



^{DS}
ACDC

^{DS}
FGVN

^{DS}
HSDFJ

^{DS}
IDM

^{DS}


^{DS}
SDSM

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA CEGÁS

Fortaleza, 2023

Título:	Código:	Revisão:	Página:
Política de Relacionamento Institucional da CEGÁS	DI GECMA 003	01	2/5

1. OBJETIVO

Estabelecer os princípios, **conceitos e valores** que deverão ser observados pelos colaboradores e prestadores de serviços da CEGÁS no que se refere ao relacionamento com os clientes, com os fornecedores e contratadas, com as agências reguladoras, órgãos de controle e demais agentes públicos e com sindicatos e representantes sindicais.

2. ABRANGÊNCIA

Este documento é aplicável a todos os empregados, inclusive estagiários, seus fornecedores, contratadas, **consultores temporários, agentes ou terceiros que atuem em nome da CEGÁS**

DS
ACDC

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA E COMPLEMENTARES

3.1 **Estatuto Social da CEGÁS;**

3.2 **Regimento interno da CEGÁS;**

3.3 **Código de Conduta e Integridade da CEGÁS;**

3.4 **Lei nº 13.303/2016 - Disposições aplicáveis às empresas públicas e às sociedades de economia mista;**

3.5 **Lei nº 12.846/2013 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;**

3.6 **Lei nº 8.429/1992 - Dispõe sobre as sanções aplicáveis em virtude da prática de atos de improbidade administrativa, de que trata o § 4º do art. 37 da Constituição Federal; e dá outras providências.**

DS
FGVN

DS
HSDFJ

DS
IDM

DS
[Assinatura]

DS
SDSM

4. DEFINIÇÕES

A política de Relacionamento Institucional da CEGÁS define critérios a fim de orientar a conduta individual dos empregados que compõem a Companhia nos relacionamentos com fornecedores, entes governamentais e contratadas, de forma a estabelecer uma relação que potencialize a realização de negócios e o fortalecimento da marca da Companhia.

5. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

- 5.1. **Compete ao Conselho de Administração aprovar esta Política e suas revisões, conforme disposto no Estatuto Social da Companhia;**
- 5.2. **Compete à Diretoria Executiva da Companhia a implementação da presente Política e o planejamento e relacionamento da Companhia com os Canais de Comunicação.**

Título:	Código:	Revisão:	Página:
Política de Relacionamento Institucional da CEGÁS	DI GECMA 003	01	3/5

6. DESCRIÇÃO

6.1. Princípios

6.1 No relacionamento da CEGÁS com as partes interessadas, as atividades **devem ser conduzidas** com a observância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da CEGÁS. **Tais atividades possuem as seguintes diretrizes:**

6.1.1 **A promoção da** cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e sociedade;

6.1.2 **A eliminação de** barreiras, critérios ou procedimentos desarrastados para a relação contratual relativa a produtos e serviços;

6.1.3 **A ética dentro da** Companhia;

6.1.4 **O cumprimento da** legislação vigente;

6.1.5 **Não tolerância com atos de** corrupção na organização, seja por ação, omissão ou leniência;

DS

ACDC

DS

FGVN

DS

HSDFJ

DS

IDM

DS

R

DS

SDSM

6.2. Relacionamento com os Clientes

6.2.1 Para efeito desta Política, o relacionamento com os clientes deve abranger as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e serviços da CEGÁS.

6.2.2 É dever de todos os profissionais da CEGÁS atender o cliente com clareza, cortesia, presteza, eficiência, atitude positiva, sempre em conformidade com as políticas comerciais e objetivos corporativos da empresa, sendo compromisso de todos responder às solicitações do cliente em prazos ágeis, e sempre com objetividade, honestidade e cortesia necessárias.

6.2.3 **É proibido aceitar ou oferecer** gratificações ou presentes a clientes, que visem à obtenção de qualquer vantagem, conforme Código de Conduta e Integridade da Companhia.

6.2.4 A satisfação do cliente é essencial, valorizando-se sempre o relacionamento e as ações pré-venda e pós-venda, sendo compromisso corporativo o fornecimento dos seus serviços, conforme os requisitos e os padrões de qualidade legal e institucionalmente estabelecidos e esperados.

Título:	Código:	Revisão:	Página:
Política de Relacionamento Institucional da CEGÁS	DI GECMA 003	01	4/5

6.2.5 A realização regular de pesquisa de satisfação dos seus clientes e de marca é obrigatória, melhorando continuamente o relacionamento.

6.3. Relacionamento com os Fornecedores e Contratadas

6.3.1 O relacionamento com os fornecedores e contratadas prestadoras de serviços devem ser pautados pelo profissionalismo, respeito, justiça, ética e transparência.

6.3.2 São estabelecidos critérios equitativos de seleção, rejeitando qualquer tipo de favorecimento ou discriminação.

6.3.3 É falta grave aceitar ou oferecer gratificações ou presentes a fornecedores ou outros agentes, que visem à obtenção de qualquer vantagem, conforme Código de Conduta e Integridade da Companhia.

6.3.4 É proibido a qualquer de seus empregados ou dirigentes:

6.3.4.1 prestar serviços de assistência técnica, de consultoria ou, ainda, de assessoria, a fornecedores ou a contratadas prestadoras de serviços da Companhia; ou

6.3.4.2 prestar serviços de assistência técnica, de consultoria, ou, ainda, de assessoria a participantes ou a interessados em processos licitatórios.

6.3.5 Na seleção de fornecedores, contratadas e parceiros, deve-se ter como critérios obrigatórios a adoção dos princípios e prática das regras de ética ora apresentadas, assim como o atendimento à legislação nacional e/ou local pertinente, especialmente toda e qualquer legislação de combate à corrupção vigente.

6.4. Relacionamento com as Agências Reguladoras, Órgãos de Controle e demais Agentes Públicos

As relações com os órgãos de controle, com os órgãos reguladores e demais agentes públicos dar-se-ão sob os princípios da civilidade, do respeito e da transparência, respeitando-se os prazos e as determinações deles emanadas, sob o estrito cumprimento às legislações nacionais e estaduais, especialmente àquelas concernentes ao combate à corrupção, bem como às regras de conduta e ética ora apresentadas.

6.5. Relacionamento com Sindicatos e Representantes Sindicais

As relações com os sindicatos e com os representantes sindicais dar-se-ão sob os princípios da civilidade, do respeito e da transparência, devendo-se sempre buscar a prática do diálogo

Título:	Código:	Revisão:	Página:
Política de Relacionamento Institucional da CEGÁS	DI GECMA 003	01	5/5

aberto como principal recurso para a solução dos pontos de não convergência, sob o estrito cumprimento às legislações nacionais e estaduais, especialmente àquelas concernentes ao combate à corrupção, bem como, às regras de conduta ética.

6.6. Disposições Gerais

Em caso de descumprimento desta Política, serão adotadas medidas de gestão de consequências trabalhistas, cíveis, criminais eventualmente aplicáveis aos responsáveis pelas ilicitudes.

DS

ACDC

7. REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Grau de Sigilo	Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
pesquisa de satisfação	Meio Eletrônico/	Corporativo	Back up	Nome/ano	Indeterminado	Não aplicável

DS

FGVN

DS

HSDFJ

HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Número	Descrição/ Alteração
16/01/2019	00	Aprovado na 181ª Reunião do Conselho de Administração
05/10/2023	01	Revisão geral do documento, aprovada na 284ª Reunião do Conselho de Administração

DS

IDM

DS

[Assinatura]

8. ANEXOS

DS

SDSM

Não aplicável