoria	2013		2014		2015	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Liderança	1	0,83	1	0,80	1	0,78
Administrativo	1	0,80	1	0,86	1	0,90
Técnico	1	0,83	1	0,77	1	0,87
Operacional	1	0,78	1	0,79	1	0,75

Em cada unidade, nosso Plano de Participação nos Resultados (PPR) tem os critérios definidos por uma comissão responsável eleita pelos colaboradores com representantes da empresa, do quadro funcional e do sindicato.

Remuneração variável (em R$ mil)

	2013	2014	2015
Plano de Participação nos Resultados (PPR)	4.605	4.061	5.176
Programa Supera	4.592	4.985	5.590

Nota: valores apropriados ao resultado da Companhia em cada exercício.

• GRI.G4-52, G4-53 e G4-54

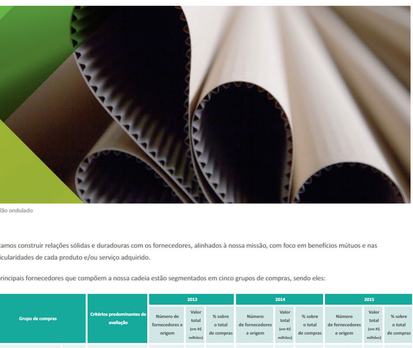
BENEFÍCIOS

Nosso pacote de benefícios respeita os acordos com os sindicatos de cada região.

Investimento em benefícios (em R$ mil)

	2013	2014	2015
Alimentação	4.796	4.769	7.563
Transporte	3.842	5.402	6.151
Seguro de vida	165	200	226
Plano de Saúde	4.529	7.179	8.310
TOTAL	13.332	17.550	22.250

GESTÃO DE DESEMPENHO DE FORNECEDORES



Papelão ondulado

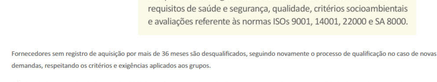
Buscamos construir relações sólidas e duradouras com os fornecedores, alinhados à nossa missão, com foco em benefícios mútuos e nas particularidades de cada produto e/ou serviço adquirido.

Os principais fornecedores que compõem a nossa cadeia estão segmentados em cinco grupos de compras, sendo eles:

Grupo de compras	Critérios predominantes de avaliação		2013			2014			2015		
			Número de fornecedores e origem	Valor total (em R$ milhões)	% sobre o total de compras	Número de fornecedores e origem	Valor total (em R$ milhões)	% sobre o total de compras	Número de fornecedores e origem	Valor total (em R$ milhões)	% sobre o total de compras
Prestadores de serviços críticos	Energia	Qualidade na execução da Prestação do Serviço;	14 (MG,SP e SC)	13	3%	9 (MG,RO,SC e SP)	16	3%	13 (MG, RJ, RO, SC, e SP)	31	5%
	Serviços	Gerenciamento de Resíduos	1.121 (MG,SP,PR, SC e RS)	31	6%	1.268 (ES, AM, DF, MG, MS, PE, PR, RJ, RS, SC e SP)	49	8%	1.070 (ES, DF, GO, MG, MS, SP, SC, PR, RS, RJ, PE e exterior)	42	7%
Produtos críticos e Químicos	Químicos e outros insumos	Qualidade: Atendimento da especificação técnica do produto; Garantia de fornecimento	95 (SP,PR e SC)	49	10%	193 (MG, MS, RN, PR, RJ, RS, SC e SP)	61	10%	157 (MT, MG, PR, RJ, RN, RS, SC e SP)	70	12%
Uso e consumo	Materiais de uso e consumo	Devolução de mercadorias	4.900 (MG,SP,PR,SC e RS)	22	4%	197 (Exterior, MG, PR, PB, RS, SC e SP)	29	5%	250 (GO, MG, PR, RS, SC, SP e exterior)	42	7%
Serviços de Transporte/Logística Expedição	Logística	Atendimento da programação de expedição	63 (SP,PR e SC)	32	6%	64 (GO, MG, MS, PR, RJ, RS, SC e SP)	45	8%	1.076 (GO, MG, MS, PR, RS, RJ, SC e SP)	51	9%
Produtos FSC e Florestais	Aparas	Qualidade: Atendimento da especificação técnica do produto; Garantia de fornecimento	87 (MG,SP e SC)	88	17%	128 (DF, MG, PR, RJ, RS, SC e SP)	112	19%	144 (DF, ES, GO, MG, PR, RS, SC, SP e exterior)	104	18%
	Florestal		88 (PR,SC e RS)	42	8%	63 (MG, PR, RS, SC e SP)	42	7%	62 (MG, PR, RS, SC e SP)	48	8%
	Resina	Atendimento da especificação	Informação não estratificada em 2013			69 (SP, RS e exterior)	26	5%	145 (RS, SC, SP exterior)	26	4%
	Papel e Celulose	Atendimento da especificação	43 (MG,SP,PR,SC e RS)	54	10%	32 (MG, PR, RJ, RS, SC e SP)	54	12%	21 (MG, PR, RS, SC, SP e exterior)	27	5%

Finalizamos a Pesquisa de Sustentabilidade com a atualização dos cadastros dos fornecedores em relação às práticas ambientais e sociais voluntárias e plano de escolarização. Os principais tópicos promovidos na nova pesquisa foram relacionados às certificações, gerenciamento de resíduos, práticas trabalhistas, direitos humanos e ética, que serão tratados futuramente em estudo de uma proposta para definição de novos critérios de sustentabilidade para cada grupo, buscando assim alternativas para propor ações que incentivem o equilíbrio econômico e socioambiental dos fornecedores críticos.

