

Relato Integrado 2019



Duratex

Soluções para melhor viver



SUMÁRIO

03. APRESENTAÇÃO

09. QUEM SOMOS

12. NOSSO JEITO DE SER E DE FAZER

42. SOLUÇÕES PARA MELHOR VIVER

58. RECONHECIMENTOS

60. ANEXO GRI

95. SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

101. RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA
DOS AUDITORES INDEPENDENTES

105. EXPEDIENTE



APRESENTAÇÃO

Publicamos nosso Relatório Anual desde 2004, apresentando o desempenho e os resultados de nossas operações, os desafios enfrentados e as oportunidades aproveitadas, além de metas e estratégias assumidas de acordo com o propósito de oferecer Soluções para Melhor Viver. [|102-52|](#)

Este relatório* foi preparado de acordo com a GRI Standards: opção Essencial, da *Global Reporting Initiative* (GRI), e os critérios da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca). Em 2019, a fim de reforçar a nossa visão estratégica no longo prazo e demonstrar o processo pelo qual criamos valor para a sociedade, avançamos ainda mais e apresentamos este primeiro Relatório Integrado, alinhado às diretrizes do *International Integrated Reporting Council* (IIRC). [|102-54|](#)

O conteúdo reflete os temas relevantes para acionistas, clientes e fornecedores – consultados na etapa de processo de materialidade ([saiba mais aqui](#)) –, além da visão dos membros

* As fotos foram tiradas antes da pandemia da COVID-19.

da Alta Administração, que foram envolvidos em etapas de análise e validação desses temas, levando em consideração nossos instrumentos de gestão, contexto setorial e macrotendências.

Os indicadores referem-se às atividades de todas as nossas divisões de negócios – Madeira, Deca e Revestimentos Cerâmicos –, no Brasil e na Colômbia, referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. Tanto as Demonstrações Financeiras como os dados socioambientais foram submetidos à verificação externa da KPMG Auditores Independentes. [|102-45, 102-50, 102-56|](#)

Dúvidas referentes a esta publicação podem ser encaminhadas para as nossas equipes de Relações com Investidores (investidores@duratex.com.br) e de Sustentabilidade (sustentabilidade@duratex.com.br). [|102-53|](#)

Boa leitura!

Eixos de Relevância



Ambiente de Negócio Adequado

Envolve nossa estratégia e os elementos que a sustentam, como princípios éticos e cultura de inovação.



Gente que Transforma

Refere-se aos cuidados com que atraímos, desenvolvemos e retemos os talentos que compõem o nosso time.



Processos Responsáveis

Demonstra a extensão de nossa responsabilidade socioambiental a toda a cadeia de valor e no entorno de nossas operações.



Soluções Sustentáveis

Evidencia as soluções criadas para melhor viver, o que inclui ecoeficiência de nossos produtos e conforto aos nossos clientes.



Para saber mais, acesse [aqui](#).

Mensagem do Conselho de Administração

[102-14, 103-2: Desempenho econômico, 103-2: Presença de mercado]

O ano de 2019 foi marcado, na Duratex, por importantes realizações na contínua busca por eficiência operacional, com foco em satisfazer nossos clientes e entregar resultados superiores ao nosso custo de capital. A Companhia concluiu concomitantemente os processos de transformação cultural, ajustes na cadeia produtiva e aprovação do maior investimento de sua história, agora no setor de celulose solúvel.

Entendemos que a diversidade de conhecimento amplia as formas de perceber e interpretar o mercado e a sociedade, por isso, buscamos renovar nossas lideranças, com executivos que acumulam experiências em outros segmentos, além de reconhecer o trabalho já executado internamente – mérito atestado periodicamente no âmbito do processo de *performance* do Ciclo de Gestão Integrada de Pessoas.

Atingir metas e resultados consistentes é o foco de atenção dos mais de dez mil colaboradores da Companhia, que têm atuado cada vez mais em linha com o nosso Jeito de Ser e de Fazer e em movimentos de integração de processos e de aproximação com clientes e consumidores.

As ações orientadas pelo Planejamento Estratégico Duratex 2025 e empreendidas no decorrer do ano refletem o fortalecimento dessa cultura organizacional e atestam o potencial da Duratex em explorar novas áreas de negócios. A aquisição da Cecrisa Revestimentos Cerâmicos S.A. e as obras de modernização e ampliação da fábrica da Ceusa Urussanga (SC) constituem importante destaque do ano nesse sentido, uma vez que consolidam a participação da Duratex no segmento de revestimentos cerâmicos, iniciada há pouco menos de três anos.

Ainda com vistas aos novos desafios, 2019 foi marcado pela conclusão de análises de viabilidade dos estudos de engenharia e negociações com a Lenzing AG para criação de uma *joint venture* (LD Celulose) no segmento de celulose solúvel. A produção será integralmente vendida para as fábricas da Lenzing AG na Europa, na Ásia e na América do Norte, o que reduz a exposição da Duratex às oscilações do mercado doméstico de materiais de construção e decoração.

Outro destaque do ano foi a continuidade do plano estruturado voltado à otimização dos ativos. Os realces, nesse contexto, foram os desinvestimentos na planta de painéis de madeira em Botucatu (SP) e na unidade de louças de São Leopoldo (RS), bem como a venda de ativos florestais na região central do Estado de São Paulo. Esses movimentos, além de não diminuírem o volume de produção, equilibraram a capacidade de oferta em relação à demanda existente e mantiveram o potencial de acompanhamento das operações em um eventual aumento de demanda.



Alfredo Egydio Setubal e Salo David Seibel
Copresidentes do Conselho de Administração

Apesar de perspectivas negativas em relação ao crescimento da economia global para 2020 – decorrente da crise de saúde global que ameaça aumentar o índice de desemprego e, conseqüentemente, o consumo –, o encerramento do ano, com a finalização de importantes ciclos de otimização operacional, deixa-nos confiantes de que a empresa está preparada para o futuro.

Atuar em um ambiente seguro, com pessoas que transformam, buscando sempre reduzir nossos impactos ambientais e antecipar tendências, é a maneira que a Duratex encontrou de se adaptar ao cenário atual de rápidas mudanças. Sempre atentos às tendências da sociedade, seguimos confiantes dos passos exitosos no caminho que a Companhia tem pela frente e no valor que será compartilhado com acionistas e demais *stakeholders* que acompanham conosco essa trajetória.

Mensagem da Diretoria-Executiva

|102-14, 103-2: Desempenho econômico, 103-2: Presença de mercado|

Encerramos 2019 com a certeza de termos superado grandes desafios. No cenário macroeconômico, a morosidade na aprovação de reformas, na melhoria das contas públicas, na queda do índice de desemprego e na retomada de investimentos dificultou a recuperação do País.

Internamente, no entanto, consolidamos importantes transformações que visam sustentar nosso crescimento nos próximos anos. Na divisão Madeira, concluímos o processo de desinvestimentos em ativos com base em diagnóstico de vocação fabril. Encerramos, assim, a unidade de painéis de Botucatu (SP), cuja operação estava suspensa desde novembro de 2018. Negociamos ainda ativos florestais na região central do estado de São Paulo. Esse movimento reforça nossa busca por mais eficiência e produtividade, sobretudo ante um mercado cuja competitividade foi intensificada nos últimos anos. Atualmente, a produção de painéis representa cerca de 60% da receita – proporção que tende a se reduzir na medida em que avançamos nos demais segmentos de atuação.

Em Deca, alinhados à estratégia de busca por maior eficiência fabril, optamos por descontinuar a unidade de louças de São Leopoldo (RS), transferindo seu maquinário para as demais unidades da Companhia para não impactar a capacidade produtiva da divisão. A mudança é similar à que já havíamos feito nas linhas de chuveiros elétricos em 2018. Logo no início do ano, a fábrica em Aracaju (SE) já operava com novo *layout* e supria a capacidade produtiva da unidade de Tubarão (SC), encerrada no período anterior.

Já em Revestimentos Cerâmicos, negócio que passamos a gerir mais recentemente, celebramos a aquisição da Cecrisa Revestimentos Cerâmicos S.A., a partir da qual passamos a deter a marca Portinari, e aumentamos nossa capacidade em 20 milhões de m². Concentramos as atividades industriais da divisão em Santa Catarina, onde já estavam localizadas as plantas da Ceusa e da Portinari. No ano, também demos início à primeira indústria 4.0 do segmento no Brasil, com capacidade produtiva de 6 milhões de m². A nova linha atuará com foco em peças de grandes formatos e produtos de maior valor agregado.

Somos hoje uma plataforma de negócios integrados, focada em oferecer Soluções para Melhor Viver. Esse entendimento é reflexo da consolidação dos elementos da nossa cultura, cujo processo de transformação foi iniciado há cerca de quatro anos. Desde então, reformulamos nosso time, sobretudo nossos líderes; e instituímos padrões de gestão que fortalecem o nosso Jeito de Ser e de Fazer, focado nos pilares Gente, Processos, Clientes e Resultados.

Nossa atuação é ainda marcada por elementos de Inovação e Sustentabilidade, áreas que foram reunidas sob a mesma diretoria em 2019. Entre os avanços, reestruturamos nosso Núcleo de Inovação para melhor difundir o tema entre os membros do nosso time. Externamente, buscamos aproximação com *startups* e *scale-ups*, algumas das quais tornaram-se nossas parceiras na implantação de projetos inovadores.

Já em Sustentabilidade, seguimos nossa estratégia, estruturada sob os alicerces Pessoas; Processos; Produtos e Serviços; e Novos Modelos de Negócio, contemplando temas materiais que se desdobram em metas a serem atingidas até 2025.



Antonio Joaquim de Oliveira
Diretor-Presidente

Como signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), seguimos comprometidos com a garantia dos direitos humanos em todas as regiões em que atuamos. O processo de escuta às comunidades, por meio das Rodas de Diálogo, foi intensificado no decorrer de 2019 na unidade da Hydra e estendido para as localidades onde passamos a operar mais recentemente, como Urussanga (SC) e Aracaju (SE). Com prioridades definidas, destinamos mais de R\$ 11 milhões a 47 projetos sociais.

A perspectiva para 2020 é de contração da economia brasileira, afetada pelos efeitos globais da COVID-19. Mesmo assim, seguimos confiantes no trabalho feito internamente em todos os âmbitos, sejam estruturais, como as descontinuações de plantas industriais, mantendo a capacidade produtiva; sejam conjunturais, como as medidas de prevenção à pandemia do novo coronavírus, as quais incluem instituição de regime de trabalho *home office*, reforço de caixa, entre outras iniciativas. Estamos preparados para o futuro!

Posicionamento sobre a COVID-19*

Cuidar da nossa Gente, dos nossos Processos, dos nossos Clientes e dos nossos Resultados faz parte do nosso Jeito de Ser e de Fazer. Diante da pandemia causada pelo novo coronavírus (COVID-19), não poderia ser diferente! Estamos atentos, avaliando o cenário e implementando ações diariamente, em linha com as orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e das autoridades governamentais. Com o intuito de combater a proliferação do vírus e evitar impactos na saúde e na segurança dos colaboradores e parceiros e no compromisso com os consumidores, instituímos um Comitê de Crise, cujo objetivo é servir de centro de informações, gerenciamento de riscos e alinhamento das partes interessadas, contando sempre com apoio de especialistas da área da saúde. As iniciativas coordenadas por essa instância dividem-se em cinco frentes (Gente e Comunicação, Industrial/Suprimentos, Tecnologia da Informação, Comercial e Finanças), conforme detalhado a seguir.

* Fato subsequente ao período coberto por este relatório.

Gente e Comunicação

Com o objetivo de minimizar o impacto em nossas comunidades e colaborar com a prevenção da pandemia, adotamos diversas medidas para garantir a segurança e saúde de nossos colaboradores e os demais.

Instituímos a modalidade de trabalho remoto para profissionais das áreas administrativas e comerciais para diminuir o fluxo de colaboradores em espaços físicos nas unidades. Já para garantir a integridade dos profissionais que precisam estar em campo, reforçamos a higienização, a sanitização e a assepsia das nossas unidades e do nosso escritório central, especialmente refeitórios, fretados e áreas comuns. Também aumentamos a frota de transporte para respeitar as medidas de distanciamento e estimulamos a estruturação de grupos de trabalho para a retomada segura, considerando todos os protocolos necessários e as recomendações da OMS e de autoridades governamentais, entre outras iniciativas.

A comunicação interna foi reforçada com orientações e dicas que foram enviadas para colaboradores, parceiros (marceneiros, instaladores hidráulicos e assistências técnicas cadastradas) e familiares. A Alta Administração participa ativamente desse trabalho, por meio de vídeos enviados toda semana ao time, com conteúdo focado em ações de bem-estar, motivacionais e com informações atualizadas de proteção.

Além disso, disponibilizamos o Pronto Atendimento Pessoal (PAP), que pode ser acessado 24 horas por dia, inclusive aos fins de semana, e oferece ajuda especializada em três áreas muito importantes para todo mundo: financeira, jurídica e psicológica.

Industrial/Suprimentos

A atividade dos mercados em que atuamos e nossos níveis de estoque e produção são fatores analisados diariamente para minimizar o impacto da crise no atual cenário de incertezas, mantendo plenamente o atendimento da demanda de nossos clientes.

Em consideração a esses fatores, optamos, em abril, por suspender temporariamente as operações de todas as unidades de painéis de madeira, mantendo em atividade apenas a expedição de produtos e o controle de estoques. Para evitar futuras paralisações, antecipamos o cronograma de manutenção anual para o período. As operações florestais seguem ativas com contingente reduzido.

Na divisão Deca, também no mês de abril, foram suspensas temporariamente as operações da unidade de louças localizada em Queimados (RJ) e da unidade de chuveiros elétricos localizada em Aracaju (SE). As demais unidades, incluindo as de Revestimentos Cerâmicos, seguiram operando com capacidade reduzida, de forma que atendam às medidas necessárias para manter a saúde dos colaboradores e as determinações do Governo Federal e do Estadual nas regiões onde estão localizadas.

Enfatizamos que, já no mês de maio, com a evolução da demanda, retomamos as atividades de todas as fábricas.

Tecnologia da Informação (TI)

Fornecendo todo o suporte necessário para garantir a segurança dos colaboradores, bem como a contínua execução de nossas atividades, a nossa equipe de Tecnologia da Informação (TI) trabalha com o intuito de assegurar sistemas, conexão e apoio às operações dos novos modelos de trabalho a distância.

Comercial

Em paralelo à análise estratégica de estoques, trabalhamos para garantir o fornecimento de todos os nossos clientes, respeitando as restrições governamentais. Entendemos também como fundamental zelar pela preservação de nossas relações comerciais para buscar as melhores soluções para a continuidade das operações e garantir as parcerias de longo prazo.

Finanças

Diante da dificuldade de mensuração dos impactos que esta pandemia terá na economia, estamos determinados em garantir liquidez financeira e continuidade de nossas operações. Em linha com o trabalho de gestão de dívida, que já estava em execução desde o ano de 2018, captamos R\$ 1,6 bilhões. Essa iniciativa engloba todos os vencimentos programados para 2020, o projeto de celulose solúvel e a continuidade das operações. Além disso, seguimos focados em ações com vistas a reduzir custos e despesas e a otimizar a manutenção de nossos ativos e em projetos essenciais para as nossas atividades.

Ações para a Sociedade

A fim de contribuir e ajudar a sociedade – especialmente, as comunidades onde nossas operações estão inseridas – no combate à pandemia, destinamos cerca de R\$ 10 milhões a hospitais da rede pública e órgãos ligados à saúde. Entre as doações, R\$ 1,0 milhão foi para a iniciativa *Matchfunding* Salvando Vidas, promovida pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES); e R\$ 5,0 milhões, para o Todos pela Saúde, uma aliança promovida pelo Itaú Unibanco Holding S.A. contra a COVID-19, cujos recursos são geridos por um grupo de especialistas de diversos setores da saúde ([saiba mais aqui](#)).

Foram ainda realizadas doações de mais de R\$ 2,6 milhões em produtos das marcas Deca e Duratex, para os hospitais de campanha do Pacaembu (SP), Ibirapuera (SP), Anhembi (SP), Heliópolis (SP) e para o novo Hospital de Campanha, localizado no Expominas (MG); além de doações para a construção da nova área anexa ao Hospital Municipal do M'Boi Mirim Dr. Moisés Deutsch (SP), para o Projeto Pia do Bem (RJ), Hospital São José Taquari (RS) e para o Hospital Universitário Osvaldo Cruz (PE).

Por ainda ser um cenário de constantes mudanças, além das ações mencionadas, outras vêm sendo tomadas para tratar dos desafios que surgem a cada dia.



Para saber mais sobre as realizações, acesse [aqui](#).

Agradecemos o engajamento de todos os trabalhadores (colaboradores e parceiros) que seguem conosco com **#Mãosàobraparavencerovírus**.

QUEM
SOMOS



Uma Empresa em Transformação

Fazemos parte do dia a dia das pessoas, atuando nos segmentos de painéis de madeira; louças e metais sanitários, chuveiros elétricos; e revestimentos cerâmicos por meio de marcas reconhecidas em seus segmentos por design e qualidade: Durafloor, Duratex, Deca, Hydra, Ceusa e Portinari.

Juntos, transformamos casas em lares, ambientes em experiências, sonhos em realidade. Em 2019, somamos importantes passos em nossa trajetória de quase sete décadas de transformações e Soluções para Melhor Viver.

Prazer, somos a Duratex S.A. [102-1]



Para saber mais, acesse o nosso site [aqui](#).

Onde Estamos

[102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7]

10.441 COLABORADORES

16 FÁBRICAS NO BRASIL

3 FÁBRICAS NA COLÔMBIA

Mais de 200 mil
HECTARES DE FLORESTAS PLANTADAS
E ÁREAS DE CONSERVAÇÃO NO
BRASIL E NA COLÔMBIA

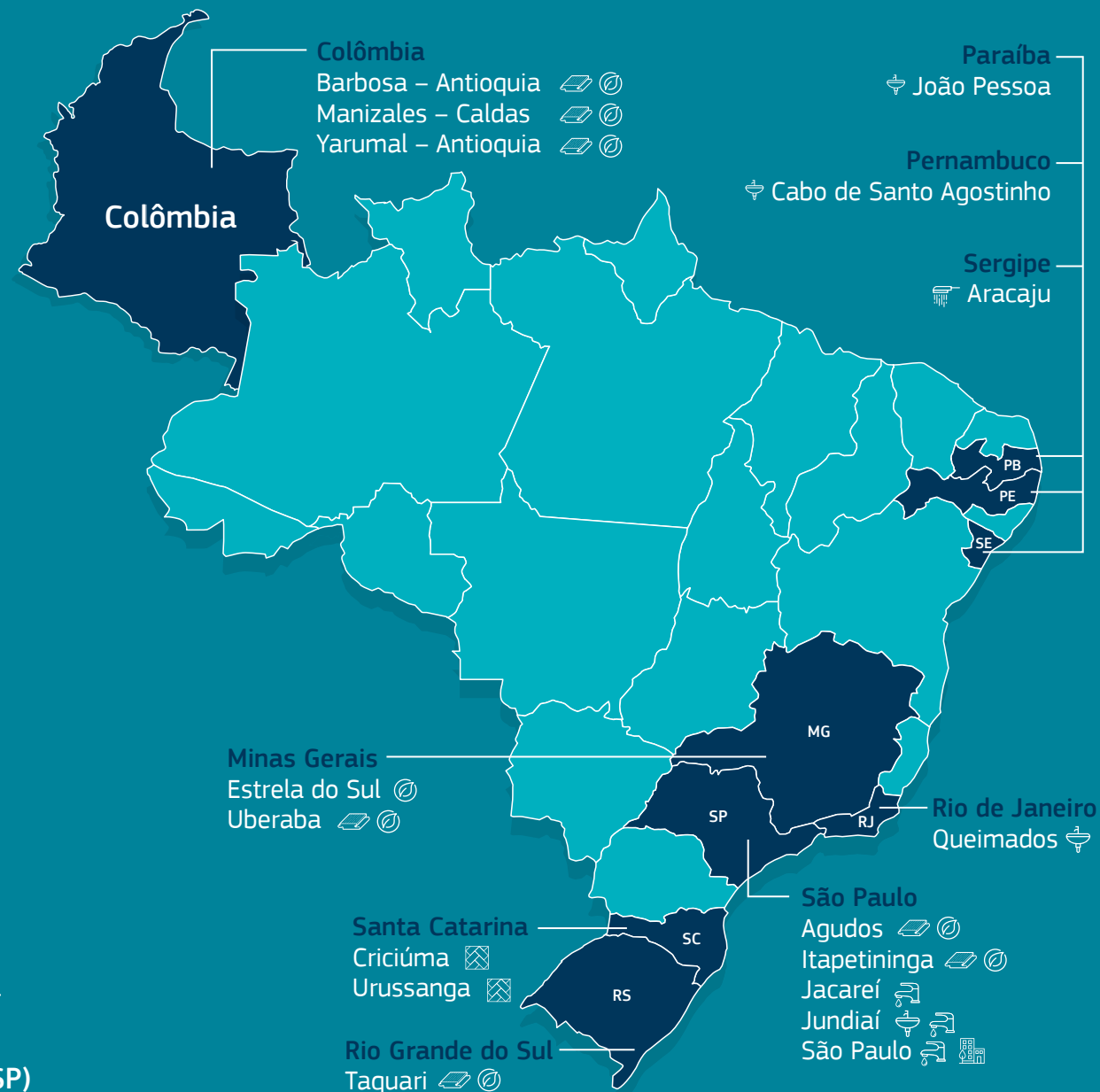
RECEITA LÍQUIDA CONSOLIDADA DE
R\$ 5,0 bilhões

EBITDA AJUSTADO E RECORRENTE DE
R\$ 908,9 milhões

LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE DE
R\$ 275,1 milhões

Inauguração do Centro de Serviços
Compartilhados (CSC) em Jundiaí (SP)

Aprovação final da constituição da *joint venture*
para a construção de nova fábrica de celulose
solúvel e início do processo de terraplanagem



Madeira

Deca

Revestimentos
Cerâmicos

Sede administrativa

Maior produtora de painéis de madeira do Brasil.

Líder de mercado na produção de louças e metais sanitários.

Uma das empresas líderes do segmento de revestimentos cerâmicos do País.

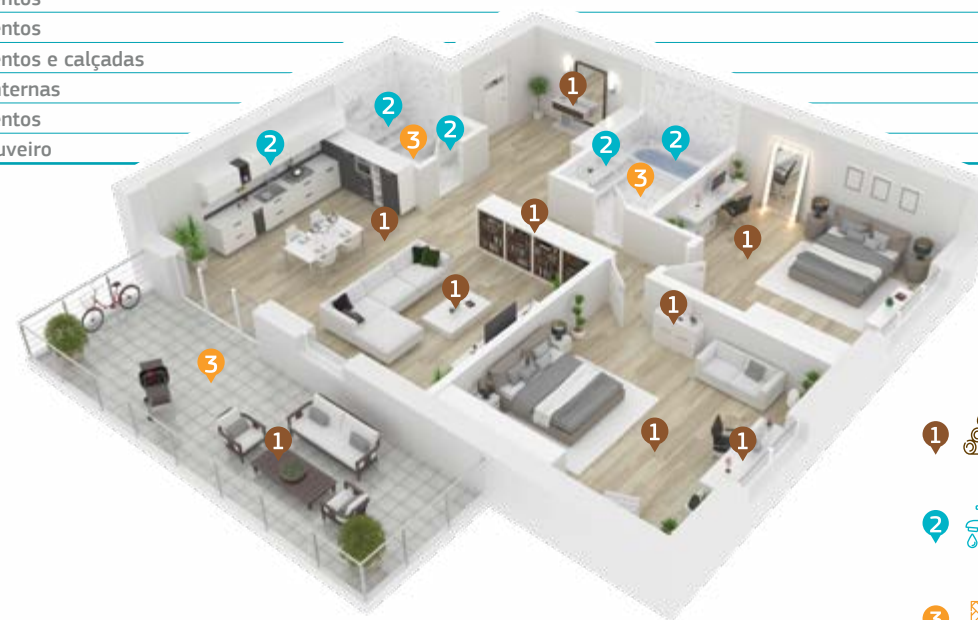
1 | Divisão Madeira:
concentra as marcas **Durafloor**, sob a qual são comercializados pisos laminados de madeira e pisos vinílicos, à base de PVC 100% recicláveis; e **Duratex**, responsável pela manufatura de painéis de MDP e MDF crus e revestidos, com aplicações nas indústrias moveleira e de construção civil e alta capacidade de usinagem.

