

<b>Título:</b>	<b>Política de Ouvidoria</b>		
<b>Área emitente:</b>	<b>00.Políticas Corporativas</b>	<b>Data:</b>	<b>22/11/2019</b>
<b>Código:</b>	<b>PC.00.0004</b>	<b>Revisão:</b>	<b>0</b>

## Sumário

1 – OBJETIVO.....	2
2 - ABRANGÊNCIA .....	2
3 - DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	2
4 – DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS .....	2
5 – DIRETRIZES .....	4
6 – RESPONSABILIDADES.....	6
7 - RISCOS DE NEGÓCIO ASSOCIADOS.....	8
8 – ANEXOS .....	9

## 1 – OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes do processo e governança sobre a atuação da Área e do Canal de Ouvidoria acerca do cumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis, assim como regulamentos e códigos internos, incluindo a previsão de procedimentos específicos de proteção ao denunciante e da confidencialidade da informação.

## 2 – ABRANGÊNCIA

A política abrange os conselheiros, diretores, administradores, gestores, acionistas, colaboradores, empregados terceirizados, fornecedores, clientes, pessoas ou entidades com quem nos relacionamos, e partes interessadas da Suzano S.A. e suas controladas e coligadas.

O Canal de Ouvidoria pode ser utilizado por qualquer pessoa, interna ou externa à empresa, para o reporte específico de transgressões percebidas no ambiente de negócios e relacionadas às diretrizes e comportamentos estabelecidos no Código de Conduta, além de transgressões à ética, às leis, às regulamentações às quais a empresa está sujeita, bem como às normas e aos procedimentos internos, podendo também ser utilizado para o esclarecimento de dúvidas com relação ao Código de Conduta ou relacionadas a situações não previstas em tal documento.

### 2.1. Proteção de dados

Esta Política apenas poderá ser aplicada pelas sociedades controladas ou coligadas diretas e indiretas localizadas fora do Brasil na medida em que não conflitarem com a legislação e regulamentação dos respectivos países, especialmente as regras de Data Protection vigentes na União Europeia.

## 3 - DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Política de Governança Corporativa;
- Política Anticorrupção;
- Política de Partes Relacionadas;
- Política de Medidas Disciplinares;
- Código de Conduta.

## 4 – DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

### 4.1. Ética e Ouvidoria

Área responsável pela gestão da ética e do Canal de Ouvidoria.

### 4.2. Ouvidor

É um membro vinculado ou indicado pela Área de Ética e Ouvidoria. Entre suas competências está a intermediação de conflitos reais e potenciais, exigindo-se, para tal, além de uma postura ética, profissional e independente no trato das questões, uma atenção especial aos princípios e regras de comportamento que norteiam as boas práticas de governança corporativa.

#### **4.3. Código de conduta**

Documento disponibilizado a todos os colaboradores e público em geral que tem por objetivo disseminar os valores éticos da Companhia, norteados pela Governança Corporativa, Integridade, Igualdade, Transparência, Valorização Profissional e Desenvolvimento Sustentável, que devem nortear o comportamento esperado com todos que nos relacionamos.

#### **4.4. Canal de Ouvidoria**

Canal terceirizado dedicado ao recebimento de denúncias anônimas ou não, envolvendo potenciais violações de conduta, políticas, procedimentos internos, leis e regulamentações. O contato pode ser feito através do site, telefones e e-mail constante no Código de Conduta.

#### **4.5. Comitê de Conduta**

Constituído por membros da administração da Suzano S.A. para promover o comportamento ético, acompanhar à observância dos princípios do Código de Conduta, analisar e deliberar sobre conflitos e desvios de conduta e aplicar sanções cabíveis nos casos de transgressões comprovadas.

Para saber mais sobre os objetivos do Comitê, sua composição, deveres e responsabilidades dos seus membros, bem como suas diretrizes de funcionamento, consulte o “Regimento do Comitê de Gestão de Conduta”, disponível no sistema de documentação da Suzano S.A.

#### **4.6. Denúncia**

Apresentação de uma situação que não está de acordo com o ordenamento jurídico, políticas, regulações internas e externas, leis e comportamentos definidos nos pilares éticos.

#### **4.7. Auster**

Empresa externa contratada com a responsabilidade de receber e registrar as denúncias da Companhia.

#### **4.8. Anonimato**

Aquele que não possui identificação, não há associação a nome ou assinatura.

#### **4.9. Assédio moral**

Exposição dos colaboradores a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.

