

Título:	Política de Ouvidoria		
Área emitente:	00.Políticas Corporativas	Data:	24/03/2022
Código:	PC.00.0004	Revisão:	1

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 conflitem 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