Processo de compras



Nessa etapa, consideramos as particularidades de cada grupo de compras visando a garantia de fornecimento e atendimento aos requisitos de saúde e segurança, qualidade, critérios socioambientais e avaliações referente às normas ISOs 9001, 14001, 22000 e SA 8000.

Fornecedores sem registro de aquisição por mais de 36 meses são desqualificados, seguindo novamente o processo de qualificação no caso de novas demandas, respeitando os critérios e exigências aplicados aos grupos.

O Índice de Desempenho de Fornecedor (IDF) é uma ferramenta de avaliação que apura questões como a qualidade dos produtos e serviços oferecidos, a eficácia da comunicação e do processo comercial. Todos os avaliados recebem o resultado por e-mail para a verificação dos pontos críticos detalhados após a consolidação global e registros de não-conformidades. Em 2014, foram avaliados 616 fornecedores, e, em 2015, 734, destacando a amplitude da prática de avaliação.

Índice de Desempenho de Fornecedor (IDF) Geral

2013: 93,13 | 2014: 92,24 | 2015: 92,37

Prestadores de serviços críticos	Materiais de uso e consumo e serviços externos	Produtos críticos e químicos	Serviços de transporte/Logística para expedição	Produtos FSC e Florestais
2013: 88,39	**2013:** 88,74	**2013:** 99,85	**2013:** 98,11	**2013:** 90,56
2014: 90,11	**2014:** 86,72	**2014:** 98,89	**2014:** 95,39	**2014:** 90,08
2015: 91,44	**2015:** 87,96	**2015:** 98,81	**2015:** 91,29	**2015:** 92,35

A gestão das fichas de não conformidades (FNCs) dos fornecedores é fator primordial para a manutenção do IDF. As FNCs evidenciam a qualificação do fornecedor condicionalmente ou questões nas quais há necessidade de ação para que não ocorram falhas, enquanto as corretivas tratam de questões nas quais o fornecedor já está desqualificado ou apresenta alguma falha relacionada ao processo. A verificação da eficácia dos planos de ação propostos é conjunta, reforçando o relacionamento com o fornecedor.

Também em 2015, iniciamos um estudo para reavaliar os critérios de sustentabilidade utilizados para avaliação dos fornecedores críticos com a intenção de que, a partir de 2016, passem a ser incorporados ao IDF durante o processo de compra.

No último Relatório de Sustentabilidade divulgamos a meta de manter, em 2015, 80% dos contratos de parceria do Projeto Floresta Urbana. Esse índice foi apurado em 69,55%, colaborando com o crescimento do Projeto Fornecedor IRANI, que superou a meta proposta de 60% de fornecedores sob contratos de longa duração, registrando índice de 62,18%, o equivalente a 1.446 contratos ativos. A dedicação das equipes perseguindo essa meta estratégica foi fundamental para alcançarmos esse resultado. Os fornecedores mantidos ao longo dos anos entendem a construção de uma relação de estabilidade, enquanto os novos são inseridos nesse contexto de benefícios mútuos.

Gráfico interativo - clique ou passe o mouse para saber mais

Meta 2016

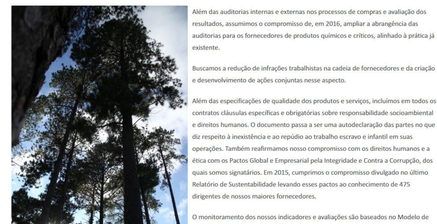
Manter no mínimo 60% de contratos de longa duração no Projeto Fornecedor IRANI e continuar persistindo no índice de 80% de fornecedores de aparas com compras estáveis

A prática de gestão de terceiros, implantada em 2014, mitigou riscos nas operações de contratações de serviços por conta de um procedimento que aborda questões relacionadas às normas internas, saúde e segurança, meio ambiente e documentações exigidas por lei. Nossa intenção é estender esse modelo para as demais unidades em 2016.

Sempre que possível, priorizamos compras e contratações de serviços oriundos nas comunidades do entorno das unidades, estimulando o desenvolvimento econômico local.

	2013	2014	2015
Total em compras de fornecedores locais (em R$ mil)	108.680	114.470	127.456
Percentual sobre o total de compras realizadas pela Companhia	17,07%	19,43%	22,15%

Média consolidada de prestadores de serviços



Avaliação de riscos socioambientais

Aplicamos, periodicamente, uma avaliação específica aos principais fornecedores de serviços florestais, papel e madeira, e realizamos visitas regulares no intuito de assegurar a garantia básica de aderência à nossa Política de Compra de Madeira e aos **princípios do FSC**.

Campina da Alegria (SC)

Além das auditorias internas e externas nos processos de compras e avaliação dos resultados, assumimos o compromisso de, em 2016, ampliar a abrangência das auditorias para os fornecedores de produtos químicos e críticos, alinhado à prática já existente.

Buscamos a redução de infrações trabalhistas na cadeia de fornecedores e da criação e desenvolvimento de ações conjuntas nesse aspecto.