#### **4.10. Assédio sexual**

Comportamento indesejado de caráter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

#### **4.11. Desvio comportamental**

Caracterizado por padrões persistentes de conduta socialmente inadequada, agressiva ou desafiante, com violação de normas sociais ou direitos individuais, que possam caracterizar desconforto ou afetar a imagem ou ainda os direitos humanos através de gestos, atitudes e comentários de discriminação.

#### **4.12. Fraude**

Ação ilícita e desonesta deliberada para enganar alguém com o objetivo de garantir benefício próprio ou de terceiros para obter vantagens pessoais, financeiras e outras.

#### **4.13. Stakeholders**

Qualquer pessoa ou organização que tenha interesse ou relação direta ou indireta com a Suzano S.A. ou que possam ser influenciados pela sua atuação, ou seja, proprietários, acionistas, colaboradores, prestadores de serviço, clientes, fornecedores, parceiros, comunidades, ONGs, associações, credores, governo e sociedade.

## **5 – DIRETRIZES**

### **5.1. Estrutura**

A área de Ética e Ouvidoria está ligada à Diretoria Auditoria, que possui vínculo direto com a Presidência., Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração da Suzano S.A.

O objetivo dessa estruturação é o de garantir à Ouvidoria imparcialidade e independência na análise e tratativa das ocorrências reportadas, além da preservação do autor de alguma denúncia, conforme exigências legais requeridas para esse tipo de processo e também em linha com o que disciplinam as melhores práticas em governança corporativa.

## **5.2. Desvio de Conduta**

Ações, decisões e comportamentos que estejam em desacordo com os princípios contidos no Código de Conduta, nos valores, crenças de gestão, políticas e procedimentos da empresa, bem como nas leis e nos acordos (voluntários ou obrigatórios) firmados pela Suzano S.A., são considerados como desvio de conduta, e como tal, merecem medidas disciplinares proporcionais à situação constatada.

## **5.3. Canal de recebimento de denúncias**

Canal destinado para recebimento de denúncias, que trata os assuntos de forma confidencial e independente com relação ao denunciante, que garante o anonimato, sendo oferecido aos colaboradores e público externo em geral para encaminhamentos de relatos e denúncias sobre questões que possam estar transgredindo a ética empresarial.

Os dados para acesso e contato encontram-se disponíveis no Código de Conduta, contendo as informações do site, telefones e e-mail para registros de ocorrências.

## **5.4. Registro e Protocolo**

Os casos recebidos são registrados em sistema informatizado terceirizado, que fica em um ambiente autônomo da empresa Auster, contratada para garantir a integridade e confidencialidade, que é responsável pelo recebimento e registro das informações direcionadas para o tratamento da Suzano S.A., sendo que a outra forma de recebimento é pelo contato direto com a Auditoria Interna, que garante as mesmas condições de anonimato para proteção do denunciante.

Todos os atendimentos geram um protocolo ao relator que, por intermédio desse código, poderá retornar à Ouvidoria para acompanhar a resposta à sua manifestação ou até mesmo para acrescentar novas informações sobre o assunto em análise ou responder a eventuais questionamentos postados pela equipe de Ouvidoria no sistema para o enriquecimento das investigações.

## **5.5. Tratativas**

Em caso de reporte, a Ouvidoria necessita de um relato detalhado do fato, com o máximo de informações disponíveis acerca da situação reportada (datas, local, nomes dos envolvidos, endereços, entre outros dados), além do envio, sempre que possível, de documentos que comprovem o ato irregular ou ilícito e que possibilitem a apuração objetiva dos fatos. Caso contrário, a Ouvidoria solicitará as informações necessárias ao relator para o prosseguimento das análises e, caso não receba os esclarecimentos apropriados, poderá arquivar a demanda por falta de evidências, o que será comunicado ao relator.

O ouvidor realizará a distribuição das denúncias recebidas para as áreas responsáveis que deverão levantar e analisar as situações conforme abaixo:

- Jurídico  
Questões legais em geral ou assuntos relacionados a contratos;
- Recursos Humanos  
Assédio moral/sexual, discriminação, comportamento inadequado e questões trabalhista em geral;
- Auditoria Interna  
Fraudes, desvios, conflito de interesse, utilização indevida de recursos, recebimento de propina, falsificação, vazamento de informação e outros;
- Gestão de Contratos de Terceiros

Assuntos envolvendo questões trabalhistas de empresas terceirizadas.

