

# DURATEX S.A.

CNPJ. 97.837.181/0001-47

Companhia Aberta

NIRE 35300154410

## POLÍTICA DA OUVIDORIA DURATEX

### 1. OBJETIVO

Estabelecer o conceito e as diretrizes de atuação da Ouvidoria Duratex.

### 2. A OUVIDORIA

#### 2.1. Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria é uma instância adicional de diálogo entre a empresa e seus públicos de relacionamento que recebe e trata consultas, críticas e denúncias. É também o canal para 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 Conduta. Atua de forma isenta e independente, garantindo sigilo, imparcialidade e confidencialidade.

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

A Ouvidoria Duratex deve ser acessada, preferencialmente, após o contato com os canais regulares disponibilizados pela empresa, com exceção aos relatos de eventuais descumprimentos do Código de Conduta que devem ser encaminhados diretamente à Ouvidoria.

A Ouvidoria não substitui os demais canais existentes na empresa, a área de Recursos Humanos ou o papel dos gestores, que são os principais interlocutores no processo de comunicação e diálogo franco com os colaboradores.

#### 2.2. Objetivos

Intermediar soluções para questões que estejam em desacordo com o Código de Conduta ou que não foram solucionadas pelos processos e canais 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. Valores

As premissas de atuação da Ouvidoria seguem as diretrizes expressas no Jeito de Ser e de Fazer da Duratex.

##### 2.3.2. Código de 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 Conduta da empresa, disponível no site [www.duratex.com.br](http://www.duratex.com.br), *link* Código de Conduta.

#### **2.4. Públicos atendidos**

Atende a todos os públicos de relacionamento, sendo, em primeira instância, as denúncias de eventuais descumprimentos do Código de Conduta da empresa e, em segunda instância, as manifestações técnicas e comportamentais que não foram solucionadas nos canais de primeiro atendimento da organização.

#### **2.5. Assuntos tratados**

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

Para as questões técnicas, a Ouvidoria atua, em conjunto com o gestor responsável (no mínimo nível gerencial), na resolução pontual da manifestação e/ou na identificação de oportunidades de implementação de planos de ação, quando aplicável.

Casos comportamentais de eventuais condutas impróprias são tratados com o gestor do colaborador mencionado no relato recebido pela Ouvidoria (no mínimo nível gerencial), em conjunto com o RH Negócios da área envolvida, na confirmação das condutas relatadas e na identificação de oportunidades de adequações.

As alegações de assédio moral, assédio sexual e discriminação são informadas ao Diretor responsável pela área mencionada no relato recebido pela Ouvidoria com cópia para o Vice-Presidente, Presidente da empresa e Copresidência do Conselho de Administração e apuradas pela Ouvidoria. A tratativa das denúncias demanda investigação e análise aprofundada. Dependendo da natureza do tema, a Ouvidoria poderá fazer uso dos trabalhos da Auditoria Interna.

As denúncias relativas a fraude e corrupção são direcionadas para investigação da Auditoria Interna com cópia para o Presidente da Duratex, Copresidência do Conselho de Administração e Presidente do Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos.

As denúncias de atos ilícitos de corrupção relacionados a órgãos públicos, no escopo da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013, serão encaminhadas à Gerência de Governança Corporativa, com cópia para o Presidente da Duratex, Copresidência do Conselho de Administração e Presidente do Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos. Para a investigação poderá ser solicitado o apoio da Auditoria Interna.

Os resultados das apurações que envolvem desvios éticos, realizadas pela Ouvidoria e Auditoria Interna, são reportados à Comissão de Ética, que fará a deliberação acerca das medidas a serem adotadas, garantindo a uniformidade dos critérios aplicados para a resolução de casos similares.

Os eventuais casos envolvendo Administradores são comunicados ao Presidente da empresa, à Copresidência do Conselho de Administração e ao Presidente do Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação. São apresentados os fatos levantados, sendo preservado o nome do manifestante e os nomes das pessoas que eventualmente colaboraram para a apuração. Quando comprovados, são também informados ao Presidente do Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos.

Dúvidas relativas à interpretação do Código de Conduta e temas para os quais não haja procedimento preestabelecido também devem ser encaminhadas à Ouvidoria.