Além das especificações de qualidade dos produtos e serviços, incluímos em todos os contratos cláusulas específicas e obrigatórias sobre responsabilidade socioambiental e direitos humanos. O documento passa a ser uma autodeclaração das partes no que diz respeito à inexistência e ao repúdio ao trabalho escravo e infantil em suas operações. Também reafirmamos nosso compromisso com os direitos humanos e a ética com os Pactos Global e Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, dos quais somos signatários. Em 2015, cumprimos o compromisso divulgado no último Relatório de Sustentabilidade levando esses pactos ao conhecimento de 475 dirigentes de nossos maiores fornecedores.

O monitoramento dos nossos indicadores e avaliações são baseados no Modelo de Excelência em Gestão (MEG), nas normas ISO e nos princípios do FSC. Gerenciamos os riscos e controles dos processos de compras, contratos e de almoxarifados, conforme metodologia interna. Em 2016, implantaremos a Política de Aparas, voltada a fortalecer nossa relação com fornecedores, buscando a garantia de fornecimento e pagamento, e compensação pelo rendimento, conforme especificações vigentes nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Buscamos o alinhamento à Política Nacional dos Resíduos Sólidos. Para isso, temos direcionado recursos para projetos de logística reversa envolvendo aparas, paletes, tubetes e vasilhames em geral, no intuito de ampliar o uso adequado dos recursos e a redução de custos.

O estabelecimento dessa Política também nos incentivou a concentrarmos esforços em uma das nossas principais matérias-primas, as aparas. Em 2015, o volume consumido desse material chegou próximo de 2,4 mil toneladas, que retornaram diretamente para o nosso processo produtivo, de forma mais rápida, segura e eficiente. Em 2016, esse trabalho terá continuidade, período para o qual buscamos retorno estimado de 4 mil toneladas.

COMUNIDADES DO ENTORNO

Crianças da comunidade de Campina da Alegria, Vargem Bonita (SC)

Nos interessamos e acompanhamos todas as comunidades localizadas no entorno de nossas unidades e dos locais onde reside a maior parte dos nossos colaboradores, podendo ser diretamente impactados pelas nossas operações ou decisões.

Para que as necessidades e expectativas dessas localidades fossem melhor compreendidas e os relacionamentos fortalecidos, definimos quais dessas comunidades receberiam atenção prioritária ou atendimento pontual. Para essa definição, utilizamos o critério do total de colaboradores residentes no município sobre o total de colaboradores residentes no estado onde se localiza esse município.

Comunidades no entorno em Santa Catarina

Comunidades no entorno em São Paulo

Comunidades no entorno em Rio Grande do Sul

Comunidades no entorno em Minas Gerais

Atenção pontual Atenção prioritária

Nota: a comunidade de São Paulo limita-se ao entorno da Unidade de Vila Maria.

As comunidades no entorno das unidades em Santa Catarina, onde estamos presentes há mais de sete décadas, apresentam maior interação com as nossas operações em se tratando de aspectos como a geração de emprego e renda, arrecadação de tributos e estímulo ao desenvolvimento local. Essas características são especialmente perceptíveis na comunidade de Campina da Alegria, em Vargem Bonita, onde os moradores têm relação direta conosco em função do vínculo empregatício, ou indireta, em razão da prestação de serviços ou serviços públicos na área de segurança, saúde e educação.

Dedicamos uma área específica para tratar exclusivamente das questões relativas a essa comunidade, incluindo projetos de infraestrutura e qualidade de vida com apoio do poder público local, escola, creche, posto de saúde, Centro de Tradições Gaúchas (CTG) e da Associação de Moradores de Campina da Alegria (Amoca), que recebe parte no ISS retido em Vargem Bonita para investir em ações dessa natureza.

	2013	2014	2015
Retenções a título de ISS em Vargem Bonita (em R$ mil)	384	417	382
Percentual sobre o total retido em ISS no município	2,16%	1,91%	1,78%
Valor repassado à Amoca (em R$ mil)	73	73	56

Investimos, desde o início do Projeto de Revitalização de Campina da Alegria em 2007, mais de R$ 3 milhões. Em 2015, o investimento foi de aproximadamente R$ 165 mil.

Com auxílio de consultoria externa, concluímos, em 2015, um novo ciclo de avaliação de aspectos e impactos socioambientais nas comunidades no entorno das operações industriais e florestais de Santa Catarina. O desdobramento foi conduzido internamente por meio de um plano de ação que buscou utilizar os resultados dessa pesquisa como fonte estratégica para a redução de riscos inerentes às nossas operações, fortalecer o relacionamento com as comunidades e as iniciativas que vêm sendo desenvolvidas nessas comunidades. Outros ciclos semelhantes desse estudo já foram realizados nas unidades de São Paulo e do Rio Grande do Sul, onde ainda temos nos dedicado à execução dos planos de ação.

Investimentos sociais (em R$ mil)

	2013	2014	2015
Investimento direto	183	362	284
Lei Rouanet	100	53	100
Programa de Ação Cultural de SP	57	–	135
Doações pontuais	48	89	23
Total	**338**	**504**	**542**

Acesse aqui para conhecer nossos projetos e ações sociais.