2 | Divisão Deca:
sob as marcas **Deca** e **Hydra**, fabrica cubas com aplicações em banheiros comerciais e residenciais; cozinhas (cuba de inox); vasos sanitários para banheiros comerciais e residenciais; chuveiros elétricos e a gás; válvulas para acionamento de sistemas de água do vaso sanitário; torneiras para banheiros e cozinhas; entre outros produtos relacionados.

3 | Divisão Revestimentos Cerâmicos:
produz **porcelanato polido** para aplicação nos ambientes mais secos da casa, como salas, corredores e quartos; ladrilhos para aplicações diversas; e **revestimentos especiais**, com designs exclusivos e tecnologia 3D.

Produto
Pisos laminados e vinílicos, acabamentos e rodapés
Pisos laminados e vinílicos, acabamentos e rodapés
Mobiliários, molduras e revestimentos de madeira
Mobiliários, molduras e revestimentos de madeira
Mobiliários
Bases, filtros, torneiras, misturadores, monocomandos, chuveiros, duchas, cubas, lavatórios, bacias, assentos, sistemas de descarga, bidês, mictórios, acessórios, acabamentos, complementares e duchas higiênicas
Cubas, torneiras, misturadores, monocomandos, complementares e filtros
Duchas, torneiras, sistemas de descarga
Torneiras
Paredes e pisos
Paredes e pisos
Telhas
Revestimentos
Revestimentos
Revestimentos e calçadas
Paredes internas
Revestimentos
Box do chuveiro

Aplicação
Sala de estar
Quarto
Sala de estar
Quarto
Cozinha
Banheiro
Cozinha
Banheiro
Cozinha
Banheiro
Cozinha
Fachada
Varanda
Garagem
Fachada
Sala de estar
Cozinha
Banheiro



- 1** Madeira
- 2** Deca
- 3** Revestimentos Cerâmicos



**NOSSO JEITO
DE SER E
DE FAZER**



Cenário Macroeconômico e Macrotendências

Ainda que tenha refletido o baixo crescimento econômico do País, a inflação em 2019 atingiu os menores patamares das últimas duas décadas. Sem pressão sobre os preços, o Banco Central do Brasil (Bacen) reduziu gradualmente a taxa básica de juros (Selic) para 4,5%, a menor até então, o que tornou o cenário mais favorável aos negócios, com o barateamento do crédito que apoiou o consumo.

No setor de painéis de madeira, segundo dados da Indústria Brasileira de Árvores (IBÁ), a demanda nacional apresentou queda de 1,0% em relação a 2018, com os volumes de MDP apresentando crescimento de 0,1%, e de MDF, queda de 1,8%. No mercado externo, verificou-se queda de 16,1% em comparação com o ano anterior, e as exportações de MDP e MDF apresentaram retração de, respectivamente, 11,2% e 19,4%.

Em contrapartida, no mercado de revestimento cerâmico, de acordo com a Associação Nacional dos Fabricantes de Cerâmica para Revestimentos, Louças Sanitárias e Congêneres (Anfacer), o volume de vendas chegou a 896,8 milhões de m² em 2019, com crescimento de 3,1% na comparação com o ano anterior.

A Associação Brasileira da Indústria de Materiais e Construção (Abramat) apurou ainda o aumento de 2,0% no faturamento da indústria de materiais para construção civil entre 2018 e 2019.

Os lançamentos e as vendas de imóveis novos totalizaram, respectivamente, 105.565 e 113.854 unidades em 2019, de acordo com a Associação Brasileira de Incorporadoras Imobiliárias (Abrainc). Na comparação com 2018, esses números correspondem, respectivamente, a um aumento de 6,0% no total de unidades lançadas e a uma queda de 1,1% no volume comercializado.

Uma nova rodada de desafios emerge em 2020 para a economia mundial diante dos efeitos do coronavírus em diversos países. O isolamento social adotado como medida de prevenção impõe mudanças no padrão de consumo. O tráfego de dados usados em conferências de vídeo, serviços de *streaming*, notícias e sites de comércio virtual subiu desde a declaração da pandemia.

Além disso, estudo conduzido pela LEK *Consulting* indica que outras mudanças estão em curso no mundo inteiro e têm potencial para transformar o setor de construção civil.

Até 2050, a população mundial deve crescer, chegando a 9,7 bilhões de pessoas, das quais cerca de 68% ocupará as áreas urbanas. O preço relativo de moradia também continuará aumentando, e o indicador mais que dobrou em algumas cidades ao longo das últimas duas décadas.

Tais tendências têm direcionado a construção de habitações mais compactas, com espaços multiusos e compartilhados, localizadas em centros comerciais – de forma que reduza grandes deslocamentos.

O setor também passa a ser cada vez mais pressionado a produzir com eficiência no consumo de recursos e responsabilidade na geração e destinação de resíduos. Os profissionais serão desafiados a considerar novos materiais, especialmente de origem biológica.

Planejamento Estratégico

|103-2 e 103-3: Práticas de compras|

Ao olharmos para o futuro, estabelecemos nossa estratégia com foco nas pessoas. Por isso, a aproximação com nossos clientes e consumidores é nossa prioridade, buscando sempre compreender melhor seus interesses e demandas.

Para antecipar tendências, estamos fortalecendo a nossa cultura de inovação em todas as divisões e áreas corporativas, com ações internas, estimuladas pelo nosso Núcleo de Inovação; e externas, junto com o ecossistema empreendedor, visando à busca de novas oportunidades de negócios ou desenvolvimento dos atuais ([saiba mais aqui](#)).

Internamente, entendemos que os talentos do nosso time são nossa força e, por isso, nos últimos anos, vimos conduzindo um amplo projeto de revisão da nossa cultura, com investimentos que visam à alta *performance* das equipes e às lideranças cada vez mais engajadas no propósito de oferecer Soluções para Melhor Viver.

O redesenho da estrutura organizacional contribuiu para a aceleração da transformação cultural. Consolidamos nossas equipes a fim de capturar mais sinergia entre times, no que nos levou a uma redução de 26% no número de líderes. A estrutura mais enxuta visa ainda aproximar liderança e operação, de modo que todos trabalhem com entendimento comum sobre metas e objetivos estipulados.

Somos orientados por resultados financeiros e de eficiência socioambiental. Por isso, focados no retorno do capital investido, estamos constantemente revendo nosso portfólio de ativos e nosso posicionamento de marcas e produtos com vistas ao crescimento sustentável de longo prazo. Investimos também na rígida gestão de processos,

por meio do Sistema de Gestão Duratex (SGD), que vem fortalecendo-se ano a ano como uma ferramenta que nos garante cada vez mais inteligência e segurança nas operações. Em relação à estratégia corporativa, atuamos ainda com foco em:

Desenvolvimento dos negócios, o que inclui buscar precisão na consolidação dos nossos resultados como alavanca para acelerar o processo de decisão, bem como gerir a inteligência corporativa de mercado, buscando mapear tendências, evoluir no contexto competitivo, em produtos e em movimentos setoriais, além de desenvolver processos mais simples (CSC) e soluções de gestão eficientes ([saiba mais aqui](#)).

Geração de caixa e *funding*, a fim de aproximar negócios e clientes com base na reestruturação do processo de crédito e de tecnologias digitais; alavancar as vendas com controle de risco; e alongar as dívidas com custos diferenciados e oportunidades de alavancagem.

Suprimentos com diferencial competitivo, focado nos processos de negociação e compras, em concentração das atividades (CSC) e ações estruturadas e padronizadas.

Consolidação e estabilização de controles internos e *compliance*, como reflexo da difusão do Código de Conduta, das políticas internas e da definição de apetite a risco de forma alinhada com a Alta Direção ([saiba mais aqui](#) e [aqui](#)).

Transformação digital, a fim de assegurar a constante atualização do nosso parque tecnológico ante as necessidades de cada negócio, inovações digitais e tecnologias disruptivas.

Gente, Resultados, Processos e Clientes são, portanto, os pilares que sintetizam nossa estratégia; consolidam o nosso Jeito de Ser e de Fazer; e refletem a forma como criamos e compartilhamos valor com a sociedade e proporcionamos retorno aos nossos acionistas.

Nosso Jeito de Ser e de Fazer – Pilares estratégicos



Gente

As pessoas são a nossa força



Resultados

Alta performance sustentável



Processos

Fazemos bem feito, de forma simples e segura



Clientes

Somos a melhor escolha

Processo e Negócios Integrados

A integração de sistemas, processos, equipes e negócios dão suporte para nossa estratégia e nos preparam para o crescimento.

Governança, Gestão de Riscos e Projetos

Inovação corporativa e ecossistema empreendedor

< integração >

Business analytics, inovação digital e arquitetura

< integração >

Estratégia e desenvolvimento dos negócios

> Projetos

Novas oportunidades de negócio

Desenvolvimento dos negócios atuais

Sistemas, suporte ao negócio e eficiência operacional

> Operações

Infraestrutura, segurança e serviços

Unidades de Negócio

Em 2019, avançamos rumo ao melhor aproveitamento da capacidade fabril, à diversificação de atividades e à consolidação como empresa de Soluções para Melhor Viver.

Com três divisões de negócio em operação – Madeira, Deca e Revestimentos Cerâmicos –, concluímos o encerramento de algumas unidades e o conseqüente remanejamento da produção visando a maiores produtividade e eficiência.

Com três divisões de negócio e atentos às tendências de mercado, somos uma plataforma completa de Soluções para Melhor Viver.

Agenda Estratégica por Divisão



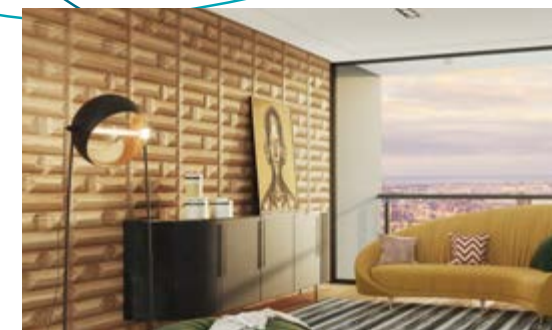
Madeira

- ▶ Estratégia comercial focada na diferenciação dos produtos;
- ▶ redução de custos com base em diagnóstico da vocação fabril e de verticalização (unidades florestais);
- ▶ otimização dos ativos e foco em um maior valor econômico agregado.



Deca

- ▶ Eficiência operacional e logística a partir da consolidação das transferências de linhas de produção e da otimização de equipes e processos;
- ▶ aceleração do processo de inovação;
- ▶ incremento de inteligência mercadológica, com projetos em ação;
- ▶ gestão de pessoas;
- ▶ execução comercial com excelência, a partir da estruturação da área de inteligência de canais e orientada pela captura de sinergias entre as marcas.



Revestimentos Cerâmicos

- ▶ Marcas Ceusa e Portinari, com seus diferenciais voltados para produtos de maior valor agregado;
- ▶ centralização de processos administrativos e comerciais;
- ▶ otimização de processos e fábricas;
- ▶ adequação aos padrões do SGD.

Madeira

Em 2019, a divisão Madeira seguiu seu processo de reestruturação iniciado no ano anterior. No período, negociou ativos florestais na região central do Estado de São Paulo e optou por encerrar definitivamente a produção da unidade de Botucatu, cujas operações estavam suspensas desde novembro de 2018. A decisão deu-se em decorrência do cenário competitivo do setor de painéis e, principalmente, pela nossa estratégia de vocação fabril, que, entre outros objetivos, busca otimizar o potencial de cada unidade, reduzindo os custos de produção. O encerramento não implicou na descontinuidade do fornecimento de produtos, preservando nossa posição de liderança no mercado e o pleno atendimento aos clientes no longo prazo.

No segmento, operamos com aproximadamente 70% da nossa capacidade produtiva, o que nos permite suprir a demanda atual do mercado, assim como um eventual crescimento. A capacidade ociosa ainda possibilita elevar a produção em proporção maior do que o volume desativado no exercício.

Atualmente, estamos direcionando esforços na diversificação de portfólio, sobretudo, os com maior valor agregado, à medida que avançamos nos segmentos de Deca e Revestimentos Cerâmicos, com produtos mais rentáveis.

Nossa Floresta

Somos responsáveis por mais de 200 mil hectares de florestas plantadas e áreas de conservação distribuídas em fazendas próprias e arrendadas para o abastecimento de nossas fábricas de painéis de madeira. Como evidência de nossa responsabilidade na gestão desses ativos, em 1995 fomos pioneiros, no hemisfério Sul, na obtenção da certificação *Forest Stewardship Council*® (FSC®). Atualmente, 94% de áreas próprias detêm o selo e, em 2019, iniciamos trabalho de envolvimento de produtores parceiros a fim de orientá-los para que eles também conquistem essa chancela.

No ano, nossos ativos foram ainda analisados por consultoria internacional e alcançaram nota máxima de avaliação, o que assegura a gestão eficiente de nossas florestas (saiba mais [aqui](#)). A estratégia da divisão passa por capturar sinergia entre as operações industriais e florestais, além de permitir novas oportunidades de negócio.



Deca

Os movimentos da divisão Deca em 2019 foram orientados por sua agenda estratégica de crescimento, cujas iniciativas estão divididas nos pilares Eficiência Operacional e Logística; Inovação; Inteligência Mercadológica em Ação; Execução Comercial com Excelência; Novas Fontes de Receita; e Pessoas.

No pilar de Eficiência Operacional e Logística, optamos por encerrar as operações da unidade de louças de São Leopoldo (RS) e transferir seus equipamentos para as unidades de Queimados (RJ), João Pessoa (PB) e Cabo de Santo Agostinho (PE), sem impactar a capacidade de produção da divisão. Esse movimento foi decorrente do nosso foco na busca por maior produtividade e no rígido controle de custos, cujas reduções totalizaram cerca de R\$ 16 milhões por ano, com melhoria de 1,7 p.p. na margem EBITDA.

De forma semelhante, em 2018, transferimos as operações da nossa fábrica de chuveiros elétricos em Tubarão (SC) para a unidade em Aracaju (SE). Logo no início de 2019, a unidade sergipana começou a operar com novo *layout* e suprir a capacidade produtiva da fábrica desativada. O crescimento de margem apresentado pela Deca no ano reflete, em parte, os ganhos obtidos nessa reestruturação.

Mesmo com as desativações ocorridas nos últimos dois anos, a Deca não só manteve sua capacidade produtiva inalterada, como vem apresentando ganhos significativos de produtividade dos seus ativos, o que possibilitará seu crescimento de volumes até 2025 sem que haja a necessidade de novos investimentos. Estimamos que os ganhos trazidos pela eficiência operacional podem chegar a R\$ 120 milhões.

Na divisão, também direcionamos foco para a captura de sinergias entre as marcas Deca e Hydra. Para isso, estamos estruturando a área de Inteligência de Canais. Há ainda intenção de inovar em outras categorias de produtos e serviços, que passará por nova dinâmica de análise de mercado e necessidades dos consumidores.

Como resultado, estamos acelerando o processo de inovação na Deca. O ingresso no segmento de cubas em aço inox em 2019, por exemplo, deu-se em apenas quatro meses. Destaca-se o fato de esse produto não ser fabricado internamente, o que reforça o modelo de negócio *Asset Light*, em que controlamos a menor quantidade possível de ativos, sem deixar de acessar todos os recursos necessários para a operação.



Revestimentos Cerâmicos

Em 2019, celebramos a aquisição da Cecrisa Revestimentos Cerâmicos S.A., dona das marcas Portinari e Cecrisa, com capacidade de produção anual de aproximadamente 20 milhões de m², distribuída em três unidades fabris: duas em Criciúma (SC) e uma em Santa Luzia (MG).

Encerramos a fábrica em Santa Luzia (MG) com vistas a ganhos de eficiência operacional e logística a partir da centralização de todos os ativos da divisão na região Sul do Brasil. Assim, levamos os equipamentos da planta em Minas Gerais para a fábrica da Portinari. A aproximação geográfica confere sinergias entre as duas operações, que serão refletidas nos resultados futuramente.

Em Urussanga (SC), investimos ainda cerca de R\$ 94 milhões na primeira indústria 4.0 de revestimentos do Brasil. A unidade tem controles de processos digitalizados e é operada por robôs, além de ser mais sustentável – com aumento da eficiência energética e processos produtivos com zero consumo de água, como o de retifica a seca; e utilização de água em circuito fechado para os demais. A gestão é apoiada por ferramentas que permitem aos profissionais acompanhar, por *smartphones* e em tempo real, controles estatísticos de processos realizados diariamente pelos operadores.

Concluídos os movimentos de consolidação, nossa capacidade de produção anual no segmento aumentou em mais de cinco vezes, alcançando 31 milhões de m² por ano. A intenção é destinar mais R\$ 60 milhões para modernizar, em 2020, as unidades em Criciúma (SC) que pertenciam à Cecrisa.

Outro projeto que está em curso é o 100% Extra, que prevê reaproveitamento de peças para criação de outros produtos e ferramentas de *merchandising*. Para isso, estamos investindo mais de R\$ 5 milhões na aquisição de equipamentos de controle que visam garantir a manutenção dos diferenciais exclusivos dos produtos e adequar os controles para a nova norma ISO 10545, que entra em vigor no próximo ano.

No mercado, optamos por deixar de atuar com a marca Cecrisa, mantendo apenas Ceusa e Portinari. A intenção é que a primeira assine produtos com design maximalista e descontraído, e a segunda apresente coleções minimalistas, sem renunciar à sofisticação. O objetivo é reduzir a convergência entre os portfólios para ampliar a diversificação de produtos e a abrangência no ponto de venda. Nas duas frentes, descontinuaremos produtos de menor valor agregado, ampliando a oferta de outros de altíssima qualidade, com foco no mercado *high-end* e no objetivo de ser a melhor empresa de revestimento cerâmico do Brasil.

Apesar de apresentarem portfólios próprios, as marcas são geridas de maneira integrada. A estrutura organizacional da divisão foi redesenhada de modo que os gestores de cada marca reportem a um mesmo gerente estratégico, o que facilita o alinhamento do time e a distribuição cuidadosa de metas para garantir rentabilidade das duas marcas.



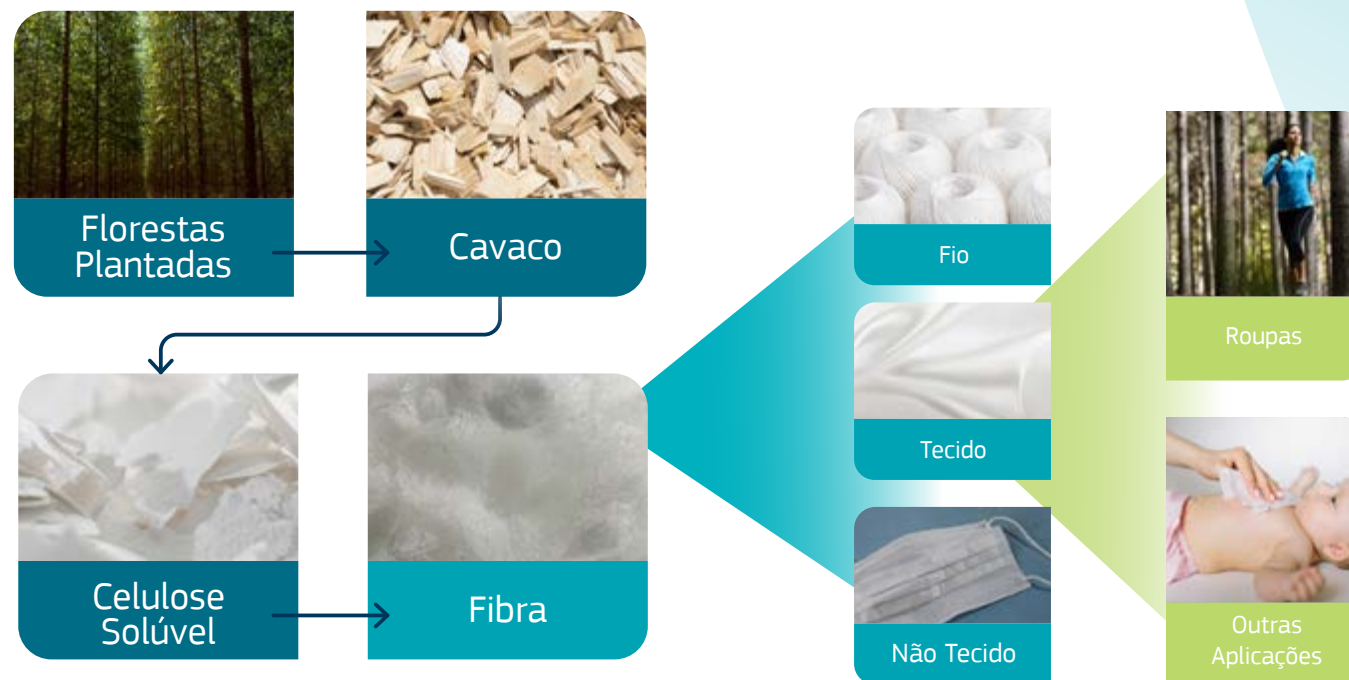
Novos Negócios – LD Celulose

Anunciamos, no ano anterior, parceria com a empresa austríaca Lenzing AG para a construção de fábrica de celulose solúvel em Minas Gerais, da qual teremos 49% de participação, e a Lenzing AG, 51%. Em 2019, celebramos a aprovação final da constituição da *joint venture* LD Celulose para a construção da planta e o início do processo de terraplanagem.

A unidade, que deve iniciar operação em 2022, terá capacidade de fabricação de 500 mil toneladas por ano, com um dos menores custos de produção do mundo. Os investimentos industriais vão somar R\$ 5,2 bilhões e estão praticamente assegurados – a produção será totalmente vendida às fábricas da Lenzing AG na Europa, na Ásia e na América do Norte.

Para o investimento no capital social da nova companhia, a nossa contribuição-chave será por meio dos ativos florestais de cerca de 43 mil hectares de efetivo plantio de eucaliptos 100% certificados pelo FSC®, completado com aporte financeiro. Para compor o montante total do investimento, a *joint venture* buscará financiamento de terceiros a fim de otimizar sua estrutura de capital.

Esse acordo não afetará a capacidade de fornecimento de madeira própria para nossas unidades de produção de painéis. Dessa forma, otimizamos nossa estrutura de ativos florestais, alavancando a rentabilidade das operações.



Digitalização e Inovação

Estamos em meio a um intenso processo de transformação digital, que passa por fortalecer a cultura interna de inovação e visa sustentar nosso propósito de oferecer Soluções para Melhor Viver.

