



CNPJ. 97.837.181/0001-47

Companhia Aberta

NIRE 35300154410

DURATEX S.A.

POLÍTICA DA OUVIDORIA DURATEX

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes e o conceito da Ouvidoria Duratex.

2. A OUVIDORIA

2.1. Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria é a instância adicional de diálogo entre a empresa e seus públicos de relacionamento que recebe e encaminha sugestões, consultas, críticas, elogios e denúncias. É também o canal para o recebimento de denúncias sobre atos ilícitos de corrupção relacionados a órgãos públicos, no escopo da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013.

Contribui para a evolução de políticas, processos e comportamentos, zela pela prática dos Valores da empresa e pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta. Atua de forma isenta e independente, garantindo sigilo, imparcialidade e confidencialidade.

É uma atividade institucional de caráter mediador e estratégico. Subordina-se ao Presidente do Conselho de Administração e, operacionalmente, ao Presidente da empresa.

2.2. Objetivos

Intermediar soluções para questões que estejam em desacordo com o Código de Ética e Conduta ou que não foram solucionadas pelos processos cotidianos da empresa. Identificar e fomentar melhorias de processos e de comportamentos, além de antever crises e conflitos.

2.3. Premissas de atuação

2.3.1. Missão, Visão e Valores

As premissas de atuação da Ouvidoria seguem a Missão, a Visão e os Valores da Duratex, disponíveis no site www.duratex.com.br > Nossa Empresa > Missão, Visão e Valores.

2.3.2. Código de Ética e Conduta

A atuação da Duratex é pautada por princípios que sustentam uma cultura organizacional dirigida à ética, à legalidade, ao respeito ao ser humano, ao estímulo ao desenvolvimento pessoal e profissional e à responsabilidade social, ambiental e cultural. Esses compromissos estão expressos no Código de

Ética e Conduta da empresa, disponível no site www.duratex.com.br, *link* Código de Ética.

2.4. Assuntos tratados

Questões que estejam em desacordo ao Código de Ética e Conduta da empresa, ou seja, eventuais condutas impróprias nos relacionamentos, como desrespeito e favorecimentos, e desvios éticos, como assédio moral, assédio sexual, discriminação, potenciais conflitos de interesses, atos ilícitos de corrupção, entre outros.

As denúncias relativas à fraude e corrupção serão direcionadas para condução da Auditoria Interna sendo que as relacionadas à Lei Anticorrupção são encaminhadas para a área de Compliance Legal, que efetuará a investigação com o apoio da Auditoria Interna.

Manifestações referentes a normas e políticas, processos, procedimentos, infraestrutura e comportamentos que foram tratados pelos processos cotidianos da empresa, mas que, no entanto, o manifestante não ficou satisfeito com a resposta ou não a obteve no prazo informado.

Dúvidas relativas à interpretação do Código de Ética e Conduta e temas para os quais não haja procedimento preestabelecido também devem ser tratadas nesta instância.

Caso as questões recebidas sejam de competência de outras áreas da empresa, a Ouvidoria encaminhará a manifestação à área competente e orientará o manifestante como proceder para o encaminhamento de questões de mesma natureza.

2.5. Públicos atendidos

Inicialmente atende colaboradores, ex-colaboradores e fornecedores.

As denúncias de eventuais descumprimentos do Código de Ética e Conduta da empresa são recebidas pela Ouvidoria e tratadas conforme processo descrito no item 2.4., independentemente do público que efetuou o registro.

2.6. Canais de contato

A Ouvidoria Duratex pode ser acessada pelos meios de contato relacionados a seguir.

- **E-mail:** ouvidoria@duratex.com.br
- **Intranet:** preenchimento de formulário eletrônico, *link* Ouvidoria
- **Internet:** preenchimento de formulário eletrônico no site www.duratex.com.br, *link* Ouvidoria
- **Caixas coletoras** disponíveis nas unidades da empresa
- **Atendimento eletrônico (caixa postal) 0800 55 75 77**
- **Carta:** Av. Paulista, 1.938 – 9º andar – A/C Ouvidoria Duratex – São Paulo-SP, CEP 01310-942

Poderá ser solicitado atendimento pessoal, com agendamento prévio.

Em todos os canais de contato disponíveis, o manifestante poderá se identificar ou efetuar um relato anônimo.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. Ouvidoria Duratex

A Ouvidoria deverá, semestralmente:

- (i) reportar os trabalhos executados ao Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação e apresentar as suas atividades à Diretoria; e,

- (ii) prestar contas de sua atuação ao Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos e, quando solicitado, ao Conselho de Administração.

Deverá, ainda, estruturar indicadores que permitam aos gestores das áreas aferirem o desempenho de suas atividades e atuar no processo de evolução.

3.2. Áreas gestoras

Os gestores dos processos relatados devem elaborar, respeitando os prazos estabelecidos, as respostas às manifestações, com o apoio da Ouvidoria Duratex se necessário, além de implementar e monitorar os planos de ação estabelecidos, quando aplicáveis.

3.3. Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação

O Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação deve analisar os casos que se referem a administradores e seus resultados, os indicadores da Ouvidoria e orientar quanto a alterações de procedimentos, zelando pela supremacia da ética na organização.

4. ACESSO A INFORMAÇÕES

A Ouvidoria, para o exercício de sua função, pode solicitar aos gestores da empresa informações, dados de sistemas e/ou documentações que sejam necessárias para os trabalhos realizados pela área. Os conteúdos acessados pela Ouvidoria são tratados de maneira confidencial.

5. VIGÊNCIA DA POLÍTICA

Esta Política deverá ser revista a cada 3 anos ou, a qualquer tempo, por solicitação da Ouvidoria. A consequente alteração deverá ser submetida à apreciação e aprovação do Conselho de Administração.