Mantemos estreita comunicação com lideranças governamentais e com entidades sociais representativas da sociedade. Nossas lideranças assumem cargos em conselhos e/ou contribuem em projetos e ações desenvolvidas pelas seguintes organizações:

- Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)
- Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca)
- Associação Brasileira de Papelão Ondulado (ABPO)
- Associação Brasileira Técnica de Celulose e Papel (ABTCP)
- Associação Catarinense das Empresas Florestais (ACR)
- Associação Comercial e Industrial do Oeste Catarinense (ACIOC)
- Associação dos Dirigentes de Vendas de Santa Catarina (ADVB)
- Associação dos Resinadores do Brasil (ARESB)
- Associação Empresarial de Santa Luzia (AESL)
- Associação Gaúcha de Empresas Florestais (Ageflor)
- Associação Qualidade RS/PGQP
- BM&F Bovespa
- Centro das Indústrias do Rio Grande do Sul (CIERGS)
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM)
- Conselho Regional de Biologia (CRBio)
- Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina (CRC-SC)
- Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Santa Catarina (CREA-SC)
- Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Sul (CREA-RS)
- Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul (Federasul)
- Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina (FIESC)
- Fundação do Meio Ambiente de Santa Catarina (FATMA)
- Indústria Brasileira de Árvores (Ibá)
- Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia (IBAPE)
- Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (IBRI)
- Lide Sul – Integra Eventos Ltda – ME
- Nova Associação da Indústria Brasileira
- Ordem dos Advogados do Brasil de São Paulo (OAB-SP)
- Sindicado das Indústrias de Marcenarias, serrarias, carpintarias e tanoarias de Caxias do Sul (Sindimadeira RS)
- Sindicato da Indústria do Papelão do Estado de São Paulo (Sinpesp)
- Sindicato das Indústrias de Celulose e Papel de Santa Catarina (Sinpesc)
- Sindicato das Indústrias de Celulose, Papel e Papelão do Estado de Minas Gerais (Sinpapel)
- Sindicato das Indústrias de Papel, Papelão e Cortiça do Rio Grande do Sul (Sinpasul)
- Sindicato dos Trabalhadores da Indústria de Papel e Papelão em Santa Luzia (Sintipel)
- Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Papel, Papelão e Cortiça de São Paulo, ABCDM, Osasco, Taboão da Serra e Região (Sintrapel)
- Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Artefatos de Papel Papelão Cortiça em Joaçaba
- Young´s Presidents Organization (YPO)

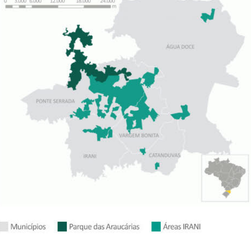
• GRI.DMA, G4-SO2, G4-SO1 e G4-16

BIODIVERSIDADE

Bem-te-vi avistado nas áreas florestais da IRANI em Balneário Pinhal (RS)

Nossa base florestal se desenvolve num complexo sistema no qual cada ser vivo se relaciona delicadamente com a terra, o ar e a água, de maneira a propiciar fertilidade natural para o desenvolvimento das florestas. Para nós, a interação equilibrada com a biodiversidade é uma estratégia para sustentar o negócio e fortalecer os laços com a sociedade.

Mapa das áreas florestais em Santa Catarina



Municípios | Parque das Araucárias | Áreas IRANI

Mapa das áreas florestais em Rio Grande do Sul

Municípios | Lagoa do Peixe | Propriedades Habitasul Florestal

Em Santa Catarina, dispomos de, aproximadamente, 46,5% de florestas nativas destinadas à conservação e uma Reserva Particular de Propriedade Natural (RPPN) Prof. Yara C. Nicoletti, com 285 hectares, cujo destino são projetos de educação ambiental e pesquisa científica. Nesse local, há uma trilha ecológica altamente relevante pela presença de atributos como água, mata ciliar, espécies vegetais ameaçadas de extinção, possibilidade de avistamento de fauna, entre outros.

Meta 2016:

Realizar, no mínimo, 5 visitas guiadas de escolas de ensino básico e fundamentais na região.

Possuímos equipes especializadas em monitoramento, avaliação, controle e mitigação de riscos dos impactos ambientais, de ferramentas computacionais geoespaciais de controles de Áreas e Preservação Permanente (APPs) e reserva legal, que discutem esses impactos e assuntos correlatos, traçando objetivos de melhorias operacionais.

Os principais impactos negativos potenciais para o nosso entorno são a contaminação do solo e da água, a erosão, a presença de lixo, o atropelamento de fauna e a degradação de APPs. Por isso, realizamos monitoramentos contínuos, avaliando e tratando cada um deles de acordo com as melhores práticas de mercado.

Também dispomos de colaboradores dedicados à erradicação da dispersão da semente de Pinus e a consequente invasão de espécies exóticas nas áreas protegidas.

Firmamos convênio com a Polícia Militar Ambiental para resguardar a segurança e coibir caça, pesca e extração vegetal ilegal. Uma equipe interna realiza controle de acessos e rondas ostensivas com frequência nas áreas de maior incidência. Também apoiamos um projeto liderado pela Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina (CIDASC) que estuda o habitat e as ações para a mitigação dos impactos adversos causados pela presença de javalis.

Parte de nossas terras está no interior ou é adjacente ao Parque Nacional das Araucárias (Parna), unidade de conservação criada por meio de um decreto federal. Fazemos parte de seu Conselho Consultivo, prestando apoio técnico para a tomada de decisão.

Realizamos consultas públicas com as comunidades no entorno para apurar a relevância das florestas à sociedade e ações conjuntas para a devida preservação.