Após o recebimento da denúncia e o caso distribuído é iniciado o levantamento das informações e evidências para apuração dos fatos e avaliação do resultado, classificando-o de três maneiras: procedente, improcedente ou inconclusivo. As apurações das denúncias têm como prazo de atendimento de 30 dias (prorrogáveis mediante solicitação formal) e ao seu término são apresentadas primeiramente ao Subcomitê de Conduta que avalia a aplicação de consequências e planos de ação para posterior validação e decisão final junto ao Comitê de Conduta. No caso de existência de jurisprudência sobre determinadas ocorrências, e em comum acordo com o respectivo gestor, as medidas serão aplicadas diretamente e apenas reportados ao Comitê de Conduta para o devido conhecimento.

As situações não previstas, controversas ou mesmo dilemas éticos não equacionados pela Suzano S.A. no Código de Conduta, serão tratadas através de apuração específica e submetidas à reunião extraordinária do Comitê de Conduta para apreciação e definição das tratativas.

Casos de concorrência desleal e casos de corrupção no âmbito público-privado serão encaminhados pela Ouvidoria para análise e tratativa da Área Jurídica com o devido apoio da Área de Auditoria Interna.

## **5.6. Resposta à Denúncia**

Após as avaliações dos Subcomitê e do Comitê de Conduta os resultados das tratativas das denúncias são registrados no sistema da empresa externa contratada, a Auster. Desta forma, cabe ressaltar que o status de apuração das denúncias ficam disponíveis para consulta de acordo com o número de registro fornecido no primeiro atendimento.

## **6 – RESPONSABILIDADES**

### **6.1. Área de Ouvidoria**

São responsabilidades da Ouvidoria:

- Recepcionar os casos recebidos pelos canais de comunicação com a Ouvidoria, que são disponibilizados pela empresa, com garantia de sigilo e confidencialidade das informações e pessoas envolvidas.
- Fazer a triagem dos relatos recebidos, e quando cabível, direcioná-los para apuração e tratativa das áreas ou gestores responsáveis pelo tema.
- Analisar criticamente os dados, evidências, esclarecimentos e planos de ação recebidos das áreas quando da conclusão das tratativas do processo, emitindo recomendações de melhorias no sentido de reformulação das decisões junto às áreas e instâncias internas, quando apropriado.
- Retornar ao relator as informações cabíveis quando da conclusão dos casos abertos na Ouvidoria.
- Apresentar relatórios e reportes periódicos às instâncias de governança da Suzano S.A.
- Esclarecer eventuais dúvidas com relação ao funcionamento da Ouvidoria e seus processos.

Os casos serão encaminhados para apuração de acordo com o tema, e distribuídos às áreas responsáveis (Jurídico, Recursos Humanos, Auditoria Interna e Gestão de Contratos de Terceiros).

#### **Nota: Denúncias sobre a Ouvidoria e Auditoria Interna**

Os casos recebidos serão direcionados para avaliação do Coordenador do Comitê de Gestão de Conduta que tomará as devidas providências para realizar a investigação de forma independente.

##### **6.1.1. Jurídico**

A área jurídica da Companhia tem o dever de apurar todas as denúncias sob sua gestão, levantando as informações, documentações e pareceres necessários, para então analisar as evidências e concluir a investigação. Após a conclusão, o relatório final deve ser encaminhado à Ouvidoria para as devidas tratativas.

##### **6.1.2. Recursos Humanos**

A área de Recursos Humanos da Companhia tem o dever de apurar todas as denúncias sob sua gestão, levantando as informações e documentações necessárias, realizar entrevistas, avaliar a performance do denunciado e verificar o “clima” da área, para então analisar as evidências e concluir a investigação. Após a conclusão, o relatório final deve ser encaminhado à Ouvidoria para as devidas tratativas.

##### **6.1.3. Auditoria Interna**

A Auditoria Interna da Companhia tem o dever de apurar todas as denúncias sob sua gestão, levantando as informações e documentações necessárias, realizar entrevistas e pesquisas de relacionamento, para então analisar as evidências e concluir a investigação. Após a conclusão, o relatório final deve ser encaminhado à Ouvidoria para as devidas tratativas.