Nos últimos dois anos, avançamos na adoção de tecnologias que envolvem *cloud computing*, *big data*, inteligência artificial e novos formatos de trabalho, com o modelo *Agile* e a integração de *softwares* de gestão em todas as divisões.

Em 2019, destacou-se, por exemplo, a implementação do sistema de gerenciamento de dados mestres, o que possibilitará ainda em 2020 o aprimoramento do processo de lançamento de produtos e a integração digital com os principais veículos de venda on-line (*e-commerce* e *marketplace*), proporcionando ao consumidor final uma melhora significativa na experiência de compra. A expectativa é de substancial economia nos custos operacionais e maior assertividade no dimensionamento dos processos logísticos. [|102-10|](#)

Investimos constantemente na capacitação e na difusão da cultura interna de inovação. No ano, reestruturamos nosso Núcleo de Inovação, que passou a contar com 16 colaboradores voluntários, dos quais 12 são membros e 4 são mentores de equipes. O processo de seleção teve mais de cem inscritos e buscou mapear profissionais do nosso

time com alto potencial para estimular a cultura de inovação. Os finalistas ainda passaram por um *workshop* para desenvolvimento de projetos em linha com a nossa estratégia. Os melhores foram escolhidos para amadurecimento no decorrer do próximo ano.

A criatividade de nossos colaboradores é ainda estimulada no âmbito do programa Imagine. Desde 2018, a iniciativa vem sendo reformulada, com o lançamento de uma plataforma para inscrição de ideias – as quais totalizaram mais de 5 mil, das quais 2 mil já foram implementadas.

Ambientes físicos, denominados Salas de Inovação, estão sendo inaugurados para estimular os profissionais que trabalham nas operações industriais. Em 2019, a novidade chegou à unidade de louças Deca em Pernambuco. Seguindo o mesmo modelo das salas inauguradas no ano anterior, o espaço conta com recursos tecnológicos e interativos, além de sediar atividades que visam despertar o espírito de colaboração e respeito a novas ideias.

Externamente, buscamos aproximação com o ecossistema empreendedor, sobretudo no setor de construção civil, por meio do Garagem Duratex. Desenvolvida em 2018, em parceria com a Endeavor, a iniciativa visa acelerar o desenvolvimento de empresas emergentes por meio de mentorias que envolvem profissionais experientes, conexões com outros empreendedores em estágios semelhantes e oportunidade de impulso a partir de sinergia com os nossos negócios.

Das sete *scale-ups* selecionadas no ano anterior, quatro já estão implementando projetos conosco, entre os quais estão canais de comunicação que dispõem de modelos de produtos em 3D para arquitetos, catálogo virtual e serviços com soluções para reformas e decoração de ambientes. Só na primeira edição, a iniciativa já contribuiu para o crescimento de 81% em faturamento total e 40% de aumento de funcionários dessas empresas na comparação com o período anterior.

O ano foi ainda marcado pela seleção de projetos, que incluiu etapa de entrevistas com gestores de todas as divisões para definição de desafios e objetivos. Mais de cem candidatos puderam inscrever seus projetos em duas linhas temáticas: Construção e Reforma; e Eficiência Operacional. Outra novidade foi a votação popular por nossos colaboradores, aliada a uma banca de profissionais especializados, para a escolha das sete *scale-ups*, que, desde outubro, estão passando por mentorias individuais e coletivas, além de interações com profissionais da rede Endeavor e do nosso time – etapa que durou até abril de 2020.

Ainda com vistas a oxigenar e potencializar a cultura de inovação em nosso time, ingressamos em 2019 na rede do HousingPact. Trata-se de iniciativa de impacto social que reúne empreendedores e grandes empresas de ramos da construção civil e correlatos. Os projetos desenvolvidos no âmbito desse movimento visam impactar positivamente a vida de aproximadamente 12,3 milhões de brasileiros que habitam moradias irregulares e de mais de 6,9 milhões de famílias que não têm onde morar.

Durante o ano, 17 *startups* passaram por seis meses de aceleração, das quais seis foram selecionadas para, a partir de 2020, empreenderem seus projetos em um piloto no bairro Jardim Ibirapuera, distrito do Jardim São Luiz, subprefeitura do M'Boi Mirim, em São Paulo (SP). Para isso, os empreendedores receberão um pequeno aporte financeiro, mentoria e programa de ensino imersivo em formato de *workshop* e atividades práticas, como intercâmbio com as equipes das empresas apoiadoras e desenvolvimento ou aprimoramento dos projetos aplicados.

Somente em 2019, investimos aproximadamente R\$ 205 milhões em inovação, montante que representa cerca de 4,1% do nosso faturamento consolidado (R\$ 5 bilhões).



garagem
Duratex
Um programa
Scale-Up Endeavor

Conheça as sete *scale-ups* selecionadas na segunda edição do Garagem Duratex

- ▶ **Brasil ao Cubo** • empresa de construções modulares que permitem a aceleração das obras e o retorno dos investimentos até quatro vezes mais rápido (www.brasilaocubo.com).
- ▶ **Home Hero** • ferramenta de gestão de reformas, do planejamento à execução (www.homehero.com.br).
- ▶ **InstaCasa** • sistema que indica as opções ideais de projeto para cada tipo de terreno (plano, aclive ou declive), respeitando legislação e regulamento construtivo (www.instacasa.com.br).
- ▶ **Digibee** • plataforma que conecta empresas ao mundo digital, permitindo integração e automatização de operações gestão e controle de dados, segurança de canais de venda, entre outros benefícios (www.digibee.com.br).
- ▶ **SintecSys** • tecnologia de detecção de incêndios florestais que utiliza energia fotovoltaica e dispensa internet, pois utiliza sistema próprio para tráfego – o que permite monitoramento 24 horas por dia (www.sintecsys.com).
- ▶ **EasyDeco** • projeto de decoração on-line que aproxima clientes e arquitetos em ambiente 100% digital (www.easydeco.com.br).
- ▶ **BirminD** • laboratório de otimização industrial focada em conceitos de *Industrial Analytics*, um dos pilares da indústria 4.0 (www.birminD.com.br).



Para saber mais sobre o Garagem Duratex, acesse [aqui](#). E sobre o HousingPact, acesse [aqui](#).

Estratégia de Sustentabilidade

[103-2 e 103-3: Materiais, 103-2 e 103-3: Conformidade ambiental, 103-2 e 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades, 103-2 e 103-3: Saúde e segurança do cliente, 103-2 e 103-3: Conformidades socioeconômicas]

Lançada em 2017, nossa Estratégia de Sustentabilidade estabelece metas concretas relacionadas a oito temas associados aos quatro pilares Pessoas; Processos; Produtos e Serviços; e Novos Modelos de Negócios. Com o intuito de fomentar o desenvolvimento de compromissos e as iniciativas nesse último pilar, a Gerência de Sustentabilidade absorveu a responsabilidade pelas iniciativas de inovação corporativa, apoiando o desenvolvimento estratégico da Duratex, com o objetivo de investigar novas possibilidades de investimentos, sempre com vistas a agregar valor para nós e para nossos públicos de interesse – a exemplo da *joint venture* com a Lenzing AG (saiba mais [aqui](#)).

Nossas divisões Madeira, Deca e Revestimentos Cerâmicos estão comprometidas com o alcance de 45 metas até 2025, definidas de acordo com as especificidades de segmento e contexto em que estão inseridas.

Comprometidos com a transparência, divulgamos a cada ano os avanços e os desafios registrados em relação a cada um dos *targets* (saiba mais [aqui](#)).



Olhar para o Futuro

Considerando que estamos continuamente ampliando nossos negócios e áreas de atuação, também estamos revisitando a nossa Estratégia de Sustentabilidade. O trabalho visa fortalecer nosso foco em ambições inspiradoras, com base no propósito de oferecer Soluções para Melhor Viver.

Contamos, para isso, com o envolvimento de membros da Diretoria-Executiva, do Comitê de Sustentabilidade e do Conselho de Administração em entrevistas qualitativas sobre nossa jor-

nada e novas diretrizes estratégicas. O processo vai considerar ainda a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, proposta pela ONU e que inclui os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

A intenção é ressignificar o modo como entendemos a sustentabilidade e revalidar a materialidade dos temas prioritários em nossos negócios, passando a atuar com foco em intensificar o impacto positivo de nossas operações nos próximos anos.



Programa Socioambiental [102-43]



Meta para Estratégia de Sustentabilidade relacionada

Até 2025, implementar o programa socioambiental em até dois anos nas empresas adquiridas (saiba mais [aqui](#)).

Com o objetivo de garantir que novos negócios sejam rapidamente direcionados por nossa estratégia de sustentabilidade e adequados às políticas, práticas e sistemas corporativos, desenvolvemos o programa socioambiental. A iniciativa foi estruturada para ser conduzida ao longo de dois anos e prepara empresas recém-adquiridas para integrar nosso modelo de gestão.

O primeiro ano é de aproximação. Nessa etapa, estruturamos uma equipe local para atuar nos temas socioambientais; avaliamos programas e projetos existentes; identificamos riscos e oportunidades sociais e ambientais; difundimos nossas políticas (ambientais, de segurança ocupacional e de sustentabilidade); padronizamos a gestão de indicadores; aferimos a aderência a índices de mercado (Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE, entre outros); verificamos

conformidade às legislações vigentes; mapeamos fornecedores críticos; e observamos como é estabelecido o relacionamento com as comunidades do entorno.

Já o segundo ano é de consolidação, com implementação de sistemas de gestão e de planos de ação, inserção de fornecedores críticos no programa Gestão de Fornecedores Duratex – GFD ([saiba mais aqui](#)), diálogos com as comunidades e definição de metas relacionadas aos indicadores mapeados com vistas à conformidade do novo negócio aos índices de mercado e à nossa estratégia de sustentabilidade.

Em 2019, fechamos o primeiro ciclo de implementação do programa nas unidades da Ceusa, Hydra e nas fábricas da Colômbia. A partir de 2020, se iniciará o processo de implementação da iniciativa com a Portinari, operação adquirida em 2019.

O Programa Socioambiental garante o alinhamento de todas as operações à nossa estratégia de sustentabilidade e às melhores práticas.

Processo de Materialidade |102-40, 102-42,

102-44, 102-46, 102-47, 103-1|

Promovemos um estudo de percepção em 2019 com o intuito de manter o foco da nossa comunicação nos temas relevantes para os *stakeholders*. O trabalho também teve o objetivo de orientar para a apresentação clara e objetiva da nossa estratégia de criação de valor nos curto, médio e longo prazos.

A metodologia considerou documentos institucionais (estratégia corporativa, diretrizes de cada divisão de negócio, estratégia de sustentabilidade, entre outros) e estudos setoriais, a partir dos quais foram identificados temas centrais a serem levados para a priorização de investidores, clientes e fornecedores.

Mais de dez entrevistas em profundidade foram conduzidas por consultoria externa, de modo que os entrevistados sentissem segurança para expressar suas percepções em relação às nossas operações e à forma como gerimos temas referentes aos aspectos socioambientais e de Governança Corporativa.

Os temas prioritários foram ainda apresentados para membros da Diretoria-Executiva e do Conselho de Administração de modo que estes pudessem validá-los, considerando a maturidade de nossos instrumentos de gestão, o contexto setorial em que estamos inseridos e outros elementos de nosso planejamento estratégico.

Como resultado, foram definidos os seguintes temas materiais:





Criação de Valor

Ambientes existem para serem vividos, é assim que criamos valor ao aliar forma e função. Gerimos uma plataforma integrada de marcas e negócios com sólida reputação, capaz de inovar, antecipar tendências e reunir produtos sustentáveis, com *design* e qualidade.

Durante quase sete décadas, atuamos para manter em equilíbrio a excelência no desenvolvimento de pessoas e o foco na eficiência operacional e nas gestões florestal e industrial para surpreender os clientes e entregar retornos superiores aos nossos acionistas.

Em conformidade com os princípios do IIRC, desenvolvemos nosso modelo de negócios. O intuito é demonstrar como criamos e compartilhamos valor com nossos *stakeholders*.

O trabalho contou com participação ativa dos membros da Diretoria-Executiva e do Conselho de Administração, além de consultas a documentos institucionais e estudos setoriais e sobre as megatendências.

Capitais

Nosso Modelo de Negócios contempla vários capitais que interagem e dão suporte para o crescimento da organização, entre os quais destacam-se:



Capital Humano

Pessoas são nossa força, a capacidade e a competência para implementarmos nosso Jeito de Ser e de Fazer e fortalecermos a cultura para sermos mais ágeis, tomarmos melhores decisões e nos diferenciarmos nos mercados em que atuamos.



Capital Intelectual

Nossas marcas são reconhecidas por inovação, *design* e alta qualidade. Investimos em intenso processo de transformação digital para nos adaptarmos rapidamente às demandas e anteciparmos tendências.



Capital Reputacional

O relacionamento ético e próximo com nossos *stakeholders* que nos inspira e permite desenvolver soluções e transformar ambientes para serem vividos.



Capital Financeiro

Os recursos financeiros nos possibilitam, além de sustentar e expandir nossas operações, investir em oportunidades de mercado, visando sempre retornos acima do custo de capital.



Capital Natural

Usamos materiais e insumos sustentáveis nas operações, buscando contribuir positivamente com a captura de carbono por meio de nossas operações florestais.



Capital de Ativos Produtivos

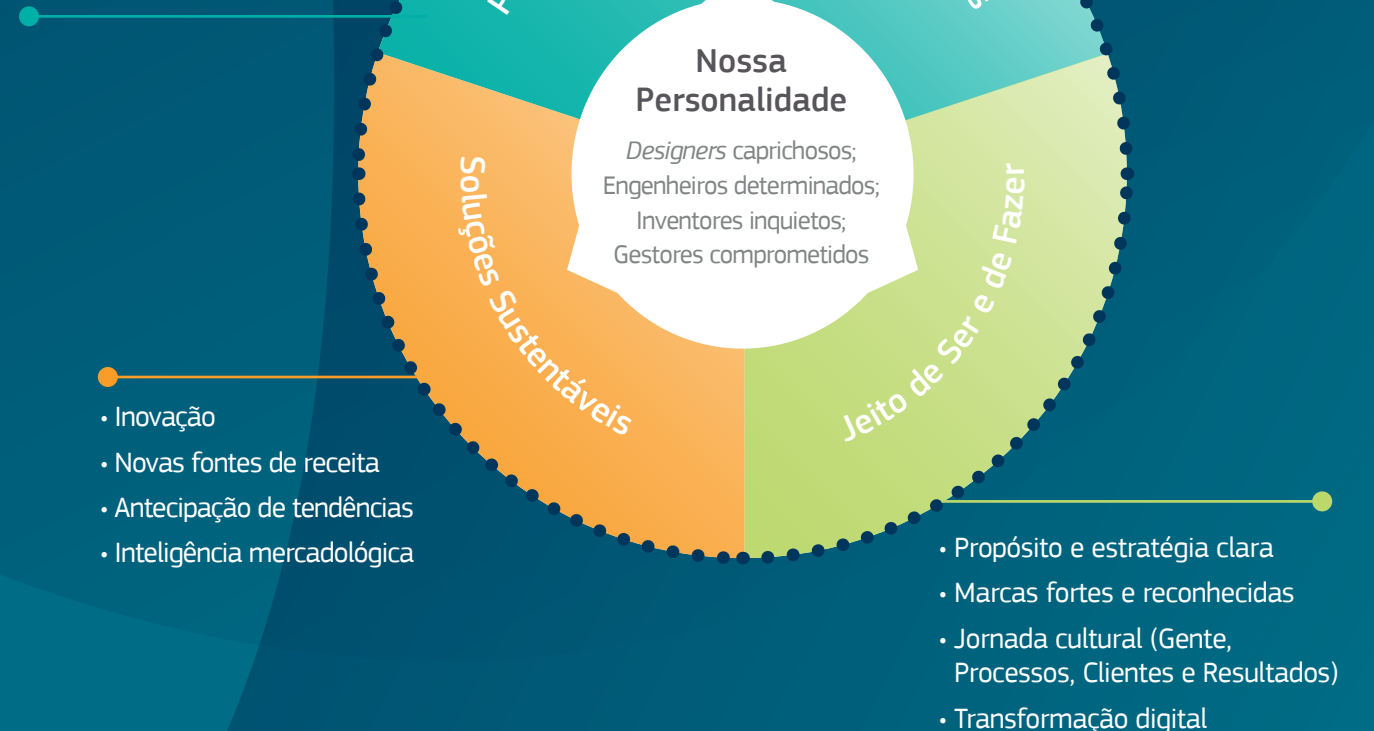
Fazemos bem feito e assimilamos novos modelos e processos de produção, inclusive o *outsourcing*. É assim que nos esforçamos para ter uma gestão operacional e produtiva cada vez mais eficiente.

Concepção da Criação de Valor

Para atingir nosso propósito **Soluções para Melhor Viver**, temos na centralidade de nossas estratégia e ações uma personalidade de *Designers* caprichosos; *Engenheiros* determinados; *Inventores* inquietos; e *Gestores* comprometidos.

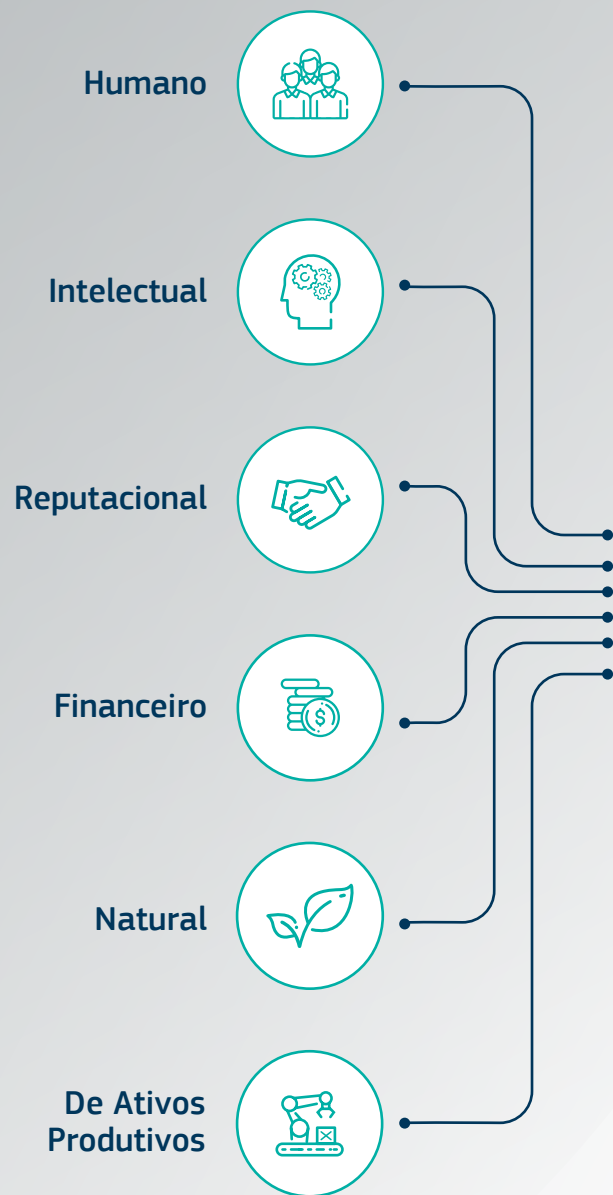
Essas quatro qualidades estão presentes em nossos três drivers de criação de valor: Jeito de Ser e de Fazer; processos eficientes e responsáveis; soluções sustentáveis e, consequentemente, seus desdobramentos.

- Geração de caixa
- Execução comercial
- Eficiência ambiental e industrial
- Gestão da cadeia de suprimentos



Modelo de Negócios

Capitais



Concepção da Criação de Valor



Indicadores de Negócio



Ecosistema e Entregas de 2019



Madeira



3,2%

de aumento de receita unitária

Aumento na venda de painéis de maior valor agregado

36% de queda no consumo de água*

51% de redução na geração de resíduos

92% da matriz energética de fonte renovável

Revestimentos Cerâmicos



31 milhões

de m²/ano da produção

5 vezes de aumento na capacidade produtiva

3% de redução na destinação de resíduo para aterro

Início da produção da nova linha, primeira indústria 4.0



1 Madeira

2 Deca

3 Revestimentos Cerâmicos

Deca



R\$ 16,0

milhões em ganho de produtividade
(McKinsey, 28 estratégias)

1,7% de aumento da margem EBITDA

39% de redução na geração de resíduos

6% de queda no consumo de energia

Foco no pilar de Eficiência Industrial e Logística

LD Celulose



R\$ 5,2

bilhões em investimento

500 mil toneladas de celulose solúvel de capacidade produtiva

100% da produção vendida

Previsão de inauguração para 1º trimestre de 2022

Criação de Valor – Indicadores

Criação de valor para investidores

44%
de *Total shareholder return (TSR)*

Criação de valor ambiental

Balanco positivo de

205
mil tCO₂e

Criação de valor para a sociedade

Impostos pagos

R\$ 542,6
milhões

Remuneração e benefícios aos empregados

R\$ 790,6 milhões

* Desativação das operações em Botucatu.

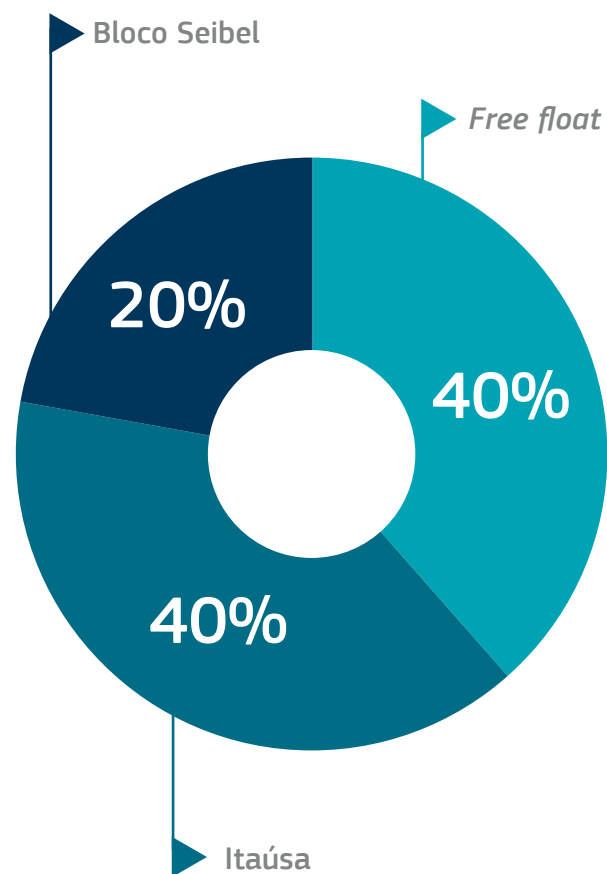
Governança Corporativa

Na condição de sociedade anônima de capital aberto, negociamos nossas ações no Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3), sob o código DTEX3, com 100% de *tag along*. Também integramos, há mais de dez anos, o ISE da B3, que serve como guia de referência para o investimento responsável no Brasil. Em 2019, fomos selecionados para nos manter na carteira que terá vigência entre 6 de janeiro de 2020 e primeiro de janeiro de 2021. A conquista reflete nosso empenho em considerar critérios socioambientais nas tomadas de decisões. [|102-5|](#)

Somos ainda aderentes ao Código Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas, da Abrasca, da qual somos afiliados. Dessa forma, estamos sintonizados com as melhores práticas de mercado e com os princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Nossas práticas endossam a reputação ilibada de nossos acionistas majoritários: a Itaúsa, que orienta estratégias de investimento nas áreas financeira e industrial, além de administrar instituições de caráter social; e o Bloco Seibel, que reúne investimentos nas áreas de varejo, indústria, geração de energia, imobiliário, agrícola e financeira.