Dispomos de dois maciços florestais com mais de 3 mil hectares considerados espaços de Altos Valores para Conservação em Santa Catarina, ambos devidamente reconhecidos pela certificação FSC. Essas áreas são monitoradas com sistemas de segurança e passam por avaliações de impactos ambientais cujas tratativas seguem o mesmo escopo das plantações florestais.

Monitoramos frequentemente a flora e a fauna das áreas protegidas e destinadas à conservação. Nesses monitoramentos, já foram identificadas espécies endêmicas, ameaçadas de extinção, e algumas que somente se desenvolvem em áreas com bom estado de conservação, o que fomenta a relevância da estratégia de preservação que temos capitaneado.

Espécies catalogadas presentes na lista de ameaçadas de extinção segundo o Ministério do Meio Ambiente

Flora	
Nome científico	Nome popular
Araucaria angustifolia	Araucária
Ocotea porosa	Imbuia
Dicksonia sellowiana	Xaxim
Butia eriospatha	Butiá
Quillaja brasiliensis	Saboneteira

Fauna		
Ameaçada de extinção	*Puma concolor*	Puma
	Leopardus pardalis e Leopardus spp	Jaguatirica
Extremamente exigentes quanto à qualidade ambiental	*Leucopternis polionotus*	Gavião-pombo-grande
	Sarcoramphus papa	Urubu-rei
	Pionopsitta pialeata	Cuiú-cuiú
Dependentes de micro-habitats específicos	*Chamaeza rufiacauda*	Tovaca-de-rabo-vermelho
	Sporophila melanogaster	Caboclinho-de-barriga-preta
	Hylopezus nattereri	Pinto-do-mato
	Cyanoloxia moesta	Negrinho-do-mato

Em 2015, finalizamos as análises de identificação de áreas com Altos Valores para Conservação em nossas áreas florestais no Rio Grande do Sul, concluindo a identificação de atributos nos hortos de Cidreira e São José do Norte. São áreas com vegetação nativa de grande importância e de representatividade regional e cujos atributos devem ser mantidos e melhorados. Essas áreas formam um mosaico com Pinus e demais fragmentos de vegetação nativa.

Principais ameaças às Áreas de Alto Valor de Conservação

- Danos operacionais
- Incêndios
- Atividades ilegais (caça, pesca, extração de madeira nativa, invasão de animais domésticos, etc.)
- Afugentamento/atropelamento de animais

Ações de Monitoramento

- Monitoramento da fauna e da flora
- Monitamento das ocorrências socioambientais
- Conscientização da comunidade

Medidas de Proteção

- Cercamento das propriedades
- Programa de combate a incêncios florestais
- Vigilância patrimonial
- Microplanejamento das atividades florestais
- Remoção de espécias exóticas
- identificação visual

Por meio do monitoramento anual da fauna e flora presente em nossas áreas florestais, temos estudado a dinâmica ambiental desses locais e os efeitos dos impactos das nossas atividades no meio ambiente.

Espécies registradas no levantamento de fauna e flora do Rio Grande do Sul, considerando o Decreto Estadual vigente

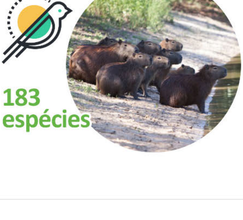
Nome científico	Nome popular	Categoria
Rollinia maritima	Ariticum-da-praia	VU
Aechmea recruvata	Bromélia	EN/VU
Tillandsia aeranthos	Cravo-do-mato	EN/VU
Desmodium sp.	Pega-pega	PE
Vriesea gigantea	Bromélia	VU
Ctenomys flamarioni	Tuco-tuco	EN

Legenda: VU: vulnerável; EN: em perigo; PE: provavelmente extinta

FLORA

109 espécies

FAUNA



183 espécies

▪ GRI.DMA, G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13 e G4-EN14

GESTÃO AMBIENTAL

Capítulo 4 Página 4.1

Eficiência Energética

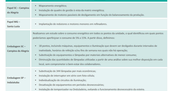
A gestão energética contínua e em grande escala, tem sido um dos pilares da sustentabilidade, fazendo parte em praticamente o conjunto de ações e investimentos realizados pela Companhia de Magnesa e Ferroligas Paraíba.

Nesta gestão, a Companhia de Magnesa e Ferroligas Paraíba tem investido em ações de eficiência energética, tais como: substituição de equipamentos obsoletos e/ou ineficientes por equipamentos de alta eficiência, melhorias nas instalações de iluminação, melhorias no processo produtivo, entre outras.

Em 2020, implementou a ferramenta de gestão energética que tem como objetivo o controle e monitoramento do consumo de energia e a busca pela eficiência energética.

Consumo total de energia (em GJ)

Consumo específico de energia (GJ/t produzida)



Meta 2016:

Reduzir o consumo específico de energia (em consumo específico de energia (em GJ/MWh) por tonelada fabricada em relação a 2016.