**2.6. Prazos**

Em até três dias úteis, a Ouvidoria confirmará o recebimento da manifestação com o manifestante.

A área gestora terá até sete dias úteis para encaminhar resposta à Ouvidoria. Para relatos críticos, o prazo de retorno à Ouvidoria será de até dois dias úteis.

O prazo de resposta para o manifestante poderá ser de até 30 dias úteis dependendo da natureza da manifestação, com exceção aos casos de desvios éticos (denúncias) que, por demandarem investigação aprofundada, requerem um período maior para levantamento das informações e análises.

**2.7. Avaliação do processo da Ouvidoria Duratex**

Ao final de cada contato com a Ouvidoria, uma pesquisa é realizada com o manifestante, na qual ele informa o seu grau de satisfação com o prazo, com a qualidade da resposta e com o processo da Ouvidoria.

**2.8. Acompanhamento de planos de ação**

Os planos de ação estabelecidos pelos gestores dos processos serão acompanhados pela Ouvidoria ou pela Auditoria dependendo da sua natureza.

**2.9. Canais de contato**

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

•**Site:** [www.duratex.com.br](http://www.duratex.com.br), *link* Ouvidoria, ou diretamente [www.ouvidoria.duratex.com.br](http://www.ouvidoria.duratex.com.br)

•**Telefone:** 0800 55 75 77, em dias úteis, das 8h às 20h, e caixa postal nos dias e horários nos quais não há atendimento telefônico.

•**E-mail:** [ouvidoria@duratex.com.br](mailto:ouvidoria@duratex.com.br)

•**Carta:** A/C Ouvidoria Duratex – Caixa Postal 521 – CEP 06320-971 / Barueri-SP.

Poderá ser solicitado atendimento pessoal, com agendamento prévio.

**2.10. Confidencialidade**

Em todos os canais de contato disponíveis, o manifestante poderá se identificar ou efetuar um relato anônimo e receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação até a sua conclusão. O sigilo e a confidencialidade são garantidos.

O manifestante que se identificar à Ouvidoria somente terá a sua identidade revelada ao gestor do processo mediante a sua prévia autorização.

Quando recebidas manifestações sem o detalhamento necessário para encaminhamento, a Ouvidoria solicitará os complementos ao manifestante. Se for anônima e sem a informação de meio de contato, a manifestação poderá ser encerrada por insuficiência de informações.

**2.11. Sanções**

As sanções para os casos comprovados devem seguir o estabelecido na norma interna – NO.44. Aplicação de Medidas Disciplinares.

A Duratex não admite retaliação contra o manifestante de boa-fé que acessar a Ouvidoria ou que colaborar com as apurações. Atitudes de retaliação ou manifestações de má-fé estão sujeitas às medidas disciplinares previstas em norma interna.

### **3. RESPONSABILIDADES**

#### **3.1. Ouvidoria Duratex**

A Ouvidoria deverá reportar, periodicamente, à Comissão de Ética da Diretoria os trabalhos executados e, tempestivamente, sempre que julgar necessário.

Semestralmente, a Ouvidoria deverá:

- (i) apresentar as suas atividades ao Comitê Executivo da Diretoria;
- (ii) reportar os principais indicadores ao Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação; e,
- (iii) 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 acompanharem as estatísticas das manifestações de suas áreas e atuarem no processo de evolução.

As entrevistas de desligamento a partir do nível gerencial deverão ser conduzidas pela Ouvidoria e o seu resultado encaminhado ao Diretor e Vice-Presidente da Divisão de Negócios do ex-colaborador, Diretor de Recursos Humanos, Presidente da empresa e Copresidência do Conselho de Administração.

#### **3.2. Áreas gestoras**

Os gestores dos processos ou de colaboradores mencionados em relatos recebidos pela Ouvidoria 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. Comissão de Ética**

A Comissão de Ética analisará, periodicamente, os indicadores da Ouvidoria e os principais casos, com exceção aos que eventualmente se referirem a Administradores, e fará a deliberação acerca das medidas a serem adotadas, garantindo a uniformidade dos critérios aplicados para a resolução de casos similares.

#### **3.4. 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 ÀS 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 três anos ou, a qualquer tempo. A consequente alteração deverá ser submetida à apreciação e aprovação do Conselho de Administração.

---