Composição Acionária Duratex S.A. [|102-1, 102-5|](#)



Competências e Habilidades dos Executivos [|103-2 e 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades|](#)

As indicações para as funções executivas deverão recair sobre pessoas que não tenham completado 65 anos, no caso de Diretores, e 70 anos, no caso de conselheiros, até a data da eleição. Os indicados devem ainda apresentar reconhecida e comprovada experiência nas funções para as quais serão selecionados.

Nos últimos quatro anos, empenhamo-nos para fortalecer os pilares de nossa cultura, que sustentarão o crescimento no longo prazo. Nesse sentido, revisões no corpo diretivo foram necessárias para diminuir hierarquias e ampliar o engajamento de todas as equipes em nossa estratégia.

Com olhos atentos às inovações que queremos protagonizar no setor, entendemos que a diversidade de conhecimento do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva é fundamental. Buscamos, então, integrar executivos com experiência profissional nos mais variados setores da economia: construção civil, alimentos, tecnologia, varejo, entre outros. Além disso, valorizamos as mais diversas formações acadêmicas uma vez que isso amplia as formas de perceber e interpretar o mercado e a sociedade.



Para saber mais sobre nossas práticas e compromissos, bem como composições e atribuições dos órgãos de governança, acesse **aqui**.

Estrutura de Governança |102-18|

Assembleia Geral
de Acionistas

Conselho de
Administração

Diretoria-Executiva

Comitês

- ▶ Auditoria e Gerenciamento de Riscos
- ▶ Avaliação de Transações com Partes Relacionadas
- ▶ Divulgação e Negociação
- ▶ Pessoas, Governança e Nomeação
- ▶ Sustentabilidade
- ▶ TI e Inovação Digital

Assembleia Geral de Acionistas

- ▶ Elege os membros do Conselho de Administração, decide sobre as demonstrações contábeis e a destinação dos lucros, delibera sobre quaisquer formas de reorganização societária, entre outras atribuições;
- ▶ os encontros são convocados conforme a Lei das Sociedades por Ações (Lei nº 6.404/1976).

Conselho de Administração

- ▶ Composto por nove membros, dos quais três são independentes;
- ▶ responsável pela orientação geral dos negócios;
- ▶ reúne-se, ordinariamente, seis vezes por ano e, extraordinariamente, sempre que demandado;
- ▶ os conselheiros são avaliados no fim de cada mandato, que tem vigência de um ano, sendo permitidas reeleições;
- ▶ recebe apenas a remuneração fixa definida em Assembleia Geral. [|102-35|](#)

Comitês

- ▶ Assessoram o Conselho de Administração na avaliação de temas estratégicos (ver *box* ao lado).

Diretoria-Executiva

- ▶ Composta por 11 membros, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração para mandato de um ano, sendo permitidas reeleições;
- ▶ responsável pela efetiva gestão dos negócios;
- ▶ recebe remuneração fixa, estabelecida a partir de pesquisas de mercado; e rendimentos variáveis, atrelados ao alcance de metas estabelecidas com base em nosso planejamento estratégico. [|102-35|](#)

Integridade nos Negócios |102-16, 102-17,

103-2 e 103-3: Anticorrupção, 103-2 e 103-3: Concorrência desleal, 103-2 e 103-3: Conformidade ambiental

Nosso Jeito de Ser e de Fazer é orientado por ética, legalidade e justiça. Assim, para garantir o alinhamento de comportamento, todos os colaboradores e terceiros são convidados a assinar nosso Código de Conduta.

Esse material foi elaborado para orientar os profissionais no relacionamento cotidiano com acionistas, clientes, consumidores e concorrentes, fornecedores, comunidades, Poder Público e, até mesmo, nas relações estabelecidas internamente entre nossos colaboradores e terceiros.

Em 2019, intensificamos a difusão do conteúdo do Código de Conduta da empresa, que foi revisado no ano anterior, por meio de encontros presenciais que sensibilizaram 77% dos profissionais que compõe nosso time para reflexão sobre situações delicadas que podem ser vivenciadas no dia a dia.

Adicionalmente, temos instituída, desde 2015, a Política de Combate à Corrupção, que estabelece obrigações e penalidades aplicáveis a pessoas físicas ou jurídicas que representem nossa marca perante a Administração Pública.

Nossa estrutura de *Compliance* é responsável pela prevenção e detecção de riscos de corrupção por meio das atividades previstas em nosso Programa de Integridade e práticas definidas no nosso Código de Conduta e na Política de Combate à Corrupção. |102-16|

Para esclarecimento de dúvidas ou registro de preocupações em relação a ações que possam violar o Código de Conduta e as legislações aplicáveis, disponibilizamos a Ouvidoria, canal acessível por telefone, e-mail, site e correio e ainda disponível em atendimento presencial na cidade de São Paulo, com hora marcada. Em linha com as melhores práticas, o anonimato do denunciante é assegurado. Isso porque uma empresa externa é responsável por receber, triar e pré-analisar os registros. Para cada contato, é gerado um número de protocolo para acompanhamento de cada caso até a sua resolução.

Casos de fraudes e corrupção são encaminhados à auditoria interna, enquanto situações em desacordo com a Lei Anticorrupção são direcionadas para a área de Governança Corporativa. Nossa Diretoria acompanha o trabalho da Ouvidoria periodicamente por meio de relatórios. Qualquer situação de conflito de interesses ou outras que não estejam previstas no Código de Conduta ou em nossas regras institucionais são decididas pela Comissão de Ética ou, se envolver um membro da Diretoria, pelo Conselho de Administração, mediante parecer do Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação. A cada seis meses, é feita ainda uma prestação de contas aos Comitês de Pessoas; de Governança e Nomeação; e de Auditoria e Gerenciamento de Riscos.

A história da nossa área de Ouvidoria foi contada, em 2019, no livro *Os Melhores Cases de Ouvidoria no Brasil*, lançado pela Editora Leader, com o apoio da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec). A obra

CANAIS DE CONTATO

Telefone: 0800 55 75 77

Site: www.ouvidoria.duratex.com.br

E-mail: ouvidoria@duratex.com.br

Carta: A/C Ouvidoria Duratex – Caixa Postal 521 – CEP 06320-971 – Barueri (SP)

reúne exemplos de sucesso de 16 empresas premiadas ao longo das sete edições do Prêmio Ouvidorias Brasil, em que somos a única companhia do setor de Materiais de Construção a ser reconhecida ([saiba mais aqui](#)).

Na Colômbia, dúvidas e denúncias são registradas pelo canal *Te Escuchamos*, disponível por telefone, e-mail, site e nos próprios escritórios físicos. A gestão é de responsabilidade da área de Auditoria Interna, porém, assim como no Brasil, a identidade do denunciante é preservada.

Como posicionamento institucional, subscrevemos ainda o Pacto Global da ONU e o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos. Também participamos do Grupo de Trabalho pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos e do Comitê Aberje Comunicação Governança, Ética e *Compliance*, da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).

Gestão de Processos

Nossas operações são apoiadas pelo SGD. Lançada em 2015 para proporcionar redução de custos e despesas, a ferramenta vem ganhando abrangência. Em 2019, a Comissão Gestora do SGD, que havia sido implantada no ano anterior, foi consolidada, e a plataforma passou a considerar também as áreas de Marketing da Deca, Recursos Humanos e Tecnologia da Informação, além de estar em preparação para ser implementada pela divisão de Revestimentos Cerâmicos nos próximos anos.

Atualmente, o SGD configura-se como um importante aliado para o gerenciamento de metas corporativas, operacionais e de sustentabilidade, acompanhadas a partir de marcos que indicam a conclusão de fases, conforme cronogramas e planos de ação.

Outro avanço significativo no ano foi a consolidação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC). Com a nova estrutura, localizada em Jundiaí (SP), processos internos que antes eram realizados por diversas equipes de diferentes áreas passam a ser conduzidos de forma unificada. Desde maio de 2019, a unidade atua com uma equipe de 90 colaboradores no controle de todas as operações comerciais – da compra ao pagamento, da venda ao recebimento e assim por diante. [|102-10|](#)



Os profissionais contam com sistemas e procedimentos padronizados. Destacam-se, nesse sentido, o *Robotic Process Automation* (RPA), ferramenta tecnológica que automatiza partes ou atividades inteiras de processos, auxiliando na eliminação de repetições e na redução de erros; e o Catálogo de Serviços, que documenta todos os procedimentos realizados pela equipe do CSC. A perspectiva para o próximo ano é concentrar, na estrutura, as atividades ligadas à gestão de pessoas, além de dar sequência aos estudos de oportunidade com vistas a sinergias entre equipes e otimização de processos.

Com o nosso Sistema de Gestão Duratex (SGD), todos os processos são monitorados com vistas aos melhores resultados.

Gestão de Riscos |102-29|

Em maio de 2019, o Conselho de Administração revisou nossa Política de Gerenciamento de Riscos. O documento estabelece as diretrizes para identificação, avaliação e monitoramento de riscos inerentes aos nossos processos, bem como a manutenção de riscos residuais aos níveis de apetite de risco nos ambientes de controle.

O processo de gestão de riscos é orientado pela Alta Administração e conduzido por três níveis de defesa: no primeiro, o dos gestores, que são responsáveis por entender quais os riscos aos quais suas áreas estão expostas e estabelecer medidas para controle e mitigação; no segundo, os agentes da área de Controle Internos, Riscos e *Compliance* apoiam os gestores na identificação das causas e consequências associadas aos riscos; e, por último, a Auditoria Interna, que tem independência para avaliar e certificar os controles implementados.


O objetivo é desafiar cada gestor a identificar e controlar os riscos inerentes aos processos de sua área, sobretudo, aqueles cujas atividades podem impactar nosso resultado, nossa reputação e/ou o alcance dos objetivos estipulados no planejamento estratégico.

Um acurado trabalho de mapeamento dos riscos foi concluído em 2018. Com apoio da Deloitte Brasil, 59 riscos brutos foram identificados e classificados como Críticos, Altos, Médios e Baixos.

Em linha com a Política de Gerenciamento de Riscos, buscamos proteção associada às seguintes categorias:

- ▶ Riscos estratégicos: relacionados às tomadas de decisões. São gerenciados pelo Conselho de Administração e pela Diretoria-Executiva, com o apoio dos comitês executivos ([saiba mais aqui](#));
- ▶ Riscos financeiros: referentes à exposição das nossas operações financeiras (volatilidade de juros, variação da inflação, flutuação cambial, entre outros fatores);
- ▶ Riscos operacionais: decorrentes de falhas operacionais e de procedimentos, obsolescência de equipamentos, fraudes, entre outros fatores, além de eventos externos como catástrofes que prejudiquem o desempenho das operações;
- ▶ Riscos regulamentares: resultantes de possíveis alterações na legislação que possam ter impacto sobre a rentabilidade de nossas atividades.

Para averiguação da efetividade da Política de Gerenciamento de Riscos, a Governança Corporativa presta esclarecimentos sobre a evolução dos trabalhos de mapeamento e mitigação ao Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos, que assessora o Conselho de Administração.

 Para mais informações sobre gestão de riscos, acesse nosso Formulário de Referência [aqui](#).



Gestão da Cultura



Meta para Estratégia de Sustentabilidade relacionada

Até 2025, ter índice igual ou acima de 85% de adesão à nova cultura (saiba mais [aqui](#)).

Público Interno

Encerramos 2019 com 10.441 colaboradores que sustentam a nossa jornada de transformação cultural. Desenvolvida com base em diagnóstico concluído em 2015, a iniciativa tem o objetivo de garantir a prática do Jeito de Ser e de Fazer em todos os negócios, por meio dos comportamentos que refletem os atributos Gente, Clientes, Processos e Resultados.

No atributo Gente, acreditamos que as pessoas são a força e que elas conduzem os nossos Processos, fazendo bemfeito, de forma simples e segura. Trabalhamos para sermos a melhor escolha para nossos Clientes e buscamos o alto desempenho sustentável em nossos Resultados. Nossa agenda prioritária tem sido evoluir na jornada de transformação cultural, por meio de uma governança robusta e transversal, estruturada em três pilares: sustentação cultural via liderança, revisão de processos e práticas à luz do Jeito de Ser e de Fazer e acompanhamento de indicadores de sucesso.

Ao longo de 2019, ações foram realizadas em todas as localidades em que mantemos operações – no Brasil e na Colômbia – com vistas a ampliar a consciência dos colaboradores sobre as mudanças já incorporadas, bem como reforçar os comportamentos que colocam os elementos da nossa cultura em prática. Essas ações engajaram 100% da liderança e dos colaboradores, sendo a liderança a principal condutora do processo de repactuação da cultura com os seus times.

No fim do ano, mensuramos os avanços da prática do Jeito de Ser e de Fazer. A pesquisa, conduzida pela consultoria independente que nos apoia em toda a jornada de transformação cultural, foi realizada de forma amostral, confidencial e em dois formatos: qualitativa e quantitativa. Como resultado desse processo, constatamos a evolução e obtivemos percentual acima da meta estimada, considerando toda a jornada.

Participamos também da Pesquisa Melhores Empresas para se Trabalhar, obtendo uma adesão de 87% dos colaboradores, e mantivemos o selo da *Great Place to Work* (GPTW). Outras iniciativas de pesquisa também foram realizadas internamente, demonstrando alto engajamento dos colaboradores e que seguimos no caminho certo quanto à consolidação de uma nova cultura organizacional.

Desenvolvimento e Sucessão |404-2, 103-2 e 103-3: Treinamento e educação|

Por meio do Ciclo de *Performance*, avaliamos nossos colaboradores (nível de analistas seniores e acima), levando em conta os comportamentos do Jeito de Ser e de Fazer e as metas definidas para o ano. Esse processo contribui para garantir o alinhamento entre a estratégia corporativa e as metas individuais, bem como reconhecer os melhores resultados por meio de duas dimensões: entregas e comportamentos. O objetivo é desenvolver e reter as pessoas certas, nas posições certas, garantindo a prática da meritocracia.

Adicionalmente, realizamos, anualmente, um período de *feedback* e *feedforward* relativo ao que foi entregue no decorrer do ano e, principalmente, como essas entregas foram realizadas (comportamentos demonstrados), assim como alinhar as expectativas e plano de ação para o próximo ano. Para os demais públicos, cada negócio, realiza o seu Ciclo de Avaliação, em um formato mais alinhado às suas necessidades, mas garantindo um diálogo franco sobre o desempenho apresentado e o alinhamento a cultura organizacional. A cada ano, percebe-se mais rigor e engajamento nas discussões de calibragem, sinalizando o avanço contínuo desse importante processo.

O ano também foi marcado pela implementação de programas de desenvolvimento de liderança e talentos, cujo objetivo é identificar e formar lideranças, cada vez mais preparadas para os desafios futuros. Os programas possibilitam um maior embasamento na tomada de decisão sobre pessoas, utilizando ferramentas que

permitam maior clareza quanto às necessidades e oportunidades de desenvolvimento dos profissionais mapeados.

Para apoiar o desenvolvimento dos colaboradores, é disponibilizado programas específicos e de formação que atendem às necessidades das diversas áreas. São oferecidos trilhas de carreira, treinamentos, como capacitações técnicas e comportamentais que visam desenvolver as competências para o exercício da função, academias segmentadas, entre outras ações. Temos ainda trabalhado internamente a diretriz de protagonismo e a autoria do colaborador no desenvolvimento profissional e na gestão de carreira, nas quais incentivamos nossos times a intensificarem ações on the job, com multiplicação interna de conhecimento e a investirem em seu autodesenvolvimento.

Outras iniciativas de complementação de formação também são ofertadas, por exemplo, o destaque no *Guia Exame de Sustentabilidade*, publicado em 2019, e o Ciranda D, um programa de educação on-line para a sustentabilidade. A iniciativa lança mão de recursos de gamificação para estimular a participação nas atividades. Também permite aos colaboradores contatarem nossa equipe de Sustentabilidade para sanar dúvidas e fazer sugestões.



Para saber mais, acesse [aqui](#).



Atração |103-2 e 103-3: Emprego|

Importante instrumento para a formação de futuros profissionais é o nosso Programa de *Trainee*. Em janeiro de 2019, mais uma nova turma de recém-graduados ingressaram na nossa equipe. O programa tem duração de 18 meses, ao longo dos quais é percorrida a trilha de desenvolvimento institucional composta por imersão em nossos negócios, além de ações educativas com foco técnico e comportamental, desenvolvimento de projetos e atividades nas áreas, juntamente com o incentivo contínuo ao autoconhecimento e autodesenvolvimento.

Os programas de Preparação de Gestores Florestais (PPGF) e de estágio também são portas de entrada em nosso time, diversificando assim as opções de atração de talentos. O primeiro é organizado especificamente para as unidades florestais, por meio de um consórcio no Instituto de Pesquisa e Estudos Florestais (IPEF), e é voltado para recém-graduados em Engenharia Florestal. Já o programa de estágio oferta a estudantes de diversos cursos de graduação e nível técnico a oportunidade de desenvolverem competências e assumirem, sempre que possível, uma posição em nosso quadro funcional. O programa de desenvolvimento fomenta o aprendizado na prática, com apoio de um mentor e ações educativas de autodesenvolvimento. Em 2019, intensificamos nossa presença em feiras estudantis para divulgar a marca e nos aproximarmos do público universitário.



Atuando para o desenvolvimento local das regiões onde mantemos operações, estimulamos a inserção de jovens no mercado de trabalho por meio do Programa Jovem Aprendiz. Alguns de nossos parceiros são o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE) e diversas outras entidades locais, onde há unidades da Duratex. Também promovemos, com a Fundação Iochpe, o Programa Social e o Aprendiz Formare. A iniciativa de aprendizagem consiste na oferta de cursos de formação técnica em nossas unidades em Agudos (SP), Itapetinga (SP), Jundiaí (SP) e João Pessoa (PB). Na unidade de Uberaba (MG) o programa tem o cunho social. As aulas são ministradas por colaboradores que assumem a função de educadores voluntários. |103-2 e 103-3: Presença de mercado|

Além dessas iniciativas, em Jundiaí (SP), na Deca, iniciamos um piloto em 2019 com a Taqe, uma das *startups* aceleradas no âmbito do Garagem Duratex (saiba mais **aqui**). A iniciativa consiste no uso de aplicativo que adota gamificação para a contratação de profissionais operacionais e técnicos. Ao passo em que seleciona, a ferramenta proporciona a qualificação dos candidatos, que percorrem uma trilha pedagógica. No decorrer do processo, a tecnologia identifica as pessoas mais engajadas nas atividades e as que residem mais perto da unidade. A intenção é ampliar o uso da tecnologia para amparar os processos de atração e seleção da companhia.

Valorização e Inclusão [103-2 e 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades]

Elaboramos um plano de cargos e salários com base no peso relativo dos cargos, nos valores fixados pelo mercado e no equilíbrio interno das funções, o que possibilita a progressão salarial – tanto horizontal (dentro da mesma faixa salarial) como vertical (promoções).

Pesquisas salariais são realizadas, comparando práticas de outras empresas dos mais variados ramos de atividades e nas diversas regiões em que atuamos. Os resultados orientam ajustes, se aplicáveis, para manter nossa competitividade no mercado de trabalho e assegurar a retenção dos talentos.

Reajustes salariais também são efetuados conforme os índices definidos nos Acordos Coletivos de Trabalho, negociados com cada uma das respectivas categorias de trabalhadores. No fim de 2019, contávamos com 100% dos colaboradores no Brasil cobertos por acordos ou convenções coletivas de trabalho. Na Colômbia, 22,6% do quadro de colaboradores está coberto por esse tipo de negociação. O restante mantém acordo individual de benefícios. [102-41]

Negociamos também com os sindicatos as condições de aplicação do Programa de Participação nos Resultados, ao qual todos os funcionários são elegíveis, a fim de incentivar o desempenho individual, o trabalho em equipe e o engajamento na criação de valor.

O respeito à diversidade é outra forma de valorizar o potencial de cada pessoa que integra nosso time. Uma série de iniciativas demonstra nosso compromisso com a criação de um ambiente de trabalho inclusivo. Uma delas é o nosso compromisso com ações dedicadas a profissionais com deficiência. Trabalhamos em parceria com várias instituições para atrair profissionais com deficiência, assim como ofertamos um programa de aprendizes administrativos e temos, nas unidades, cursos de formação de Linguagem Brasileira de Sinais (Libras) com o objetivo de melhorar a comunicação com nossos profissionais surdos.

Atuamos ainda na busca por mais equidade de gênero na sociedade. Nesse sentido, somos signatários, desde 2016, do Movimento Mulher 360, associação independente sem fins lucrativos composta por mais de 50 organizações empresariais brasileiras. [102-12]

Comunicação Acessível aos Surdos

Em 2019, anunciamos a implementação da ferramenta de acessibilidade em Libras em nosso site institucional e na intranet. A tradução é feita simultaneamente, do português para Libras, em todos os conteúdos de texto e vídeo.



Saúde e Segurança | 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 103-2 e

103-3: Saúde e segurança ocupacional



Meta para Estratégia de Sustentabilidade relacionada

Até 2025, ter Taxa de Frequência (ATF) com afastamento igual ou menor que um para colaboradores próprios e terceiros (saiba mais [aqui](#)).

No âmbito do Programa de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – DuraSeg –, realizamos eventos e treinamentos direcionados a difundir a cultura do tema entre as equipes. Pretendemos atingir taxa de frequência de acidentes com afastamento igual ou menor que um para colaboradores próprios e terceiros até 2025.

Para isso, os indicadores são acompanhados, por meio do Sistema de Gestão Duratex – SGD ([saiba mais aqui](#)), com envolvimento das lideranças em reuniões periódicas. Os líderes também participam do Programa de Observação Total de Segurança (STOP) em todas as unidades.

Os trabalhadores são orientados e conscientizados a monitorar constantemente o ambiente de trabalho para identificar riscos e tomar ações corretivas e preventivas, bem como propor melhorias, pensar e agir para prevenir incidentes e acidentes do trabalho e informar imediatamente desvios, situações de risco, incidentes e acidentes.

Também recebem orientações sobre o direito de recusa, ficando assegurado a todos os trabalhadores o direito de recusar iniciar uma atividade ou interrompê-la por considerar que envolve grave e iminente risco para sua segurança e saúde ou de outras pessoas. Constatada a situação de risco, o trabalhador deve comunicar imediatamente o fato a seu superior hierárquico ou ao técnico de segurança que, se necessário, deverá tomar as medidas cabíveis para eliminar ou neutralizar o risco sem aplicação de represálias.

O DuraSeg é certificado na norma OHSAS18001 e contempla todos os negócios, estando em diferentes estágios de implementação de acordo com as aquisições de cada unidade.

A sistemática de identificação e análise de incidentes críticos também é planejada no âmbito do DuraSeg, em que possíveis eventos com potencial de levar a um acidente com alteração da vida ou fatal são amplamente divulgados e tratados, independentemente da ocorrência de lesões. A sistemática contempla ainda a identificação dos precursores de incidentes críticos (evento, condição ou ação razoavelmente detectável que serve como sinal de aviso de um evento com potencial de resultar em incidente crítico). Todos trabalhadores que realizam atividades em nossas instalações passam por sistemática de integração, na qual são repassados os perigos, riscos e medidas de controle planejadas.