Ao longo de 2020, realizamos uma série de iniciativas para reduzir o consumo de energia e/ou mais específico, entre elas:

Iniciativa	Descrição
Melhorias no processo produtivo	• Implantação do sistema de gestão de energia e de ferramentas de gestão; • Instalação de quatro (4) grades e chas nos vasos de carregamento; • Implantação de sistema para automação de alimentação de fornecimento de produtos.
Melhorias nas instalações de iluminação	• Substituição de lâmpadas e reatores; • Instalação de lâmpadas de vapor de sódio e de vapor de mercúrio.
Melhorias nas instalações de ar condicionado	• Substituição de equipamentos obsoletos e/ou ineficientes por equipamentos de alta eficiência; • Instalação de sistema de automação e controle.
Melhorias nas instalações de ar comprimido	• Instalação de 200 Nm3/h de compressor; • Instalação de 200 Nm3/h de secador de ar comprimido; • Instalação/upgrade em cascata de compressores; • Instalação de sistema de automação e controle; • Instalação de sistema de monitoramento desconectado de rede; • Substituição de equipamentos com baixa disponibilidade operacional; • Substituição de equipamentos com baixa eficiência energética por equipamentos de alta eficiência.
Melhorias nas instalações de vapor	• Instalação de sistema de automação e controle; • Substituição de equipamentos com baixa eficiência energética por equipamentos de alta eficiência.

Nota 01 – Os valores de energia usados na coluna de consumo específico de energia, foi obtido com base em coeficientes de conversão de energia elétrica, conforme Portaria nº 69 da Secretaria de Conservação e Eficiência Energética.

Recursos Hídricos

Capítulo 4 Página 4.2

Nossa política ambiental reforça o compromisso em manter os recursos hídricos em quantidade e qualidade adequadas, com ênfase para a redução e reúso. Para isso, a Companhia de Magnesa e Ferroligas Paraíba tem investido em ações de eficiência hídrica, tais como: substituição de equipamentos obsoletos e/ou ineficientes por equipamentos de alta eficiência, melhorias no processo produtivo, entre outras.

Em 2020, implementou a ferramenta de gestão hídrica que tem como objetivo o controle e monitoramento do consumo de água e a busca pela eficiência hídrica.

Total de água retirada por fonte (m³)

Fonte	2020	2019	2018
Superfície*	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Subterrânea**	280.000	250.000	270.000
Rede pública***	5.000	5.000	5.000
Total	**1.285.000**	**1.255.000**	**1.275.000**

* Corresponde ao rio Paraíba, que é o principal rio da Companhia de Magnesa e Ferroligas Paraíba (MFP).
** Corresponde ao poço artesiano da Companhia de Magnesa e Ferroligas Paraíba (Coordenadas Latitude 6.9 – Metros Norte).
*** Corresponde ao consumo de água da rede pública, fornecido pela Companhia de Saneamento do Estado da Paraíba (CAGEPA).

Consumo específico de água (m³/t para tonelada produzida)

Percentual de água reutilizada na Unidade Paged ICF – Companhia de Ferroligas

Resíduos

Reciclagem de resíduos sólidos gerados pelas atividades, reciclar e reutilizar os resíduos industriais sólidos gerados pelas atividades, e ainda, reciclar e reutilizar os resíduos sólidos gerados pelas atividades administrativas, são ações que fazem parte da gestão de resíduos da Companhia de Magnesa e Ferroligas Paraíba.

Especificamente, quanto ao quesito quase-reciclagem, o percentual que é reciclado/reutilizado, em relação ao total gerado pelas ações internas, tem sido crescente, conforme demonstrado no quadro e gráfico abaixo. Ainda, tem sido feito um trabalho de conscientização junto aos fornecedores, no sentido de que, eles também, reciclem e reutilizem os resíduos sólidos gerados em seus processos produtivos.

Peso total de resíduos gerados (por tipo, em toneladas)

Peso total de resíduos gerados (por tipo, em toneladas)

Resíduos	2022	2021	2020	2019	2018
Classe I – Perigosos	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Classe II – Não inertes	2.400	2.300	2.200	2.100	2.000
Classe II – Inertes	4.000	3.900	3.800	3.700	3.600
Total	**7.400,00**	**7.200,00**	**7.000,00**	**6.800,00**	**6.600,00**

Peso total de resíduos gerados (por ano, em toneladas)

Peso total de resíduos gerados (por tipo, em toneladas)

Resíduos	Não Perigosos	Perigosos	Não Perigosos	Perigosos	Não Perigosos	Perigosos
Sílica ativa	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00
Resíduos gerados

PONTO 100

Contestação geral

Contestação - Cobrança

0011 - Cobrança Indevida

Cobrança de valor não previsto em contrato ou legislação; cobrança de valor maior que o previsto em contrato/legislação; cobrança após a data de cancelamento de assinatura.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança após cancelamento
- 0002 - Cobrança de valor maior que o previsto

0012 - Cobrança Não Reconhecida

Cobrança não reconhecida pelo consumidor.

Sub-motivo:

- 0001 - Assinatura de Produtos
- 0002 - Assinatura de Conteúdos
- 0003 - Outras cobranças

Fraude Bancária/Cartão

0013 - Cartão Não Entregue

Cartão não entregue.

Sub-motivo:

- 0001 - Cartão não entregue

0014 - Fraude

Fraude no processo de compra.