##### **6.1.4. Gestão de Contratos de Terceiros**

A Área de Gestão de Contratos da Companhia tem o dever de apurar todas as denúncias relacionadas à falta de cumprimento das obrigações trabalhistas envolvendo os contratos de prestação de serviços, levantando as informações e documentações necessárias para então analisar as evidências e concluir a investigação. Após a conclusão, o relatório final deve ser encaminhado à Ouvidoria para as devidas tratativas.

#### **6.1.5. Demais áreas**

Cabe às demais áreas tratar os assuntos recebidos com dedicação, ética, respeito, responsabilidade e sigilo, bem como reportar formalmente à Ouvidoria a conclusão dos processos de forma transparente e integral.

### **6.2. Do Comitê de Gestão de Conduta**

São responsabilidades:

- Reforçar a aplicação do Código, propondo ações de atualização, disseminação e cumprimento deste instrumento.
- Estabelecer critérios para o tratamento de situações não previstas no Código.
- Dirimir situações controversas.
- Equacionar dilemas éticos.
- Garantir a uniformidade dos critérios usados na resolução de casos similares.
- Definir e aplicar medidas disciplinares justas.

### **6.3. Denunciante**

Reportar qualquer suspeita e/ou situação que não esteja de acordo o Código de Conduta, legislações vigentes ou políticas/procedimentos internos, com informações completas e objetivas, visando atender às seguintes perguntas: o que? quem? quando?, onde?, por que? e como?, no momento em que contatar a Ouvidoria através do canal de comunicação.

Fica a critério do denunciante ser identificado ou manter o anonimato. Além disso, também pode acompanhar o processo através do código do registro da denúncia recebida, obtendo o retorno dentro do prazo máximo de 30 dias.

A Suzano S.A. tomará as medidas necessárias para proteção do denunciante, que de boa-fé, fizerem denúncias com objetivo de preservar os princípios éticos da companhia, garantindo a não retaliação.

### **6.4. Ouvidoria Externa (Auster)**

A Auster, empresa externa contratada, é responsável por registrar todas as denúncias recebidas e direcioná-las para o tratamento da Suzano S.A. Além disso, a Auster é responsável por

disponibilizar/gerenciar a resposta para consulta do denunciante através do número de registro fornecido no primeiro contato.

## **6.5. Acompanhamento e Report**

A Área de Ética e Ouvidoria reporta trimestralmente os dados e informações do acompanhamento do Canal de Ouvidoria, envolvendo os números consolidados, ocorrências, indicadores, medidas disciplinares e outros ao Comitê de Conduta, através de reunião agendada previamente.

Quando solicitado, a Área de Ética e Ouvidoria reportará os dados e informações do acompanhamento do Canal de Ouvidoria, envolvendo os números consolidados, ocorrências, indicadores, medidas disciplinares e outros ao Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.

Independentemente das reuniões mínimas periódicas já previstas no calendário da Ouvidoria com as instâncias citadas, em qualquer momento poderá acionar ou reunir-se com tais órgãos tempestivamente quando da ciência de assuntos ou situações consideradas críticas.

## **6.6. Sigilo e confidencialidade**

Tratamos de forma confidencial todas as informações relacionadas às denúncias e respectivas apurações, e todos os membros do Comitê e Subcomitê de Conduta, e respectivas pessoas vinculadas à gestão de ética, devem assinar um termo de confidencialidade e sigilo, no qual se comprometem a ter diligência no trato e conservação de informações a que tiverem acesso em virtude das funções desempenhadas perante à Ouvidoria.

## **6.7. Aprovação**

A presente Política entrou em vigor em 2019 e foi revisada e aprovada pelo Conselho de Administração na reunião realizada em 22/07/2019.

## **6.8. Referencias**

- LEI SARBANES & OXLEY (de 30 de julho de 2002) - SOX;
- LEI Nº 12.846 (de 1º de agosto de 2013) - Lei Brasileira Anticorrupção.

# **7 - RISCOS DE NEGÓCIO ASSOCIADOS**

## **7.1. Riscos de conformidade**

### **7.1.1. Internos**

- Não aderência a normas e procedimentos.

## **7.2. Riscos operacionais**

### 7.2.1. De processos

- Ineficiência.
- Mau uso de ativos

### 7.2.2. De tecnologia e processamento de informações

- Acesso indevido.

### 7.2.3. De retidão / ética

- Ilícitudes.
- Fraudes.
- Uso não autorizado.
- Gestão não-ética.

## **8 – ANEXOS**

### Anexo 1 - Arquivo - Fluxo do Canal de Ouvidoria



Fluxo\_Canal de  
Ouvidoria.pptx