Em cumprimento à legislação, em nossas instalações estão constituídas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), compostas por representantes eleitos pelos colaboradores e indicados diretamente pela Administração, que avaliam mensalmente resultados das inspeções de segurança e as estatísticas relativas ao tema.

Em relação à saúde das equipes, lançamos em 2019 o programa Cuidar Juntos, com o objetivo de promover e influenciar cada vez mais a saúde e o bem-estar integral dos nossos colaboradores. A iniciativa assina ações internas referentes a bem-estar (físico e psicológico), alimentação saudável, prevenção de doenças, entre outros temas. Destacam-se, nesse sentido, educação e comunicação em saúde; ações de intervenções preventivas; instalação e redes de apoio para redução do comportamento sedentário e promoção da realização de atividade física; exames preventivos; palestras e oficinas interativas com operadoras de saúde; preparação para aposentadoria; etc.

As comunicações referentes à saúde e à segurança para o público interno incluem ainda os seguintes canais: diálogo gestor – colaborador, treinamentos e uso dos veículos de comunicação institucional, como quadros de Gestão à Vista e de avisos; comunicação interna impressa e eletrônica; Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat); e em discussão de temas correlatos. Assim como na integração de colaboradores diretos, indiretos e visitantes; no Momento DuraSeg; no mapeamento e análise dos Incidentes; entre outros.

Fornecedores [102-9, 102-43, 103-2 e 103-3: Práticas de compras]



Meta para Estratégia de Sustentabilidade relacionada

Até 2025, ter 80% dos fornecedores estratégicos com índice de desempenho igual ou acima de oito; e 100% das compras estratégicas considerando critérios socioambientais (saiba mais [aqui](#)).

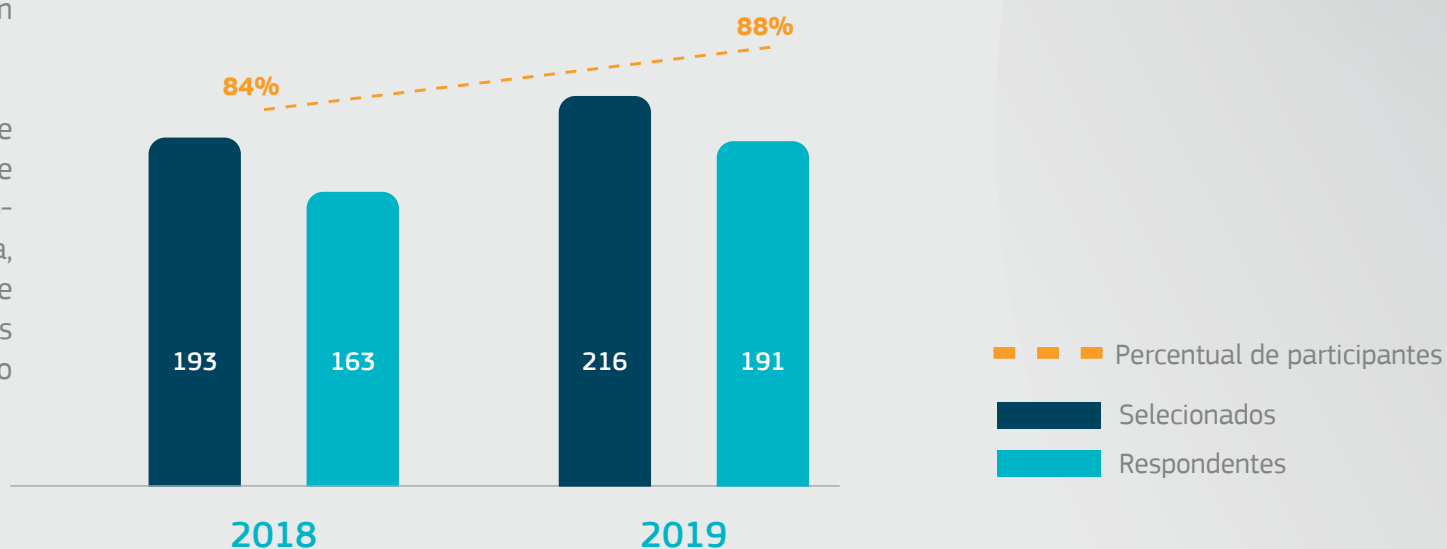
A sustentabilidade de nossos negócios depende de uma cadeia de suprimentos que compartilhe nossos princípios e compromissos. Por isso, desenvolvemos o programa Gestão de Fornecedores Duratex (GFD), criado há 7 anos, processo estruturado que avalia os fornecedores estratégicos a partir de critérios socioambientais, econômicos e de qualidade, reconhecendo, por meio do Prêmio Melhores Fornecedores, os que apresentaram práticas em destaque no âmbito do programa.

Anualmente, selecionamos os fornecedores estratégicos de nossa base de relacionamento para integrar o GFD. Esse processo consiste na disposição de informações sobre todas as compras em uma matriz de criticidade. Dessa forma, os dados são analisados com base nos quadrantes riscos e relevância para a operação, resultando na classificação dos fornecedores. Os parceiros avaliados como críticos e muito críticos são priorizados no programa. ([saiba mais aqui](#)).

Desde quando foi criado, em 2012, o GFD já envolveu aproximadamente 400 parceiros estratégicos de diversos segmentos. Somente em 2019, foram 191 engajados, que representaram mais de 50% em gastos. Destacaram-se, na última edição, a inclusão de fornecedores da Ceusa, marca de revestimentos cerâmicos que adquirimos em 2017, e o aumento do engajamento dos fornecedores convidados como apresentado no gráfico a seguir. [\[102-10, 102-44\]](#)

Como resultado, melhoramos o desempenho no indicador de mapeados pelo programa, chegando à média 7,6 no consolidado, sem a ocorrência de fornecedores com nota abaixo de cinco. Também tivemos mais de 70% dos participantes apresentando *performance* igual ou acima de sete.

Engajamento dos Fornecedores no GFD



Apesar de o GFD ainda não incluir a cadeia de suprimentos colombiana, processo cujas adaptações ainda estão em estudo, integramos ao programa Companhias Multinacionais que nos atendem tanto no Brasil como no país vizinho – de modo que considerem, mesmo que indiretamente, as operações de fornecedores que operam na Colômbia. Ainda assim, a operação no país vizinho realiza avaliação por meio de metodologia própria, em que considera como fornecedor crítico aquele que oferece um bem ou serviço que, ao haver falha, pode gerar não conformidades representativas que afetem a satisfação do cliente, a segurança ocupacional ou o meio ambiente. Se na avaliação de fornecedores for evidenciado algum tipo de risco ou não conformidade, um plano de ação deve ser criado e seus resultados devem ser monitorados regularmente.

No decorrer do ano, ofertamos a 34 participantes do GFD *workshops* sobre ética e conduta. Em 2018, outras 42 empresas já haviam sido treinadas, totalizando 76 nos últimos dois anos ([saiba mais aqui](#)). Os eventos, em 2019, foram realizados em São Paulo (SP) e Urussanga (SC) e contaram com a participação de representantes de 34 empresas. A atividade integra o Módulo Fornecedor de nossa Academia de Suprimentos, instituído em 2018 para incluir parceiros em treinamentos e formações cujo acesso, anteriormente, era restrito à nossa equipe. [102-16](#), [102-43](#), [103-2](#) e [103-3](#): [Concorrência desleal](#)

Outro avanço em 2019 foi a aplicação de questionário socioambiental aos fornecedores críticos, muito críticos e considerados estratégicos, conforme definição do GFD. Dessa forma, estamos em linha com a meta de avaliar 100% das compras estratégicas com base em critérios de sustentabilidade.

Desde 2017, mantemos um sistema de *due diligence* para a aquisição de madeira, por meio do qual asseguramos a conformidade dos nossos fornecedores de madeira não certificada, incluindo fomentos, com a legislação trabalhista, ambiental, fundiária, tributária e de saúde e segurança ocupacional, estabelecendo as bases para a futura certificação.

No total, nossa cadeia de suprimentos é composta por 6.553 fornecedores em todo o Brasil. As aquisições somaram R\$ 2,7 bilhões* em 2019, dos quais 22% foram direcionados para fornecedores localizados no entorno de nossas instalações.

* O spend de 2,7 bilhões não inclui Cecriisa.



A man and a woman are smiling at each other in a kitchen. The woman is filling a glass at a modern, gold-colored faucet. The man is holding a glass of water. The background is dark, and there are some red flowers on the right side.

**SOLUÇÕES PARA
MELHOR VIVER**

Produtos e Serviços

O ano foi marcado por vários lançamentos em todas as divisões, fortalecendo nosso propósito de oferecer Soluções para Melhor Viver. O processo de desenvolvimento de produtos inclui diversos testes de resistência e desempenho, além de avaliações em fóruns de qualidade. Atende ainda a padrões internos mais rígidos que os requisitos normativos, atestados por meio de ensaios realizados por departamento técnico qualificado, garantindo melhor desempenho e mais durabilidade no uso, bem como a satisfação dos clientes. Os produtos Deca e Hydra passam também por certificações compulsórias e eletivas, como Asfamas, Tesis, Inmetro e Anvisa, quando aplicável. Além disso, os porcelanatos e as placas cerâmicas das marcas Ceusa e Portinari ostentam certificados de qualidade emitidos após auditorias, com as quais obtivemos 100% de conformidade cinco vezes consecutivas. [|416-1|](#)

Em 2019, a divisão Madeira apresentou ao mercado novas coleções de pisos vinílicos e laminados, com destaque para as linhas *Street* e *Unique*, da Durafloor, que são resistentes à

umidade e podem ser aplicadas em cozinhas e banheiros. As fábricas do segmento avançaram ainda na impressão digital em MDF e papel decorativo, com versatilidade de cores e padrões.

Já a Deca ampliou a exposição da marca no ambiente de cozinhas, com o lançamento das cubas de inox. Uma novidade é a linha *Wish*, disponível em diferentes tamanhos e com proteção bactericida e antirruído, tábua multiuso e sifão descentralizado, que permite uso mais adequado do espaço interno do armário. Outra inovação é a linha *Dream*, nas versões em cobre ou estanho, com acabamento resistente a raios ultravioletas, podendo, portanto, ser instalada em lugares com incidência solar. Esses produtos entraram no mercado em apenas quatro meses, o que evidencia o processo de inovação cada vez mais ágil da divisão. Destaca-se o fato de não ser fabricado internamente, o que reforça um modelo de negócio em que controlamos a menor quantidade possível de ativos, sem deixar de acessar todos os recursos necessários para a operação.



A divisão também aumentou o portfólio de cubas coloridas para banheiros e lavabos com o *Rose Millennial*, cor que não mancha nem desbota e está em alta nas mostras de decoração. O acabamento está disponível nos modelos sobrepor L.131.C, que possui saboneteira em grelha e permite combinar a torneira e o misturador com o acabamento; e de apoio L.737, com a solução *Plug&Play*, substituindo a cuba de embutir oval (L.37) sem necessidade de troca ou quebra da bancada, com dimensão capaz de cobrir o corte universal de tampos já existentes, além de auxiliar no aproveitamento da furação do tampo para instalação dos metais.

Ainda com vistas a facilitar cada vez mais a vida dos clientes, a Deca lançou *kits* para bacias contendo todos os itens necessários para o momento da instalação. Cada conjunto conta com bacia, caixa acoplada (dependendo do modelo), assento, *kit* fixação, ligação flexível de malha de aço, anel de vedação e parafusos para fixação lateral.

Após adquirir a Portinari, a divisão de Revestimentos Cerâmicos apresentou uma inovadora escala cromática para facilitar a harmonização de produtos – a *Color Connection*. A coleção é formada por cinco grupos de tons: *Bone White*, *Warm Gray*, *Natural Honey*, *Urban Brown* e *Essential Black*.

Já sob Ceusa, a novidade ficou por conta do conceito “Cada Casa é um Caso”, com diferentes soluções inspiradas nas quatro estações do ano, garantindo ambientes com combinações ousadas e, ao mesmo tempo, harmoniosas. Com essa marca, somos pioneiros no Brasil na impressão digital em revestimentos e os únicos a oferecer o sistema Junta Seca, que viabiliza a colocação de placas cerâmicas em pisos e paredes sem juntas de assentamento.

Relacionamento com os Clientes |102-43, 103-2 e 103-3: Presença de mercado|



Metas para Estratégia de Sustentabilidade relacionadas

Até 2025, ter 50% do portfólio de produtos desenvolvidos em modelo de cocriação (10% na Ceusa); ter 90% dos marceneiros, instaladores e eletricitas capacitados/treinados; e ter a marca preferida por 60% dos marceneiros e assentadores e por 70% dos instaladores hidráulicos e eletricitas (saiba mais **aqui**).

Nosso Jeito de Ser e de Fazer passa por dialogar com clientes e consumidores a fim de compreendermos demandas e anteciparmos tendências. Nesse sentido, o Comitê de Clientes é importante instrumento de aproximação e fonte de inspiração para desenvolvermos Soluções para Melhor Viver em todas as divisões de negócio.

Apoiada por essa estrutura, a área de Madeira amadureceu em 2019 a estratégia adotada no ano anterior de reduzir os ciclos de lançamento de produtos de dois anos para apenas um. O relacionamento próximo possibilita ainda ganhos em nossas operações logísticas – como previsibilidade de demandas e redução de estoques – uma vez que estão integradas às áreas de compras dos clientes. Além disso, o atendimento torna-se cada vez mais personalizado, agregando valor aos produtos e serviços.

No ano, a divisão intensificou, no Brasil e na Colômbia, a aproximação com marceneiros, arquitetos e influenciadores. A esses profissionais, são ofertadas capacitações para que possam conhecer e aplicar melhor nossos painéis, pisos e acabamentos. Também foram mantidas parcerias com construtoras para as nossas marcas estarem presentes nos modelos decorados.

O ano de 2019 foi marcado por lançamentos e inovações em todos os setores em que atuamos.

A comunicação com esse público foi ainda incrementada com o novo site da divisão que conta com seções interativas para ajudar os usuários a encontrarem a solução ideal para decorar o ambiente. A área de busca permite pesquisar produtos por tipo, linha, ambiente, cor, entre outras características. Além disso, a página inclui uma ampla galeria de imagens e um *blog* com dicas, informações e inspirações para cada projeto.

Outra novidade em ambiente digital foi o aplicativo Carpintex, versão colombiana do Marcenaria D, lançado no ano anterior. Com a ferramenta, os usuários podem, por meio de *smartphones* ou *tablets*, projetar móveis em 3D, planejar os cortes e a quantidade de chapas, solicitar orçamentos, encontrar as lojas mais próximas em que nossas chapas podem ser compradas, conferir nosso catálogo e conhecer as tendências de mercado.

A Deca também trabalhou com apoio do Comitê de Clientes em 2019. A divisão implementou novo processo de inovação baseado em *consumer insights*, a partir do qual vem buscando sinergias entre as marcas Deca e Hydra. Assim, seu portfólio já foi de 180 para 58 projetos, concentrando maior foco nos atributos percebidos como diferenciais pelos clientes.

Eles podem experimentar as soluções da divisão em espaços físicos, como nas Revendas Exclusivas Deca (RED) ou nas Boutiques Parceiras, onde expomos linhas exclusivas em ambientes completos, além de estabelecer relacionamento por plataformas de *e-commerce* e redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) – canais em que a presença das marcas foi fortalecida ao longo do ano.

Com vistas à fidelização, a divisão manteve o programa Deca *Club Exclusive*. Entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019, o programa de relacionamento que conecta profissionais especificadores dos produtos Deca às experiências exclusivas – promovendo o engajamento dos públicos envolvidos, como profissionais, lojistas e vendedores – teve como sua principal premiação uma viagem de exploração por meio do circuito Explora. No fim do ano, o programa continha mais de 13 mil inscritos e R\$ 110 milhões em vendas cadastradas.

Já a divisão Revestimentos Cerâmicos divulgou o novo site da Ceusa, com experiências diferentes para cada público: consumidor final, especificador, lojista e equipe comercial. Também lançou dois aplicativos para incrementar a experiência digital do público com a

marca. O primeiro é o EaD Ceusa, plataforma de videoaulas on-line que superou a marca de 370 matriculados logo no primeiro mês de estreia. O segundo é o Simulador de Ambientes, que utiliza realidade aumentada para os usuários simularem a aplicação dos produtos no ambiente – inovação que já registrou média de 4 mil acessos por mês.

Sob a marca Portinari, a divisão manteve a presença nas redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) com canais que detêm a liderança de audiência no segmento. Também estabeleceu amplo programa de relacionamento com especificadores, no âmbito do qual foram promovidos concursos, eventos em loja e visitação à fábrica, entre outras ações.

Em Buenos Aires, na Argentina, a marca inaugurou a primeira Galeria Cerâmica Portinari fora do Brasil. O espaço dedica-se à exposição de todos os produtos do portfólio. Uma das novidades é a integração dos canais do mundo físico e do ambiente digital. Assim, os clientes podem iniciar a escolha de produtos pela internet, sem sair de casa, por meio do aplicativo Guia de Uso, e finalizar a compra na loja, com apoio da bancada orientadora. A Galeria Cerâmica Portinari de São Paulo também passou a contar com essa inovação.

Para apoiar os promotores de venda, a marca ainda lançou o *Agile Promoter*, *software* que possibilita a comunicação direta com a fábrica e oferece uma base de informações sobre o ponto de venda para incrementar as estratégias comerciais.



Para mais informações sobre relacionamento com cliente da divisão Madeira, acesse o site [aqui](#).



Para mais informações sobre relacionamento com cliente da divisão Deca, acesse o site [aqui](#).



Para mais informações sobre relacionamento com cliente da divisão Revestimentos Cerâmicos, acesse o site [aqui](#).

Resultados Financeiros

|103-2 e 103-3: Desempenho econômico|

Investimentos

Os investimentos consolidados em 2019 somaram R\$ 455,7 milhões, montante abaixo dos R\$ 500 milhões previstos no orçamento. Desse total, R\$ 179,2 milhões foram desembolsados na formação de ativo biológico e R\$ 276,5 milhões foram investidos em ativos imobilizados e intangíveis, o qual contempla o desembolso de R\$ 85,9 milhões na nova linha de revestimento cerâmico.

Destaca-se, no período, a destinação de R\$ 289,8 milhões na aquisição da empresa Cocrisa Revestimentos Cerâmicos S.A., além da incorporação dos passivos no valor de R\$ 438,5 milhões. Ainda no ano foram pagos R\$ 45,4 milhões em contingências civis, tributárias e trabalhistas, valor previsto no preço adicional de até R\$ 275 milhões na hipótese de verificação futura de determinadas condições suspensivas.

No ano também foi apurado o recebimento de R\$ 816 milhões advindos de venda de terras e florestas, dos quais R\$ 395,3 milhões são referentes à venda para a Suzano, realizada em julho de 2018, somado a R\$ 420,7 milhões referente à venda de ativos para a Bracell, realizada no segundo semestre de 2019 em razão do encerramento das operações de Botucatu.

Fluxo de Caixa

A geração de caixa livre em 2019 foi de R\$ 459,7 milhões, mais que o dobro do gerado em 2018. Esse resultado reflete o bom desempenho na gestão do capital de giro, principalmente advindo da rígida política de pagamento de fornecedores e melhores prazos de recebimento de clientes.

Com isso, o ciclo financeiro obteve uma redução de 22 dias, encerrando o ano com um prazo total de 60 dias, ante 82 dias no ano anterior. Outro destaque foi a redução de gastos com CAPEX de manutenção observada no período, decorrente principalmente da reestruturação de ativos. Se considerados efeitos não recorrentes de gastos com projeto de expansão da divisão de Revestimentos Cerâmicos, a aquisição da Cocrisa e o recebimento referente às vendas de ativos florestais, a geração de caixa no ano foi de R\$ 744,2 milhões.

Receita Líquida

A receita líquida totalizou R\$ 5.011,7 milhões, alta de 1,3% em relação ao ano de 2018. Contudo, se desconsiderarmos a venda de ativos florestais e o recebimento referente à última *tranche* da venda de ativos biológicos para a Suzano S.A. e a Bracell, apurou-se alta de 4,8% em relação ao ano anterior. Esse aumento se deve principalmente à implementação de aumento de preços na divisão Deca e à incorporação dos resultados da Cocrisa.

Especificamente na Colômbia, a desvalorização cambial aliada à piora no cenário competitivo impactaram a receita líquida, retraída em 6,4% sob 2018. Além disso, o aumento do custo do frete internacional reduziu a rentabilidade dos nossos produtos no mercado internacional, levando a participação da receita oriunda do mercado externo a representar 16,6% do total apurado – ante os 19,2% registrados no ano anterior.

Endividamento

A dívida líquida registrada no fim do exercício foi de R\$ 1.705,3 milhões, o que levou o índice de alavancagem para 1,88x Dívida Líquida sobre EBITDA Ajustado e Recorrente. O resultado deu-se em razão da maior geração de caixa no período e ao recebimento referente à venda de ativos florestais, apesar da incorporação da dívida da Cecrisa.

Valor Adicionado |201-1, 103-2 e 103-3:

Desempenho econômico|

O valor adicionado no ano totalizou R\$ 2.001,7 milhões. Desse montante, R\$ 542,6 milhões (27,1%), foram destinados aos governos federal, estadual e municipal na forma de impostos e contribuições.

Demonstração do Valor Adicionado – DVA (R\$ MM) 201-1	2019	2018	2017
Acionistas (remuneração de capital próprio)	405.727	431.796	185.015
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	790.557	776.924	712.914
Governo (impostos, taxas e contribuições)	542.558	620.527	483.621
Remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis)	262.905	272.163	367.769



Para saber mais, acesse o nosso site [aqui](#).



Ecoeficiência e Gestão Ambiental

Manejo Florestal [102-11]



Metas para Estratégia de Sustentabilidade relacionadas

Até 2025, reduzir o uso de defensivos por hectare de efetivo plantio em 5%, mantendo os níveis de produção desejáveis; dobrar as bases genéticas; e assegurar que 100% das áreas próprias estejam com o manejo certificado (saiba mais [aqui](#)).

Em 2019, passamos por avaliação de consultoria internacional que classificou nossas práticas de manejo entre os melhores padrões mundiais, o que reflete nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável desde o início de nossas operações. [\[103-2 e 103-3: Biodiversidade\]](#)

Com mais de 200 mil hectares de áreas, próprias e arrendadas, certificados conforme as normas do FSC®, iniciamos, em 2019, processo de envolvimento de produtores parceiros com o objetivo de orientá-los para obtenção

do selo. Cerca de 50 destes fomentados participaram de um encontro em que foram apresentados conceitos relacionados à certificação e uma visão geral das adequações necessárias para o processo de obtenção do certificado. A expectativa é a de que, em 2020, tenhamos os primeiros fomentados cancelados com base nesses requisitos reconhecidos mundialmente.

Buscamos inspirar pelo exemplo, adotando melhores práticas e avançadas tecnologias. Destaca-se, nesse sentido, a utilização de *drones* para monitoramento das florestas e das áreas de conservação.



A marca do manejo florestal responsável



La marca del manejo forestal responsable



Para combater eventuais incêndios, mantemos preparadas, por meio de treinamentos e capacitações, nossas equipes das unidades florestais de modo que possamos atuar prontamente e de maneira assertiva em emergências. Em 2019, substituímos motocicletas por veículos menos vulneráveis a acidentes e munidos de *kits* de ataque rápido para combate a qualquer sinal de fogo. Sistemas de rádios, câmeras e aparelhos de monitoramento via satélite instalados em nossas florestas permitem acompanhar em tempo real a segurança dos nossos ativos.