Sub-motivo:

- 0001 - Cartão de Crédito
- 0002 - Cartão de Débito
- 0003 - Boleto Bancário
- 0004 - Débito Automático
- 0005 - Transferência Bancária
- 0006 - Outras

0015 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0016 - Cobrança Duplicada

Cobrança duplicada.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0017 - Cobrança Antecipada

Cobrança antecipada.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0018 - Cobrança Indevida após Cancelamento

Cobrança indevida após cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0019 - Cobrança Indevida após Devolução

Cobrança indevida após devolução.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0020 - Cobrança Indevida após Recusa

Cobrança indevida após recusa.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0021 - Cobrança Indevida por Serviço Não Contratado

Cobrança indevida por serviço não contratado.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0022 - Cobrança Indevida por Serviço Cancelado

Cobrança indevida por serviço cancelado.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0023 - Cobrança Indevida por Serviço Não Recebido

Cobrança indevida por serviço não recebido.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0024 - Cobrança Indevida por Serviço Parcialmente Recebido

Cobrança indevida por serviço parcialmente recebido.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0025 - Cobrança Indevida por Serviço Diferente do Contratado

Cobrança indevida por serviço diferente do contratado.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0026 - Cobrança Indevida por Serviço Contratado Não Disponível

Cobrança indevida por serviço contratado não disponível.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0027 - Cobrança Indevida por Serviço Contratado Com Qualidade Inferior à Ofertada

Cobrança indevida por serviço contratado com qualidade inferior à ofertada.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0028 - Cobrança Indevida por Falta de Informação do Consumidor

Cobrança indevida por falta de informação do consumidor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0029 - Cobrança Indevida por Falta de Informação do Fornecedor

Cobrança indevida por falta de informação do fornecedor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0030 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0031 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0032 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Valor

Cobrança indevida por falta de informação sobre valor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0033 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Forma de Pagamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre forma de pagamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0034 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Parcelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre parcelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0035 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0036 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0037 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0038 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0039 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0040 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Valor

Cobrança indevida por falta de informação sobre valor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0041 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Forma de Pagamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre forma de pagamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0042 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Parcelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre parcelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0043 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0044 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0045 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0046 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0047 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0048 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Valor

Cobrança indevida por falta de informação sobre valor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0049 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Forma de Pagamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre forma de pagamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0050 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Parcelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre parcelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0051 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0052 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0053 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0054 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0055 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0056 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Valor

Cobrança indevida por falta de informação sobre valor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0057 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Forma de Pagamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre forma de pagamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0058 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Parcelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre parcelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0059 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0060 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0061 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0062 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0063 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0064 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Valor

Cobrança indevida por falta de informação sobre valor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0065 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Forma de Pagamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre forma de pagamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0066 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Parcelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre parcelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0067 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0068 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0069 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0070 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0071 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0072 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Valor

Cobrança indevida por falta de informação sobre valor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0073 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Forma de Pagamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre forma de pagamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0074 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Parcelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre parcelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0075 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0076 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0077 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0078 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0079 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0080 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Valor

Cobrança indevida por falta de informação sobre valor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0081 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Forma de Pagamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre forma de pagamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0082 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Parcelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre parcelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0083 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0084 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0085 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0086 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0087 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0088 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Valor

Cobrança indevida por falta de informação sobre valor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0089 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Forma de Pagamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre forma de pagamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0090 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Parcelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre parcelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0091 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0092 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0093 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0094 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0095 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cobrança

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cobrança.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0096 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Valor

Cobrança indevida por falta de informação sobre valor.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0097 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Forma de Pagamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre forma de pagamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0098 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Parcelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre parcelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0099 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Data de Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre data de cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0100 - Cobrança Indevida por Falta de Informação Sobre Cancelamento

Cobrança indevida por falta de informação sobre cancelamento.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

Cobrança Indevida

0101 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0102 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0103 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0104 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0105 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0106 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0107 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0108 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0109 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0110 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0111 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0112 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0113 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0114 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0115 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0116 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0117 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0118 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0119 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0120 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0121 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0122 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0123 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0124 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0125 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0126 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0127 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0128 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0129 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0130 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0131 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0132 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0133 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0134 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0135 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0136 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0137 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0138 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0139 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0140 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0141 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0142 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0143 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0144 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0145 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0146 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0147 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0148 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0149 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0150 - Cobrança Indevida

Cobrança indevida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

Cobrança Indevida/Não Reconhecida

0151 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0152 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0153 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0154 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0155 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0156 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0157 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0158 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0159 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0160 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0161 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

0162 - Cobrança Indevida/Não Reconhecida

Cobrança indevida/não reconhecida.

Sub-motivo:

- 0001 - Cobrança
- 0002 - Cobrança de conteúdos não solicitados
- 0003 - Outras cobranças

**0163

DECLARAÇÃO DE GARANTIA

1. Responsabilidades

A IRANI é responsável por todo o conteúdo do relatório 2015 e pelos processos de definição de conteúdo, coleta e divulgação das informações.

A Conecta Consultores é responsável pela verificação do conteúdo do relatório, de acordo com a metodologia e o escopo descritos nesta declaração, e não se responsabiliza por qualquer decisão de investimento ou de qualquer outra natureza realizada com base nesta declaração de garantia.

2. Independência

A Conecta Consultores declara que não forneceu serviços de consultoria e que não mantém outros vínculos comerciais com a IRANI. As conclusões apresentadas nesta declaração são imparciais.

3. Escopo e Limites

A verificação abrangeu o conteúdo do Relatório Anual 2015, referente ao período de 1º de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015, proporcionando um nível moderado de asseguração. O processo de verificação tem por objetivo apresentar aos *stakeholders* uma opinião independente sobre a aderência do processo de relato aos princípios da AA1000AS 2008.

As informações financeiras e sobre as emissões de gases de efeito estufa (GEE) não foram objeto de nossos trabalhos. Estas informações foram verificadas por outras empresas independentes.