Temos consciência da diversidade de flora e fauna encontrada em nossas áreas florestais, com, respectivamente, 1.383 e 1.059 espécies registradas desde a década de 1970, quando iniciamos nossos projetos de pesquisa em biodiversidade. Nossos colaboradores são orientados sobre os cuidados que devem ser tomados durante as operações de modo que evitem ou minimizem os impactos de nossas operações no meio ambiente, como não derrubar árvores nativas e não invadir áreas de conservação.

Participamos, desde 2008, do programa Torre de Fluxo. Trata-se de iniciativa cooperativa, coordenada pelo Instituto de Pesquisas e Estudos Florestais (IPEF), pelo Centro Francês de Pesquisa Agrícola (Cirad) e pela Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz" da Universidade de São Paulo (Esalq/USP), que atua para coletar periodicamente dados a respeito dos fluxos de carbono, água e nutrientes das florestas plantadas. A intenção é reunir cada vez mais insumos para pesquisas a respeito das melhores práticas de manejo responsável, aliando produtividade e sustentabilidade. Em 2019, renovamos nossa participação no programa por mais sete anos.

Também conduzimos um programa de melhoramento genético que permite o desenvolvimento de variedades que deem origem a árvores mais adaptadas às mudanças climáticas, com maior produtividade e mais resistentes a pragas e doenças, além de outras características desejáveis. No ano, inauguramos o primeiro viveiro florestal na Colômbia, localizado na cidade de Barbosa. O espaço visa ao aumento da produtividade e à melhor qualidade da madeira usada nos processos industriais. Nosso programa de melhoramento genético considera ainda a avaliação de espécies mais adequadas para suprir a demanda da futura fábrica de celulose solúvel, a ser construída em Minas Gerais com a Lenzing AG ([saiba mais aqui](#)).



Nossas práticas de manejo estão classificadas entre os melhores padrões mundiais.

Ecoeficiência



Metas para Estratégia de Sustentabilidade relacionadas

Até 2025, reduzir a destinação relativa de resíduos para aterro em 20%; e reduzir o consumo relativo de energia na Deca e Hydra em 20% (saiba mais [aqui](#)).

Mantemos o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) certificado pela norma ISO 14.001 em 47% de nossas unidades e monitoramos constantemente em todas as nossas fábricas e operações florestais o desempenho nos temas água, efluentes, emissões, energia e resíduos com vistas às respectivas reduções. |103-2 e 103-3: Água | 103-2 e 103-3: Energia | 103-2 e 103-3: Resíduos e efluentes, 103-2 e 103-3: Emissões, 103-2 e 103-3: Materiais|

No ano, foram consumidos mais de 3,2 milhões de metro cúbicos de água em todas as nossas unidades, dos quais 10% foram fornecidos por concessionárias, 81% são oriundos de captações subterrâneas e 9% referem-se a águas superficiais. Reutilizamos ainda cerca de 215 mil m³ (saiba mais [aqui](#)). |303-1, 303-3|

O consumo de água na divisão Florestal foi 12,91% menor na comparação com o ano anterior, o que reflete aprendizados adquiridos no âmbito dos programas Torre de Fluxo e de melhoramento genético (saiba mais [aqui](#)). Nesse sentido, avançamos na adoção de condicionadores de solo, que são polímeros mitigadores de possível não frequência de disponibilidade do recurso hídrico, e de irrigação intermitente, aplicada somente no local das mudas e quando há ausência de chuvas.

Buscar alternativas que visam assegurar a ecoeficiência na geração de resíduos e efluentes também faz parte do cotidiano de nossas unidades. Na divisão Deca, por exemplo, as unidades de Metais adotam tecnologia que recupera e reutiliza todo o bronze e latão que sobra do processo de fundição em outras etapas produtivas. Na unidade de Metais São Paulo, desde fevereiro de 2019, atingimos a marca de zero resíduo destinado para aterros. Os resíduos de restaurante passaram a ser enviados para compostagem, e o lixo comum passou a ser transformado em combustível para geração de energia. Em conjunto com essa ação, avaliamos a possibilidade de troca de caçambas por uma compactadora, o que possibilitou a implantação do projeto sem custo adicional.

Já na divisão Madeira, a planta em Itapetininga (SP) deixou de destinar papel impregnado para aterros, após encontrar alternativas para a destinação. Para 2020, em Agudos (SP), vamos ampliar a fábrica de composto orgânico, aumentando sua capacidade e eficiência na compostagem de lodo e cinzas.

Também dedicamos atenção ao tema dos efluentes: no ano, destinamos para tratamento ambientalmente adequado mais de 895 mil m³ de efluentes, representando uma geração 49,2% menor em relação a 2018 (saiba mais [aqui](#)).



Riscos Climáticos [102-29, 103-2 e 103-3: Emissões]

Em parceria com a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), estabelecemos, em 2019, condições específicas de manejo florestal, conforme o zoneamento edafoclimático de cada região. Por meio desse trabalho, foram mapeadas possíveis vulnerabilidades no horizonte das próximas quatro décadas a fim de antever cenários para planejarmos a operação.

Mais do que estarmos preparados, buscamos contribuir para combater as mudanças climáticas. Essa atitude passa por substituir o uso de combustíveis fósseis por alternativas renováveis e adotar equipamentos novos e menos poluentes em nossos processos industriais. Em 2019, aproximadamente 74% de toda a nossa energia foi proveniente de fontes renováveis, com o maior destaque para as operações de painéis no Brasil, que apresenta 92% da matriz composta por energia renovável.

Anualmente, contabilizamos as emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) decorrentes de nossas atividades. Para isso, seguimos as diretrizes do *The Greenhouse Gas Protocol* – principal referência internacional para a quantificação das emissões corporativas – e de sua versão nacional, o Programa Brasileiro GHG *Protocol* (saiba mais [aqui](#)).

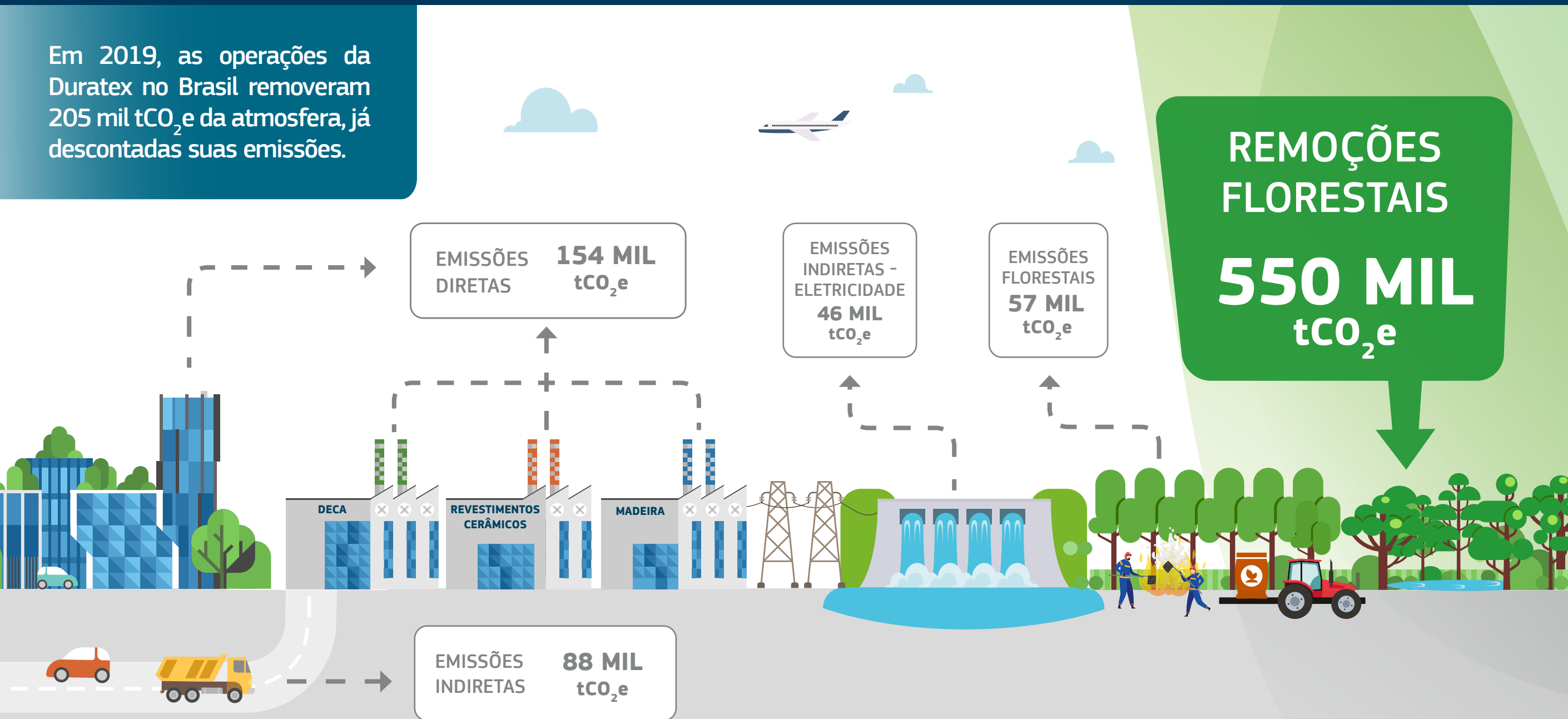
Entre 2018 e 2019, realizamos um trabalho de revisão da nossa contabilização de emissões de GEE. Avaliamos criticamente nosso inventário de emissões industriais, bem como nosso inventário de emissões agrícolas, com o apoio da consultoria Plantar *Carbon*. Com as sugestões apontadas, aprimoramos especialmente nosso inventário agrícola, com melhorias na abordagem metodológica para áreas nativas, áreas plantadas e apresentação do nosso balanço de emissões e remoções e seguindo a norma ABNT NBR ISO 14064:2007. Apresentamos, a seguir, nosso balanço positivo de carbono em 2019, com o sequestro de 205 mil toneladas de carbono.

Na Colômbia, mantemos o programa Carvida Duratex – Bônus de Carbono pela Vida, que, entre os anos de 2010 e 2017, garantiu a captura de 956 mil toneladas de gás carbônico da atmosfera, por meio das florestas mantidas no país. O valor equivale ao mesmo montante emitido durante 14 dias por todos os veículos que circulam pela área metropolitana de Valle de Aburrá, a segunda mais populosa da Colômbia. Com esses resultados, ostentamos o Certificado de Compensação Florestal Icontec, que garante à iniciativa o título de maior programa colombiano de compensação florestal de GEE.



Balanço de Carbono Duratex 2019

Em 2019, as operações da Duratex no Brasil removeram 205 mil tCO₂e da atmosfera, já descontadas suas emissões.



Clientes Conscientes [102-43]



Metas para Estratégia de Sustentabilidade relacionadas

Até 2025, ter uma receita de R\$ 20 milhões proveniente de serviços do ProÁgua e liderar a implementação de um modelo de logística reversa (saiba mais [aqui](#)).

As soluções que levamos ao mercado traduzem o compromisso de apoiar nossos clientes em escolhas cada vez mais conscientes e sustentáveis na hora de construir, reformar e decorar.

Entre as práticas que evidenciam esse posicionamento, destaca-se o programa Deca ProÁgua. A iniciativa visa ajudar clientes residenciais, comerciais e industriais a fazerem uso mais eficiente da água em suas edificações. Após estudo dos hábitos de consumo, o projeto traz planos de ação personalizados, elaborados gratuitamente pelos profissionais da Deca, com sugestões de soluções eco-

nomizadoras que podem ser instaladas nos ambientes a fim de evitar desperdícios e/ou promover reúso de água. Desde 2013, quando foi implementada, a iniciativa já envolveu mais de 606 projetos, dos quais 151 foram conduzidos só em 2019 ([saiba mais aqui](#)).

Em 2019, lançamos o canal Escolhas que Duram, no *YouTube* ([acesse aqui](#)), que reúne ideias, dicas e muita informação sobre os diferenciais dos nossos produtos para ajudar os consumidores a fazerem escolhas conscientes na hora da compra.

Por meio do Uni Duni Tex, apresentamos aos clientes, de maneira lúdica, atributos de inovação e sustentabilidade que ofertamos por meio dos produtos. Trata-se de um espaço itinerante, instalado nas lojas da rede Leroy Merlin, parceira do projeto. Em 2019, último ano da iniciativa, o Uni Duni Tex foi montado em Campinas (SP). No ano anterior, havia passado pelas cidades de São Paulo e Sorocaba (SP). No total, cerca de 4.000 pessoas conferiram a instalação.



Com o objetivo de estreitar relacionamentos com clientes e comunidades, em 2017 abrimos as portas do Espaço Arvorar, localizado em nossa unidade florestal de Agudos (SP). O local possibilita visitação gratuita aos interessados, mediante agendamento prévio, durante a qual apresentamos a história da madeira na sociedade por meio de experiências sensoriais que promovem o conhecimento de forma criativa e inovadora. Em 2019, mais de 8 mil pessoas passaram pelo local, em sua maioria, alunos de escolas da região.

O ano ainda foi marcado pelo projeto-piloto Descarte Consciente, de logística reversa. Lançada pela Deca inicialmente em três cidades do interior de São Paulo – Indaiatuba, Sorocaba e Itu –, a iniciativa visou reduzir o descarte incorreto de materiais metálicos e plásticos. O projeto contou com a parceria da Sinctronics, empresa especializada em economia circular. A intenção era que os consumidores pudessem depositar os produtos da Deca, da Hydra

ou de outros fabricantes, independentemente do tempo de uso, nos coletores personalizados nos postos autorizados participantes das nossas marcas. No primeiro ano, já foram coletados 274 quilos de material, que voltaram como matéria-prima para a indústria (não necessariamente para nós). Para 2020, desejamos uma expansão do piloto que ocorrerá no segundo semestre.



Para saber mais, acesse [aqui](#).

Como Funciona o Descarte Consciente



Primeiro passo:

Clientes levam produtos pós-consumo ao posto de coleta autorizado.



Segundo passo:

Posto de coleta pesa e armazena o material.



Terceiro passo:

Equipe da Sinctronics compareceu ao posto para recolher o material.



Quarto passo:

O material é separado, classificado e encaminhado para parceiro homologado, responsável por recuperar a matéria-prima e retorná-la adequadamente para utilização na indústria.



Desenvolvimento Social

|102-44, 103-2 e 103-3: Comunidades locais, 103-2 e 103-3: Impactos econômicos indiretos|



Meta para Estratégia de Sustentabilidade relacionada

Até 2025, ter dez colaboradores por unidade operacional como agentes de engajamento habilitados para o diálogo com a comunidade (saiba mais [aqui](#)).

Oferecer Soluções para Melhor Viver inclui contribuir para o desenvolvimento social no entorno de nossas operações. Com o objetivo de que esse apoio seja cada vez mais efetivo, reforçamos ano a ano um processo de escuta ativa, realizado por meio de Rodas de Diálogo com as comunidades ao entorno às nossas instalações. Buscamos convidar pessoas locais de forma heterogênea para que tenhamos diferentes olhares sobre cada comunidade.

Paralelamente, dialogamos com o poder público local para a compreensão de planos de governo e demandas prioritárias, a partir dos quais elaboramos diagnósticos que orientam projetos a serem implementados em cada localidade.

Esse trabalho é conduzido por colaboradores, que recebem capacitação específica para atuarem como agentes de engajamento local e integram o programa Agentes da Gente. Esses profissionais, capacitados para o diálogo com a comunidade, atuam como importantes aliados na divulgação interna das ações e no estímulo ao voluntariado, alinhado as estratégias do negócio, entre os outros membros de suas equipes. Em 2019, formamos 130 agentes em 12 unidades.

As iniciativas de aproximação (Rodas de Diálogo e Agentes da Gente) foram estendidas no ano para mais localidades após fechamento do ciclo de implementação do programa nas unidades de revestimento cerâmicos de Urussanga e Hydra. No próximo ano, trabalhos semelhantes serão iniciados nas unidades de revestimento cerâmicos recém-adquiridas em Criciúma (SC). ([saiba mais aqui](#)).

Um olhar customizado é feito nas unidades florestais, onde também realizamos o Diálogo com a Comunidade, processo em que as partes afetadas pelo nosso manejo são comunicadas sobre nossas operações e podem colaborar na identificação de potenciais impactos sociais. No âmbito dessa iniciativa,

são realizadas aproximações antes, durante e após as operações. O objetivo é garantir a eficácia das medidas adotadas para a mitigação dos impactos.

O repasse de recursos próprios ou incentivados* foi aprimorado ao longo do ano. A seleção passou a ser conduzida a partir de canal unificado, um site, em que os proponentes se inscrevem para posterior verificação das premissas organizacionais por intermédio da nossa equipe da área social e aprovação do Comitê de Sustentabilidade. Só em 2019 foram mais de 400 projetos avaliados, dos quais 13 serão implementados a partir do próximo ano.

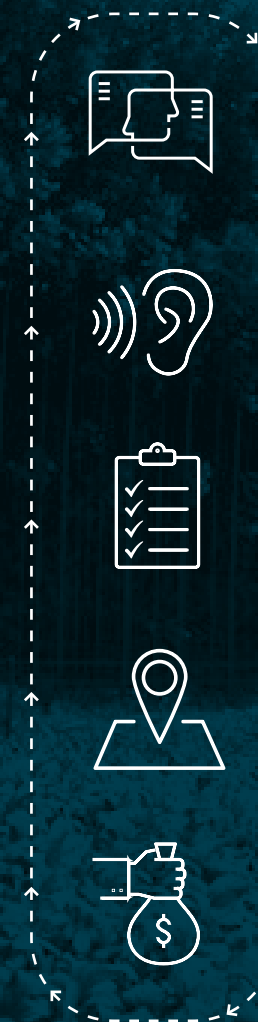
Entre os critérios analisados, observamos o alinhamento à nossa Estratégia de Sustentabilidade e aos pilares da Estratégia de Investimento Social; a relevância dos impactos socioambientais do projeto; e o potencial de replicação. Em 2019, foram investidos mais de R\$ 11 milhões em 47 projetos, totalizando 24 mil pessoas impactadas. |203-1, 413-1|

* Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, Fundos Municipais da Criança e do Adolescente, entre outros recursos.



Para saber mais, acesse [aqui](#).

Relacionamento com Comunidades Locais



Primeiro passo:
Agentes de engajamento local

Segundo passo:
Processo de escuta

Terceiro passo:
Diagnóstico social

Quarto passo:
Mapeamento e priorização

Quinto passo:
Plano de Investimento Social Privado

Principais Projetos Sociais Empreendidos em 2019 [203-1, 413-1]

Bem Cuidar

Tratar, de forma sistemática, a sensível temática da Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes. A proposta contempla o levantamento do diagnóstico situacional e a capacitação da rede de proteção e iniciativas que envolvam a comunidade (veja mais informações na página a seguir).

Municípios: João Pessoa - PB

Resultados: 102 agentes da rede de proteção municipal, 5 instituições/escolas, 12 educadores, 400 crianças e adolescentes e 60 famílias.

De Palma em Palma

O projeto promove a inclusão social por meio da arte, estimulando a criatividade, a autoestima e o protagonismo de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social. A iniciativa também valoriza o artista local e resgata a cultura regional. A programação contempla oficinas de música, dança, teatro, cultura popular e curta-metragem. No fim, um festival produzido pelas crianças é apresentado gratuitamente à comunidade.

Municípios: Itapetininga - SP, Queimados - RJ, São Leopoldo - RS, Cabo de Santo Agostinho - PE, João Pessoa - PB e Aracaju - SE

Resultados: 6 escolas, 6 artistas locais e 729 alunos.

Caminhos da Água e da Biodiversidade

Projeto de Educação Ambiental com foco no consumo consciente de água e na importância das florestas plantadas. A programação contempla formação dos educadores, trabalho em sala de aula, concurso de desenho e *workshop* de grafite – do qual participam as escolas vencedoras.

Municípios: Aracaju - SE, Cabo de Santo Agostinho - PE, João Pessoa - PB, Jundiá - SP, Queimados - RJ, Urussanga - SC, Itapetininga - SP, Agudos - SP, São Paulo - SP, Jacareí - SP, Jundiá - SP, Uberaba - MG e Taquari - RS

Resultados: 90 escolas, 238 professores e 6.643 alunos.

Heróis em Ação

O propósito do projeto é engajar a comunidade para uma atuação em conjunto e identificar oportunidades de melhorar o ambiente. A programação tem início com um jogo denominado “Lá onde eu moro”, para o qual educadores são capacitados para apoiar os alunos no levantamento de melhorias para a comunidade. No fim, os alunos empreendem projetos que tragam soluções para problemas sociais.

Municípios: Jacareí - SP, Uberaba - MG e Taquari - RS

Resultados: 15 projetos por escola, 104 educadores e 270 alunos.

Jovens Talentos Empreendedores

A iniciativa visa preparar adolescentes em situação vulnerável para o mercado de trabalho a partir do empreendedorismo e do protagonismo juvenil.

Municípios: Crisiúma - SC e Urussanga - SC

Resultados: 410 jovens, dos quais 169 foram inseridos no mercado de trabalho com carteira assinada.

Cantos da Leitura

Com o objetivo de estimular a leitura, o projeto amplia a importância do livro para a educação e a formação de cidadãos, criando uma visão sobre o mundo. No âmbito do projeto, são implementadas estruturas com mais de 1.200 livros, em alinhamento com os temas trabalhados.

Municípios: Uberaba - MG, Bauru - SP e Itapetininga - SP

Resultados: 3 escolas e Organizações Não Governamentais (ONGs), 65 professores e 1.500 alunos.

Futebol de Rua

Proposta educativa baseada na prática do futebol como desenvolvimento humano. O objetivo é potencializar as ações de ensino e aprendizagem. Nesse sentido, o projeto promove ainda um acompanhamento de desempenho escolar das crianças e das relações familiares.

Município: Uberaba - MG

Resultados: 160 crianças e adolescentes.



Enfrentamento à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes |102-12 | 413-1|

Desde 2007, integramos o Na Mão Certa, programa da *Childhood* Brasil que tem foco na prevenção e no enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes no País. Desde então, realizamos campanhas anuais em nossas unidades com vistas a sensibilizar, especialmente, nossos transportadores, estimulados ainda a denunciar eventuais abusos presenciados.

Em 2019, além de dar continuidade a esse trabalho, avançamos com o projeto Bem Cuidar, realizado também em parceria com a *Childhood* Brasil e a ONG Aldeias Brasil SOS, na construção do Plano Municipal de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes de João Pessoa (PB). O projeto é uma resposta aos altos índices observados no município. Dados do Disque 100 apontam que, em 2017, foram registradas 338 denúncias de casos de violência sexual contra crianças e adolescentes na Paraíba, das quais 56 denúncias em João Pessoa.

O projeto Bem Cuidar contou com formação e capacitação da Rede de Proteção Local, com apoio do poder público municipal, e com ações destinadas a crianças e famílias das comunidades de João Pessoa.

Outra iniciativa, realizada a partir de uma parceria entre *Childhood*, Duratex, Intercement e Aldeias SOS, e inspirada no Programa Na Mão Certa, foi a Semana Na Mão Certa, que teve como propósito posicionar João Pessoa como município pioneiro no enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes e ampliar a discussão sobre o tema.

Para isso, foram conduzidas ações integradas para a conscientização de crianças e adolescentes, formação das famílias sobre como tratar o tema com os jovens, além de sensibilizações para comunidades, terceiros e colaboradores. Cerca de 806 pessoas foram impactadas somente no primeiro ano da iniciativa.

Voluntariado

O D+ Valor, nosso programa de voluntariado, busca promover o desenvolvimento local das comunidades onde atuamos por meio de ações lideradas pelos colaboradores. A ideia é engajá-los para que possam protagonizar mudanças sociais nas regiões onde trabalham e muitas vezes vivem com suas famílias. Em 2019, colaboradores de todas as unidades participaram de ações, o que beneficiou instituições que atendem público de baixa renda, em regiões com alta vulnerabilidade social, incluindo crianças, idosos e deficientes físicos e intelectuais.

Os colaboradores podem se conectar, por meio da nossa intranet, no Portal de Voluntariado, que ajuda a localizar ações e instituições próximas nas quais possam se engajar.

O objetivo para 2020 é atuar na reestruturação do programa com vistas a criar ainda mais envolvimento dos voluntários nos projetos sociais incentivados para intensificar nosso potencial de transformação social com base nas prioridades identificadas em cada região.





RECONHECIMENTOS

Referência no combate à exploração sexual infantil | Fomos destaque na categoria “Soluções e Ferramentas – Comunidade” no 12º Encontro Anual do programa Na Mão Certa, da *Childhood* Brasil. O reconhecimento reflete sobretudo o trabalho realizado em João Pessoa (PB), onde operamos por meio da marca Deca, no âmbito do projeto Proteger e Sorrir em Rede. Em 2019, iniciamos o Plano Municipal de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes (saiba mais [aqui](#)).

Referência para empregabilidade de grupos minoritários | Desde 2018, mantemos, em parceria com o Instituto Leo Madeiras e a mobilização social Entrega por SP, capacitação gratuita em marcenaria para a população em situação de rua da cidade de São Paulo (SP). No ano, a iniciativa foi um dos *cases* apresentados no Congresso de Diversidade e Inclusão Corporativa, no painel “Empregabilidade: Conectando a Diversidade”, sendo considerada referência em empregabilidade de pessoas em situação de rua.

Prêmio Imec 2019 | Promovida pelo Instituto Mineiro de Engenharia Civil (Imec), a iniciativa reconhece anualmente os melhores fornecedores do País no setor de Materiais de Construção. Por meio da marca Deca, fomos contemplados pela inovação e qualidade de nossas soluções em louças e metais sanitários.

Referência na gestão de água | A forma com que gerimos nossos recursos hídricos foi considerada referência pelo *Carbon Disclosure Project* (CDP), organização internacional que atua na prevenção às mudanças climáticas e aos danos ambientais. Com nota A- na edição de 2018 do relatório sobre segurança hídrica, avançamos para a categoria “Liderança”. Somos uma das 30 empresas latino-americanas entre as mais de 680 que preencheram o questionário, o que evidencia também a nossa transparência com o mercado.

Liderança no engajamento de fornecedores para a Sustentabilidade | O CDP também nos concedeu certificado de liderança na categoria *Supplier Engagement* durante o evento Conexão CDP 2019, que reuniu, em São Paulo (SP), representantes de empresas da América Latina que reportam, por meio de questionários, suas iniciativas de Clima, Água e Florestas. Entre nossas ações está, desde 2012, o programa GFD, que avalia nossos fornecedores estratégicos a partir de critérios socioambientais, econômicos e de qualidade (saiba mais [aqui](#)).

Prêmio Sustentabilidade na Cadeia de Fornecimento MRV | Fomos considerados a empresa de grande porte mais sustentável e eleitos como destaque na categoria ambiental pela MRV, a maior construtora de imóveis residenciais da América Latina.

Guia Exame de Sustentabilidade | Pela quinta vez (e quarta consecutiva), fomos destaque no setor “Material de Construção” na 20ª edição do Guia Exame de Sustentabilidade, entre as 77 empresas consideradas mais sustentáveis classificadas em 19 setores de atuação. Teve destaque na publicação da revista nosso segmento do Programa de Educação para Sustentabilidade em formato de EAD, o Ciranda D (conheça [aqui](#)).

Best in Show 2019 | Fomos uma das grandes ganhadoras do prêmio *Best in Show* 2019, iniciativa que premia os melhores produtos expostos na Expo Revestir, maior feira de arquitetura e construção do Brasil. Pela quarta vez fomos eleitos por júri especializado, formado por arquitetos, designers de interiores, jornalistas e influenciadores do segmento.

Prêmio Ouvidorias Brasil 2019 | Pelo terceiro ano consecutivo, nossa Ouvidoria conquistou o Prêmio Ouvidorias Brasil, promovido pela Abrarec, com o apoio da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), Banco Central do Brasil (Bacen) e Ouvidoria Geral da União (OGU). Entre instituições públicas e privadas de diversos setores, somos a única de materiais de construção a ser reconhecida.



Para saber mais, acesse o nosso site [aqui](#).

Valor Inovação Brasil 2019 | Ficamos entre as cinco empresas mais inovadoras do País na categoria Materiais de Construção e Decoração do *ranking* Valor Inovação Brasil. Já na classificação geral, ocupamos a 33ª posição. Uma das iniciativas que contribuíram para o reconhecimento foi o nosso programa em parceria com a Endeavor, que apoia empreendedores de alto crescimento (saiba mais [aqui](#)).

As 100+ Inovadoras no Uso de TI 2019 | Alcançamos o primeiro lugar no prêmio As 100+ Inovadoras no Uso de TI 2019, categoria Indústria da Engenharia e Construção, com o Programa Imagine, que incentiva colaboradores a apresentarem ideias criativas que resolvam os contratemplos do dia a dia em nossas atividades. O prêmio, realizado pela IT Mídia, em parceria com a PricewaterhouseCoopers (PwC), visa estimular inovação nas maiores empresas do País (saiba mais [aqui](#)).

Top Of Mind | A Deca é a primeira marca mais lembrada pelos consumidores quando perguntados sobre louças e metais sanitários. A conquista é chancelada pela edição 2019 do *Top of Mind*, o mais importante e respeitado prêmio de lembrança de marca do Brasil, realizado pelo Datafolha. A categoria Louças e Metais Sanitários foi criada em 2016 e sempre foi vencida pela Deca, o que mostra a sua força no imaginário do consumidor brasileiro.



ANEXO GRI

Metas para Estratégia de Sustentabilidade 2025 |GRI 102-15|

Pilar	Tema	Meta	Status	Comentários
Pessoas	Condições de trabalho e desenvolvimento dos trabalhadores	Ter taxa de frequência (TFA) com afastamento igual ou menor que um para colaboradores próprios e terceiros.		Tivemos redução na Taxa de Frequência de Acidentes (TFA).
		Ter índice igual ou acima de 85% de adesão à nova cultura.		Os indicadores apurados por consultoria independente já superaram a meta projetada. Esta meta será revista para o próximo ciclo.
		Estar entre as melhores empresas para se trabalhar até 2020.		Mantivemos o selo Great Place to Work (GPTW).
		Ter 80% da liderança reconhecida pelo diálogo franco e aberto e pelo desenvolvimento de pessoas.		Meta atingida. Resultado aferido por meio de avaliação de competências realizada no ano.
		Ter 70% das vagas preenchidas por aproveitamento interno.		Com a revisão do processo de seleção, a disseminação do Jeito de Ser e de Fazer e a avaliação qualitativa de cultura, ações estão sendo desenvolvidas para a evolução do indicador.
	Engajamento de clientes e consumidores	Ter 50% do portfólio de produtos desenvolvidos em modelo de cocriação (10% na Ceusa).		Avançamos na prática de cocriação por meio de <i>workshops</i> e visitas de especificação com clientes, de modo a coletar suas percepções e incluí-las no processo de desenvolvimento de protótipos e produtos.
		Ter 90% dos marceneiros, instaladores e eletricitistas capacitados/treinados.		Em 2019, foram treinadas mais de 21.600 pessoas entre marceneiros, instaladores, especificadores e vendedores.
		Ser a marca preferida por 60% dos marceneiros e por 70% dos instaladores hidráulicos e eletricitistas.		Tivemos avanços de engajamento de marceneiros no Clube Duratex, Festa do Marceneiro e <i>app</i> Marcenaria D.
		Ter 20% de receita dos Postos Autorizados de Assistência Técnica (PAATs) Madeira advinda de novos serviços.		Houve aumento da receita dos PAATs proveniente de serviços disponibilizados pela Durafloor.
		Ter o reconhecimento dos atributos de sustentabilidade e inovação por 90% dos consumidores do mercado interno.		Estamos atuando em mídias sociais digitais, feiras e eventos com vistas a fortalecer as nossas marcas em termos de atributos de sustentabilidade e inovação. Em 2019, foi realizada pesquisa com clientes do mercado externo para identificação do entendimento dos atributos de sustentabilidade e inovação.
		Ter o reconhecimento dos atributos de sustentabilidade e inovação por 50% dos clientes do mercado externo.		
	Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local	Ter 80% de aprovação do processo de engajamento pela comunidade.		Foram conduzidas pesquisas com todos os públicos que participam dos projetos sociais estratégicos para entender a efetividade e a contribuição de nossas ações para as comunidades locais.
		Ter 100% dos gestores expostos a uma vivência na comunidade local.		Os gestores participaram de Rodas de Diálogos e da formação de comitês internos de engajamento por meio de lideranças locais.
		Ter dez colaboradores por unidade operacional como agentes de engajamento habilitados para o diálogo com a comunidade.		Meta atendida. Agentes formados acima do número previsto. Esta meta será revista para o próximo ciclo.
		Influenciar duas políticas públicas (aprovadas) por localidade onde a Duratex está presente.		Atuamos na articulação de política de enfrentamento à exploração de sexual de crianças e adolescentes em João Pessoa.
		Ter 75% do reconhecimento do atributo responsabilidade socioambiental nas comunidades onde as unidades operacionais estão presentes.		Foram conduzidas pesquisas com todos os públicos que participam dos projetos sociais estratégicos, para entender a efetividade e a contribuição de nossas ações e nossa imagem perante as comunidades locais.
		Mensurar e comunicar os impactos positivos em 100% das comunidades onde as unidades operacionais estão presentes.		Existe uma sistemática de divulgação externa de todas as iniciativas de impacto social e seus resultados.

Ecoeficiência

Reduzir o consumo relativo de água em 10% (20% na Ceusa).



Destaca-se a representatividade do negócio Painéis em relação à captação total de água. Com a desativação das atividades na unidade de Painéis de Botucatu a partir do segundo semestre de 2018, houve expressiva redução no consumo absoluto de água em 2019, quando comparado ao ano anterior. Esse fator refletiu consideravelmente no consumo relativo da divisão Painéis Brasil e, conseqüentemente, no consumo geral.

Reduzir destinação relativa de resíduos para aterro em 20% (100% na Ceusa).



Os negócios Louças e Ceusa, que são os mais representativos em termos de destinação de resíduos para aterro, tiveram reduções significativas em relação às destinações absoluta e relativa.

Ter 95% da matriz energética de fontes renováveis para geração de energia térmica em Painéis (até 2018).



Houve avanço no uso de fontes energéticas renováveis do negócio Painéis Brasil, atingindo 92,25%.

Reduzir o consumo relativo de energia na Deca e Hydra em 20%.



Os negócios Louças e Ceusa tiveram expressiva representatividade quanto ao consumo absoluto de energia das Divisões Deca | Hydra | Ceusa, e, em ambos os negócios, houve reduções significativas nos consumos absoluto e relativo.

Considerar critérios socioambientais em 100% do desenvolvimento de novos projetos.



O modo de abordagem dos critérios socioambientais no desenvolvimento de novos projetos está em análise.

Realizar a Análise de Ciclo de Vida (ACV) do produto com maior volume de cada negócio.



Estudos de ACV nas divisões Painéis e Hydra tiveram avanços e continuam em andamento.

Implementar programa socioambiental em até dois anos nas empresas adquiridas.



A implementação do Programa Socioambiental foi concluída nos negócios Hydra, Duratex Colômbia e Ceusa e está em fase de implantação na Portinari.

Mudança do clima

Reduzir as emissões absolutas de GEE da Duratex em 25% (Escopo 1).



A meta prevista foi superada.

Reduzir as emissões relativas da GEE em Painéis em 50% (Escopo 1).



As emissões relativas da divisão painéis superaram a meta.

Reduzir as emissões relativas de GEE na Deca e Hydra em 10% (Escopo 1).



As emissões relativas em Deca Louças tiveram importante redução, contribuindo muito com o resultado geral em função de sua representatividade na Divisão Deca | Hydra.

Ampliar a medição das emissões de Escopo 3 em 50%.



A medição do Escopo 3 vem sendo significativa e constantemente ampliada.

Reduzir o uso de defensivos por hectare de efetivo plantio em 5%, mantendo os níveis de produção desejáveis.



Métricas e premissas relacionadas a essa meta estão em fase de revisão, de modo a melhor apurar e divulgar um indicador.

Reduzir o consumo de água na irrigação por hectare de plantio em 50%.



Meta superada.

Influenciar para a conectividade regional 100% dos proprietários das áreas de conservação vizinhas maiores que 500 ha e em um raio de 2 km.



As atividades previstas com vistas a essa meta terão início a partir de 2020.

Ter 100% das comunidades envolvidas no planejamento da colheita.



O envolvimento com esse público superou a meta. Contamos com procedimentos para a gestão de potenciais impactos sociais e implementamos aplicativo para facilitar a interface com a comunidade.

Dobrar as bases genéticas.



A ampliação de bases genéticas vem ocorrendo conforme planejamento, de modo inerente ao negócio florestal, superando a meta.

Assegurar que 100% das áreas próprias estejam com o manejo certificado.



Estamos com 94% das áreas próprias certificadas, com planos de expansão para 2020.

Aumentar a massa seca por hectare em 10% (até 2035).



O aumento de massa seca vem ocorrendo conforme planejado.




Ter 80% das áreas fomentadas certificadas (até 2035).



Realizamos um encontro com produtores de Taquari, onde se concentram áreas fomentadas, indicando as demandas necessárias para certificação e como pretendemos apoiá-los nesse processo.

Pilar	Tema	Meta	Status	Comentários
Processos	Cadeia de fornecimento responsável	Ter 80% dos fornecedores estratégicos com índice de desempenho igual ou acima de oito.		74% dos fornecedores críticos possuem nota superior a sete, sendo que 35% já possuem nota superior a 8. A média geral dos fornecedores ficou em 7,62.
		Ter 100% das compras estratégicas considerando critérios socioambientais.		Foi implementado processo de avaliação de critérios socioambientais nas compras estratégicas.
		Ter 100% dos fornecedores críticos avaliados até o 2º nível da cadeia de fornecimento.		A metodologia de avaliação do segundo nível está em fase de desenvolvimento.
Produtos e serviços	Produtos e serviços	Ter 100% dos produtos da Madeira com E2 reduzido até 2018 e com E1 até 2021.		A emissão de E2 continua sendo controlada de modo inerente ao processo.
		Desenvolver duas alternativas de matérias-primas renováveis para fabricação de produtos Deca e Hydra.		A utilização de matérias-primas renováveis para componentes de produtos em Deca e Hydra está em fase de testes.
		Ter uma receita de R\$ 20 milhões proveniente de serviços do ProÁgua.		A receita líquida resultou em R\$ 666.600,00.
		Ter 100% do portfólio de metais acabados e bacias sanitárias Deca ecoeficientes.		30% do portfólio de louças e 100% das torneiras de banheiro se destacam pela ecoeficiência.
		Ter 35% do volume de vendas da Hydra de produtos ecoeficientes.		A Hydra está trabalhando no desenvolvimento de produtos eletrônicos e digitais.
		Liderar a implementação de um modelo de logística reversa.		Projeto-piloto desenvolvido em Deca metais em 2019, com expansão do ponto de coleta.

Compromissos internos para 2019:

-  Atingidos ou superados, com atividades previstas realizadas.
-  Parcialmente atingidos, com atividades previstas parcialmente realizadas.
-  Não atingidos, com atividades previstas adiadas ou não realizadas.

Divulgações

102-8 – Informações sobre empregados e outros trabalhadores

Número de colaboradores nas operações do Brasil e da Colômbia, por gênero

	2019						2018						2017					
	Corporativo, Madeira e Deca ⁽¹⁾		Revestimento Cerâmico ⁽²⁾		Colômbia ⁽²⁾		Corporativo, Madeira e Deca ⁽¹⁾		Revestimento Cerâmico ⁽²⁾		Colômbia ⁽²⁾		Corporativo, Madeira e Deca ⁽¹⁾		Revestimento Cerâmico ⁽³⁾		Colômbia ⁽⁴⁾	
	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)
Homens	7.887	82	294	88	436	80	8.513	83,21	291	79,95	424	79,25	8.735	84	258	78	-	-
Mulheres	1.675	18	41	12	108	20	1.718	16,79	73	20,05	111	20,75	1.697	16	73	22	-	-
Total	9.562	100	335	100	544	100	10.231	100	364	100	535	100	10.432	100	331	100	-	-

(1) Dados incluem todos os colaboradores que estão em regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e aprendizes.

(2) Não considera aprendizes.

(3) Do total de colaboradores em 2017, 12 eram aprendizes, os quais foram os únicos a atuarem em meio período e por contrato determinado de trabalho.

(4) Em 2017, não reportamos as informações de número de colaboradores segmentadas por gênero e por contrato de trabalho para a Colômbia.

Número de colaboradores nas operações do Brasil e da Colômbia, por contrato de trabalho

	2019						2018						2017					
	Corporativo, Madeira e Deca ⁽¹⁾		Revestimento Cerâmico ⁽²⁾		Colômbia ⁽²⁾		Corporativo, Madeira e Deca ⁽¹⁾		Revestimento Cerâmico ⁽²⁾		Colômbia ⁽²⁾		Corporativo, Madeira e Deca ⁽¹⁾		Revestimento Cerâmico		Colômbia ⁽³⁾	
	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)	Número de colaboradores	Percentual (%)
Indeterminado	9.097	95	323	96	283	52	9.951	97,26	364	100	297	55,51	10.131	97	319	96	-	-
Determinado	465	5	12	4	261	48	280	2,74	0	0	238	44,49	301	3	12	4	-	-
Total	9.562	100	335	100	544	100	10.231	100	364	100	535	100	10.432	100	331	100	-	-

(1) Dados incluem todos os colaboradores que estão em regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e aprendizes.

(2) Não considera aprendizes.

(3) Em 2017, não reportamos as informações de número de colaboradores segmentadas por gênero e por contrato de trabalho para a Colômbia.

Número de colaboradores nas divisões Deca, Madeira e Hydra do Brasil, por contrato de trabalho e gênero*

	2019				2018				2017			
	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)
Homens	7.575	83	312	67	8.335	83,76	178	63,57	8.532	84,22	203	67,44
Mulheres	1.522	17	153	33	1.616	16,24	102	36,43	1.599	15,78	98	32,56
Total	9.097	100	465	100	9.951	100,00	280	100,00	10.131	100,00	301	100,00

* Dados incluem todos os colaboradores que estão em regime de CLT e aprendizes. Houve redução do total de funcionários entre 2018 e 2019 devido, sobretudo, à redução de atividades na unidade Florestal Lençóis Paulista e venda das operações industriais de Botucatu.

Número de colaboradores nas divisões Deca, Madeira e Hydra do Brasil, por contrato de trabalho e região⁽¹⁾

	2019				2018				2017 ⁽²⁾			
	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)
Nordeste	2.254	25	99	21	2.334	23,45	77	27,50	2.078	20,51	99	32,89
Sudeste	6.425	71	348	75	6.517	65,49	167	59,64	6.963	68,73	170	56,48
Sul	418	4	18	4	1.100	11,05	36	12,86	1.090	10,76	32	10,63
Total	9.097	100	465	100	9.951	100,00	280	100,00	10.131	100,00	301	100,00

(1) Dados incluem todos os colaboradores que estão em regime de CLT e aprendizes.

(2) Considera as unidades das divisões Deca, Madeira e o Escritório Central. Além dessas, contávamos no fim de 2017 com 331 colaboradores da Cerâmica, adquirida no segundo semestre do ano. Todos esses profissionais estavam cobertos por acordos ou convenções coletivas de trabalho. Na segmentação por gênero, 22% eram mulheres e 78%, homens. Do total, 12 eram aprendizes, sendo os únicos a atuarem em meio período e por contrato determinado de trabalho.

Número de colaboradores no Corporativo e nas divisões Deca e Madeira do Brasil, por tipo de emprego e gênero⁽¹⁾

	2019				2018				2017			
	Integral ⁽²⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽³⁾	Percentual (%)	Integral ⁽²⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽³⁾	Percentual (%)	Integral ⁽²⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽³⁾	Percentual (%)
Homens	7.776	83	131	52	8.353	83,76	160	61,78	8.569	84,26	166	63,36
Mulheres	1.552	17	123	48	1.619	16,24	99	38,22	1.601	15,74	96	36,64
Total	9.308	100	254	100	9.972	100,00	259	100,00	10.170	100,00	262	100,00

(1) Dados incluem todos os colaboradores que estão em regime de CLT e aprendizes.

(2) Entre 150 horas e 220 horas mensais de trabalho.

(3) Até 120 horas mensais de trabalho.

Número de colaboradores nas operações de Revestimento Cerâmico, por contrato de trabalho e gênero⁽¹⁾

	2019				2018			
	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)
Homens	289	89	5	42	-	-	291	80
Mulheres	34	11	7	58	-	-	73	20
Total⁽²⁾	323	100	12	100	-	-	364	100

(1) Os dados referem-se apenas à marca Ceusa.

(2) Todos esses colaboradores trabalham na região Sul do Brasil.

Número de colaboradores nas operações de Revestimento Cerâmico, por tipo de emprego e gênero⁽¹⁾

	2019				2018			
	Integral ⁽²⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽³⁾	Percentual (%)	Integral ⁽²⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽³⁾	Percentual (%)
Homens	288	89	6	46	291	79,95	-	-
Mulheres	34	11	7	54	73	20,05	-	-
Total²	322	100	13	100	364	100,00	-	-

(1) Os dados referem-se apenas à marca Ceusa.

(2) Entre 150 horas e 220 horas mensais de trabalho.

(3) Até 120 horas mensais de trabalho.

Número de colaboradores nas operações da Colômbia, por contrato de trabalho e região*

	2019				2018			
	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)
Planta Barbosa	100	35	73	28	117	39,39	61	25,63
Planta Yarumal	78	28	107	41	88	29,63	90	37,82
Planta Manizales	6	2	70	27	4	1,35	72	30,25
Principal e regionais	99	35	11	4	88	29,63	15	6,30
Total	283	100	261	100	297	100,00	238	100,00

* Neste caso, os dados são considerados de acordo com a distribuição regional das fábricas e florestas (Barbosa, Yarumal, Manizales, etc.).

Número de colaboradores nas operações da Colômbia, por tipo de emprego e gênero⁽¹⁾

	2019				2018			
	Integral ⁽²⁾	Percentual (%)	Meio período	Percentual (%)	Integral ⁽²⁾	Percentual (%)	Meio período	Percentual (%)
Homens	436	80	-	-	424	79,25	-	-
Mulheres	108	20	-	-	111	20,75	-	-
Total	544	100	-	-	535	100,00	-	-

(1) Não considera aprendizes.

(2) Na Colômbia, a jornada de tempo integral gera um total de 240 horas por mês. Não há colaboradores de meio período.