4. Metodologia

O processo de verificação por terceira parte do Relatório Anual 2015 da IRANI foi conduzido pela Conecta Consultores de acordo com metodologia própria, fundamentada nos princípios da AA1000AS 2008. Foram utilizados como referência: as Diretrizes GRI-G4.

A execução dos trabalhos foi conduzida por profissionais com ampla experiência em processos de verificação.

A abordagem metodológica incluiu:

- Análise do processo de engajamento de *stakeholders*
- Análise do processo de materialidade e definição do conteúdo do relatório
- Análise de processos de coleta e consolidação das informações, com base amostral
- Análise do alinhamento dos compromissos estratégicos com o desenvolvimento sustentável
- Entrevistas com líderes e gestores da Empresa
- Análise de evidências documentais e sistemas de gestão para confirmação da consistência das informações relatadas, com base amostral

5. Conclusões em Relação aos Princípios AA1000AS 2008

Inclusão

A IRANI considera seus *stakeholders* prioritários no processo de definição da materialidade, o que direciona não só o conteúdo do relatório, mas também o planejamento estratégico da organização, conforme identificado em sua última revisão, realizada em 2015.

É importante que a Empresa mantenha e amplie o esforço na inclusão de *stakeholders* e no estabelecimento de processos de diálogo sobre compromissos, políticas e programas corporativos que impactem os *stakeholders*.

Em relação ao processo de prestação de contas dos temas materiais (impactos, compromisso, gestão e desempenho), é relevante que a Empresa estimule o feedback de seus *stakeholders* sobre a forma e conteúdo do relato.

Materialidade

O processo de definição da materialidade para o presente relatório foi conduzido internamente, a partir da revisão do processo anterior com apoio das lideranças. O próximo processo de atualização deverá incorporar *stakeholders* externos a partir de consultas diretas ou por análise de fontes secundárias representativas e relevantes. Vale ressaltar a importância de contemplar a perspectiva de fornecedores, em especial aqueles com potencial impacto socioambiental significativo.

O conteúdo do relatório está focado no resultado da materialidade, conforme diretrizes da GRI-G4. É importante manter um processo permanente de análise de questões relevantes para garantir a evolução do processo de relato.

A IRANI demonstra esforços contínuos em integrar aspectos da sustentabilidade em sua estratégia de negócios, buscando a incorporação da perspectiva de *stakeholders* no modelo de gestão da Empresa.

Capacidade de Resposta

Os processos de gestão de saúde e segurança estão em processo de aprimoramento. É importante manter o foco na melhoria dos processos a partir do alinhamento conceitual entre as unidades e ampliar a participação da liderança no monitoramento contínuo de resultados obtidos, considerando sucessos e dificuldades.

Do ponto de vista da estrutura de governança, é importante fortalecer a estrutura formal e canais de monitoramento contínuo entre gestores e líderes da Empresa em relação aos principais desafios em sustentabilidade.

Os indicadores de gestão ambiental de todas as unidades são consolidados e monitorados mensalmente pela área corporativa, permitindo a identificação da necessidade de possíveis ajustes em tempo adequado. Recomenda-se o estabelecimento de metas de aprimoramento claras e consistentes para demonstrar o alinhamento à estratégia de gestão da Companhia.

O Programa Inova se consolidou e é conduzido a partir de processos estruturados e com metas específicas. Com a grande aderência dos colaboradores ao programa, é preciso manter e aprimorar a comunicação interna, garantindo transparência e consistência a todos os colaboradores.

A gestão de fornecedores contempla a análise de criticidade a partir da classificação de fornecedores. Questões socioambientais são consideradas em todas as categorias em relação a cumprimento legal. A Empresa se compromete a incorporar, ao longo de 2016, critérios de sustentabilidade específicos ao índice de desempenho de fornecedor. No próximo relatório, recomenda-se apresentar a evolução deste processo, com ênfase na abordagem dos critérios e nos resultados alcançados.

Os compromissos e metas apresentados no presente relatório estão associados a seus impactos socioambientais internos e externos. Para manter a consistência e evolução na prestação de contas, recomenda-se estabelecer metas que impulsionem programas de saúde e segurança, disseminação de sistema de ética (princípios, canais de denúncia e procedimentos) aos *stakeholders* externos, processos de auditoria interna e sistemas de monitoramento das informações (rastreabilidade e confiabilidade da informação).

São Paulo, 11 de março de 2016
Conecta Consultores Ltda.

EXPEDIENTE

Presidente do Conselho de Administração

Péricles de Freitas Druck

Diretor Presidente

Péricles Pereira Druck

Diretor de Administração, Finanças e Relações com Investidores

Odivan Carlos Cargnin

Diretor de Negócios Papel e Embalagem

Sérgio Luiz Cotrim Ribas

Coordenação Geral

Mariana Regensburger Carlesso

Revisão de conteúdo

Fabiano Alves de Oliveira

Joviano Mascarello

Mircon Roberto Becker

Roberto Monteiro Jr.

Consolidação do conteúdo e produção editorial e gráfica

Bruna Camassari da Silva

Nathalia Nonato Alves Ferreira

Verificação independente

Conecta Consultores

Projeto gráfico

Máquina Cohn & Wolfe

Fotos

Agência Luz

Fabiano Panizzi

Mário Águas

Divulgação

Abril/2016

Distribuição

Acionistas, clientes, colaboradores, comunidades, fornecedores, governos e demais *stakeholders*.