Número de colaboradores nas operações da Colômbia, por contrato de trabalho e gênero*

	2019				2018			
	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)
Homens	206	73	230	88	222	74,75	202	84,87
Mulheres	77	27	31	12	75	25,25	36	15,13
Total	283	100	261	100	297	100,00	238	100,00

* Os aprendizes não estão contabilizados nesses dados.

Número de colaboradores nas operações da Colômbia, por contrato de trabalho e região

	2019				2018			
	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)
Planta Barbosa	100	35	73	28	117	39,39	61	25,63
Planta Yarumal	78	28	107	41	88	29,63	90	37,82
Planta Manizales	6	2	70	27	4	1,35	72	30,25
Principal e regionais	99	35	11	4	88	29,63	15	6,30
Total	283	100	261	100	297	100,00	238	100,00

102-34 – Natureza e número total de preocupações críticas |103-2 e 103-3: Anticorrupção|

Nossa Política da Ouvidoria define quais denúncias relativas a assédios moral e sexual, bem como as sobre casos de discriminação, devem ser comunicadas ao diretor responsável pela área citada com cópias encaminhadas aos vice-presidentes e presidente, bem como conselheiros de administração. A apuração cabe à própria Ouvidoria, que, de acordo com o caso, pode acionar também a Auditoria Interna, que recebe e apura denúncias sobre fraude e corrupção, remetidas também aos presidentes da Diretoria-Executiva e do Conselho de Administração. Os mesmos dirigentes, além do presidente do Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos, recebem cópias também de relatos sobre casos de corrupção relacionados a órgãos públicos – no escopo da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 –, que são tratados pela Área de *Compliance* Legal (que, para a investigação, poderá solicitar apoio da Auditoria Interna).

Semestralmente, a Ouvidoria apresenta as suas atividades ao Comitê Executivo da Diretoria e os principais indicadores ao Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação, além de prestar contas de sua atuação ao Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos e, quando solicitado, ao Conselho de Administração.

Em agosto de 2018, implementamos um modelo de operação com fornecedores, que ficou responsável pelo recebimento, triagem e pré-análise das manifestações, sendo que a tratativa e a apuração dos relatos continuaram a ser realizadas por nossa

equipe interna. Esse novo processo, com o recebimento por canal independente, garante mais independência e segurança no recebimento e tratamento das manifestações. Como resultado, registramos redução no acesso ao canal em 2019 – com mais qualidade das manifestações recebidas, que pode ser aferida pelo percentual de manifestações tratadas. Além disso, desde agosto de 2018, os contatos de empresas e profissionais que desejam ser nossos fornecedores e/ou colaboradores deixaram de ser computados como contatos da Ouvidoria (embora recebam resposta-padrão), o que também contribuiu para a redução no volume anual de contatos registrados.

Casos que envolvam administradores são comunicados ao presidente, à Presidência do Conselho de Administração e ao presidente do Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação, a quem são apresentados os fatos apurados, com a preservação dos nomes do manifestante e das pessoas que colaboraram na investigação. Se comprovada a denúncia, os resultados são também repassados ao presidente do Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos.

Já a nossa Política de Combate à Corrupção estabelece que o Comitê Executivo toma as decisões com base nas investigações e orientações emitidas pela Área de *Compliance* Legal e Ético, enquanto o Conselho de Administração é responsável pelas decisões que envolvem diretamente os membros da Diretoria, conforme recomendações do Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria por públicos

	2019	2018	2017
Colaboradores			
Total de manifestações recebidas	298	378	535
Manifestações tratadas pelo processo formal da Ouvidoria ⁽¹⁾	251	304	372
Assuntos gerados a partir das manifestações encaminhadas ⁽²⁾	251	338	453
Fornecedores			
Total de manifestações recebidas	60	70	65
Manifestações tratadas pelo processo formal da Ouvidoria ⁽¹⁾	45	53	40
Manifestações direcionadas para tratativa pelo canal de primeira instância	10	11	17
Manifestações que não foram tratadas	5	6	8
Assuntos gerados a partir das manifestações formalmente tratadas pela Ouvidoria ⁽²⁾	45	53	42
Demais públicos			
Total de manifestações recebidas⁽³⁾	409	766	769
Total de contatos	767	1.214	1.369

(1) As demais manifestações recebidas não foram tratadas por informações insuficientes, desistência do manifestante, resolução antes do início do processo da Ouvidoria ou redirecionamento ao canal de primeira instância.

(2) A partir de agosto de 2018, o número de assuntos gerados passou a ser igual ao número de manifestações em razão de alteração na metodologia da Ouvidoria.

(3) Os contatos dos demais públicos foram tratados pela Ouvidoria junto aos canais de primeiro atendimento.

Manifestações tratadas pela Ouvidoria por tipo (%)

	2019 ⁽¹⁾	2018	2017
Crítica	77,8	79,3	77,8
Denúncia	21,2	15,9	15,8
Sugestão ⁽²⁾	N.A.	0,3	1,6
Consulta	1,0	2,6	1,2
Elogio	N.A.	2,0	3,6
Total	100	100	100

(1) A partir de 2019: números calculados com base no total de manifestações tratadas pela Ouvidoria de todos os públicos de relacionamento que acessaram o canal. De 2012 a 2018, os números eram calculados com base no total de assuntos tratados pela Ouvidoria, trazidos pelos públicos formalmente atendidos pelo canal (colaboradores e fornecedores).

(2) Desde agosto de 2018, a Ouvidoria deixou de atender sugestões e elogios, os quais devem ser efetuados diretamente aos gestores.

Denúncias recebidas pela Ouvidoria por status

	2019	2018	2017
Procedentes	25	13	28
Improcedentes	17	13	10
Inconclusivas	15	11	5
Não investigadas*	7	4	13
Em investigação	18	21	23
Total	82	62	79

* Denúncias relacionadas a casos já analisados ou que não continham informações suficientes para a apuração.

Número de preocupações críticas encaminhadas ao Conselho de Administração

	2019	2018	2017
Número de preocupações críticas	82	62	79

102-35 – Políticas de remuneração

|103-2 e 103-3: Emprego, 103-2 e 103-3: Presença de mercado |

Revisamos, em 2019, nossas normas de Remuneração fixa e movimentação salarial e de Remuneração de Executivos. A primeira, aplicável a todos os colaboradores com contrato por prazo indeterminado, estabelece diretrizes para a gestão da estrutura de cargos e salários, bem como movimentações de pessoal em nosso time. Já a segunda abrange todos os gerentes, diretores, vice-presidentes e presidente registrados no Escritório Central e na Duratex Florestal Ltda. e está em conformidade com a Lei nº 10.101 de 19/12/2000, alterada pela Lei nº 12.832 de 20/06/2013. Para o Conselho de Administração, o pacote de remuneração é composto por salário-base e adicional por presidência de comitê (com exceção dos presidentes de comitês que são acionistas). Já para o grupo de executivos, o pacote de remuneração é composto por salário-base, incentivos de curto prazo (ICP), incentivo de longo prazo (ILP) e be-

nefícios. Os itens ICP e ILP fazem parte da remuneração variável e estão condicionados a metas corporativas, de negócio e individuais, alinhadas à nossa estratégia, estando incluídos aspectos de desempenho socioambiental. No caso da rescisão, cabe ao Conselho de Administração aprovar a extinção das opções (conforme item 7.3 do regulamento do plano de Incentivo de Longo Prazo – ILP), e, em caso de não extinção das opções, o ex-executivo pode exercer o total de opções disponíveis a ele sem ser impactado pelo período de *lock up* e *vesting*, pelo prazo de até três anos. Considerando o processo rescisório desse grupo, destacamos ainda que não há diferença em comparação com o processo utilizado para os demais colaboradores, salvo direcionamentos legais que devemos seguir na modalidade de contratação estatutária.

202-1 – Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero e comparado ao salário-mínimo local

Operações no Brasil

Não há diferenciação do salário de entrada entre homens e mulheres.

Proporção entre o salário de entrada e o salário mínimo*

	2019			2018			2017		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Número de profissionais que recebem o piso da categoria	803	423	1.226	587	498	1.085	337	288	625
Menor valor pago como piso da categoria (R\$)	1.007	1.007	1.007	954	954	954	950	950	950
Salário mínimo nacional (R\$)	998	998	998	954	954	954	937	937	937
Proporção entre o salário de entrada e o salário mínimo (%)	101	101	101	100	100	100	99	99	99

* Os dados ainda não contemplam as unidades de Revestimentos Cerâmicos referentes à Cecria, em razão da recente aquisição.

Operações na Colômbia

Proporção entre o salário de entrada e o salário mínimo

	2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número de profissionais que recebem o piso da categoria	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Menor valor pago como piso da categoria (em pesos colombianos)	903.125	828.116	849.600	849.600
Salário mínimo nacional* (em pesos colombianos)	828.116	828.116	781.242	781.242
Proporção entre o salário de entrada e o salário mínimo (%)	109	100	108,7	108,7

* O salário mínimo na Colômbia é definido pelo governo e pelos sindicatos no mês de janeiro de cada ano.

103-1 – Explicação do tópico material e seu limite

102-46 – Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais

102-47 – Lista dos temas materiais

102-49 – Alterações no relatório

Pilar	Tema 2019	Avaliação da Materialidade	Impactos		Tópico GRI	Divulgações GRI
			Dentro	Fora	Forma de gestão 103-1 103-2 103-3	
Ambiente de negócios adequado	Ética e <i>compliance</i>	Prioridade alta	X		Anticorrupção	205-1; 205-2; 205-3
	Inovação e digitalização	Prioridade média	X		Conformidade ambiental	307-1
	Geração de caixa e <i>fundings</i>	Prioridade média	X		Não há tópico GRI relacionado	
	Diversificação do portfólio de negócios	Prioridade baixa	X	X	Desempenho econômico	201-1
Gente que transforma	Saúde e segurança	Prioridade alta	X	X	Práticas de compras	204-1
					Saúde e segurança do cliente	403-1; 403-2; 403-4; 403-5; 403-9
					Saúde e segurança do cliente	416-1
					Avaliação social de fornecedores	414-2
	Diversidade	Prioridade baixa	X		Conformidade socioeconômica	419-1
	Capacitação profissional	Prioridade alta	X		Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1; 405-2
	Desenvolvimento local	Prioridade baixa		X	Treinamento e educação	404-1; 404-2; 404-3
	Educação ambiental	Prioridade baixa		X	Impactos econômicos indiretos	203-1
Processos responsáveis	Cadeia de fornecimento	Prioridade alta	X	X	Comunidades locais	413-1; 413-2
					Avaliação ambiental de fornecedores	204-1
					Avaliação ambiental de fornecedores	306-2
	Menejo florestal	Prioridade média	X	X	Avaliação social de fornecedores	414-2
					Biodiversidade	304-3
					Avaliação ambiental de fornecedores	306-2
	Desempenho ambiental	Prioridade alta	X	X	Conformidade ambiental	307-1
					Avaliação ambiental de fornecedores	306-2
					Materiais	301-1; 301-2
					Energa	302-1
Soluções sustentáveis	Prioridade baixa			X	Água	303-1; 303-3
					Emissões	305-1; 305-2; 305-3; 305-4
					Efluentes e resíduos	306-1; 306-2; 306-3
					Conformidade ambiental	307-1
Soluções sustentáveis	Mudança do clima	Prioridade baixa		X	Emissões	305-1; 305-2; 305-3; 305-4
	Soluções ecoeficientes	Prioridade baixa		X	Não há tópico GRI relacionado	
	Soluções de ambientes	Prioridade média		X	Não há tópico GRI relacionado	

204-1 – Proporção de gastos com fornecedores locais

Operações Duratex Brasil*

Proporção de gastos com fornecedores (em R\$)

	2019	2018
Total de gastos com fornecedores	2.701.312.844,05	2.635.900.406,93
Gastos com fornecedores locais (no mesmo município das unidades)	584.114.888,49	499.955.442,98
Percentual de gastos com fornecedores locais (%)	22	19

*Para o cálculo de fornecedores locais em 2019 para operações Duratex Brasil, foi utilizada novamente a localização por CEP, considerando-se os dois primeiros dígitos do código postal, que representam, conforme definição dos Correios, a cidade principal e suas adjacentes, compondo a sub-região de uma localidade. Assim, obtivemos um valor mais próximo do real quando considerado o critério "fornecedor local", entendendo que fornecedores em potencial existentes na sub-região (entorno da unidade industrial/florestal) poderiam ser acionados para contratação, desde que atendidos os critérios comerciais e de qualidade.

Operações Colômbia*

Proporção de gastos com fornecedores (em pesos colombianos)

	2019	2018
Total de gastos com fornecedores	175.329.182.351,00	196.492.308.500,00
Gastos com fornecedores locais (no mesmo município das unidades)	40.155.736.820,00	10.040.287.185,00
Percentual de gastos com fornecedores locais (%)	23	5

*Para a Colômbia, em 2019, a apuração se assemelhou à apuração da Duratex Brasil, tendo como base a cidade onde as fábricas estão localizadas e as áreas adjacentes, e não apenas os fornecedores que operam nas mesmas cidades de nossas fábricas de Yarumal, Barbosa e Manizales.

205-3 – Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas

Casos de corrupção privada⁽¹⁾

	2019	2018	2017
Casos procedentes	-	2	3
Casos improcedentes	1	2	1
Casos inconclusivos	1	-	1
Casos não investigados ⁽²⁾	-	2	2
Casos em investigação	-	0	0
Total de denúncias recebidas relacionadas a casos de corrupção privada	2	6	7

(1) A Duratex não tem registro de nenhum caso de corrupção pública. As denúncias reportadas tratam de corrupção privada relacionadas a desvio de conduta e recebimento de gratificação indevida. Informamos também que nenhum dos casos procedentes causou impacto material nas demonstrações e informações financeiras da companhia.

(2) Casos não investigados: denúncias que não apresentaram informações suficientes para a abertura de processo investigativo.

301-1 – Materiais usados, discriminados por peso ou volume

Materiais consumidos na Deca (Metais e Louças)

Materiais de origem renovável (t)

	2019	2018	2017
Embalagens de papel e papelão	2.407,6	2.185,4	1.583,3
Embalagens de madeira	3.896,5	3.885,9	4.806,2
Total de materiais consumidos de origem renovável	6.304,1	6.071,2	6.389,5

Materiais de origem não renovável (t)

	2019	2018	2017
Embalagens de plástico	540,6	513,9	527,9
Químicos	1.109,2	1.137,0	1.384,8
Gesso	7.847,0	8.402,5	9.103,1
Insumos de esmalte ⁽¹⁾	2.114,0	2.513,5	2.710,0
Insumos de massa ⁽²⁾	48.050,3	53.189,0	53.726,4
Areia de fundição	1.828,0	1.951,2	1.795,3
Clanshell	14,1	16,5	12,5
Fundição bronze	12.891,0	14.862,1	13.367,8
Fundição latão	6.866,5	8.408,3	5.184,3
Latão	3.600,6	3.869,1	3.582,1
Plástico	1.500,0	1.601,8	1.103,4
Zamac	573,6	557,2	457,0
Total de materiais consumidos de origem não renovável	86.935,9	97.021,8	92.954,6

(1) Insumos de esmalte incluem corantes feldspato, silicato, carbonato e óxido de zinco.

(2) Insumos de massa incluem caulim, argila, pedrisco, granito, quartzo e filito.

Percentual de materiais de origem renovável

	2019	2018	2017
Total de materiais consumidos de origem renovável e não renovável (t)	93.240,0	103.093,1	99.344,1
Percentual de materiais de origem renovável (%)	6,8	5,9	6,4

Materiais de origem não renovável (unidade)

	2019	2018	2017
Componentes importados	16.821.001,0	15.825.458,0	15.563.037,0
Componentes nacionais	86.143.288,0	83.357.661,0	77.377.492,0
Rodas e lixas	149.188,0	144.367,0	152.193,0
Total de materiais consumidos de origem não renovável	103.113.477,0	99.327.486,0	93.092.722,0

Materiais consumidos na Deca (Hydra)

Materiais de origem renovável (unidade)

	2019	2018	2017
Embalagens de papel e papelão	18.014.524,5	24.507.127,0	25.269.169,0
Total de materiais consumidos de origem renovável	18.014.524,5	24.507.127,0	25.269.169,0

Materiais de origem não renovável (t)

	2019	2018	2017
Aço	12,2	16,8	17,8
Resina	2.537,1	2.676,5	2.496,4
Tira de latão	46,8	55,8	55,1
Fio resistência	103,9	104,3	136,7
Cobre	8,8	13,1	7,4
Outros	0,7	1,1	-
Total de materiais consumidos de origem não renovável	2.709,5	2.867,5	2.713,4

Percentual de materiais de origem renovável

	2019	2018	2017
Percentual de materiais de origem renovável (%)	N.D.	N.D.	N.D.

Materiais de origem não renovável (unidade)

	2019	2018	2017
Componentes importados	12.596.247,0	12.556.095,0	16.353.740,0
Componentes nacionais	116.772.901,0	105.013.832,0	106.168.989,0
Total de materiais consumidos de origem não renovável	129.369.148,0	117.569.927,0	122.522.729,0

Materiais de origem não renovável (m)

	2019	2018	2017
Fios, cabos e isolações	9.476.381,5	10.266.116,1	10.176.206,6
Outros	49.580,8	42.400,1	40.597,8
Total de materiais consumidos de origem não renovável	9.525.962,4	10.308.516,2	10.216.804,4

Materiais consumidos na Madeira

Materiais de origem renovável (t)

	2019	2018	2017
Adbos tipo composto orgânico	28.304,0	34.206,1	20.475,8
Madeira processo (base úmida)	3.485.745,6	3.096.369,3	3.240.769,1
Madeira serrada (base úmida)	-	4.233,4	565,9
Papel	10.836,3	11.072,4	10.481,8
Total de materiais consumidos de origem renovável	3.524.885,9	3.145.881,2	3.272.292,6

Materiais de origem não renovável (t)

	2019	2018	2017
Adbos tradicionais	29.834,3	33.104,0	34.497,3
Emulsão de parafina	8.691,8	9.190,2	7.579,2
Formol*	59.591,8	89.553,7	90.347,0
Lubrificantes	447,8	693,3	916,1
Melamina	6.116,1	5.632,6	5.583,4
Metanol	45.208,2	59.250,6	60.108,7
Resina	90.458,7	86.178,8	65.526,4
Sulfato de alumínio	1.068,2	1.365,0	1.632,1
Sulfato de amônio	2.019,9	2.109,7	1.839,3
Tinta	64,2	1.374,4	1.356,2
Ureia	63.524,9	87.236,7	83.329,6
Outros materiais	9.368,5	10.085,5	8.675,6
Total de materiais consumidos de origem não renovável	316.394,4	385.774,5	361.391,0

* Para formol, a unidade utilizada é tonelada líquida (TLQ).

Percentual de materiais de origem renovável

	2019	2018	2017
Total de materiais consumidos de origens renovável e não renovável (t)	3.841.280,2	3.531.655,8	3.633.683,6
Percentual de materiais de origem renovável (%)	91,8	89,1	90,1

Materiais consumidos em Revestimento Cerâmico*

Materiais de origem renovável (t)

	2019	2018
Embalagens de papel	636,0	692,8
Paletes	2.296,8	2.291,1
Total de materiais consumidos de origem renovável	2.932,8	2.983,9

* Não contempla Cecrisa.

Materiais de origem não renovável (t)

	2019	2018
Insumos de massa ⁽¹⁾	164.076,6	152.816,7
Defloculantes	1.251,7	1.256,3
Aditivos massa	52,1	55,9
Insumos de esmalte ⁽²⁾	4.601,0	4.587,0
Corantes inorgânicos	11,8	18,8
Tintas digitais	43,3	46,7
Granilhas e vitrosas	155,3	266,4
Metais preciosos	0,01	0,03
Veículos e colas	142,4	133,0
Aditivos para esmalte	1,5	8,8
Impermeabilizantes	2,8	9,6
Total de materiais consumidos de origem não renovável	170.338,4	159.199,3

(1) Insumos de massa incluem argilas, caulins, feldspato, filito e argilito.

(2) Insumos de esmalte incluem esmaltes, engobes, micronizados e matérias-primas cruas.

Percentual de materiais de origem renovável

	2019	2018
Total de materiais consumidos de origens renovável e não renovável (t)	173.271,2	162.183,2
Percentual de materiais de origem renovável (%)	1,7	1,8

* Não contempla Cecriisa.

Materiais consumidos na Colômbia

Materiais de origem renovável (t)

	2019	2018
Madeira processo (base úmida)	343.256,2	376.936,1
Papel	906,4	1.074,7
Total de materiais consumidos de origem renovável	344.162,5	378.010,8

Materiais de origem não renovável (t)

	2019	2018
Emulsão de parafina	1.637,2	1.684,0
Formol	1.061,8	1.543,3
Lubrificantes	49,8	48,6
Melamina	2.269,1	2.189,4
Metanol	8.171,1	8.536,0
Resina produzida internamente	27.060,1	30.747,9
Resina adquirida externamente	199,6	1.109,8
Tinta	2,9	3,3
Colorantes	38,7	38,2
Ureia	9.612,5	10.241,5
Outros materiais	329,4	316,6
Total de materiais consumidos de origem não renovável	50.432,0	56.458,4

Percentual de materiais de origem renovável

	2019	2018
Total de materiais consumidos de origens renovável e não renovável (t)	393.688,2	433.394,5
Percentual de materiais de origem renovável (%)	87,2	87,0

301-2 – Materiais usados provenientes de reciclagem

Divisão de negócio	Materiais reaproveitados (t)	2019	2018
Deca	Fundição bronze	12.891,0	14.862,1
Deca	Fundição latão	6.866,5	8.408,3
Deca	Zamac	573,6	557,2
Deca	Polímeros	-	10,0
Deca	Rejeito de massa	27.348,9	25.588,4
Deca	Esmalte	2.526,5	2.147,2
Deca	Resina reaproveitada (Hydra)	92,0	43,4
Revestimento Cerâmico	Rejeito de massa	11.339,1	9.262,8
	Total de materiais reaproveitados	61.637,6	60.879,3
	Total de materiais (301-1) dos negócios Deca/ Hydra e Revestimento Cerâmico	269.221,1	268.143,9
	Percentual de materiais reaproveitados (%)	22,9	22,7

302-1 – Consumo de energia dentro da organização

Consumo de Energia no Brasil (GJ)

	2019 ⁽¹⁾	2018	2017
A. Energia gerada pelo consumo de combustíveis			
Biomassa	4.356.304,8	5.600.065,3	5.174.451,3
Diesel	291.100,8	331.571,5	302.877,3
Biodiesel	31.083,3	33.169,0	25.623,0
Etanol	17.297,3	13.366,4	8.179,3
Gás natural	1.501.948,5	1.537.907,0	1.444.336,2
Gasolina	5.682,1	8.750,0	14.666,9
GLP	73.619,6	57.111,7	46.600,1
Óleo BPF	41.925,8	274.860,7	258.091,1
Subtotal	6.318.962,22	7.856.801,5	7.274.825,1
Percentual de energia gerada a partir de combustíveis de origem renovável (%)⁽²⁾	69,7	71,9	71,6
B. Energia adquirida			
Eletricidade – origem renovável ⁽³⁾	2.105.171,1	2.610.207,0	2.131.073,3
Eletricidade – origem não renovável	380.829,4	437.976,0	422.063,1
C. Total			
Total de energia consumida (A + B)	8.804.962,7	10.904.984,6	9.827.961,56
Percentual de energia de fontes renováveis sobre o total de energia consumida (%)	73,9	79,7	74,7

(1) Com o término de operações em Madeira e Deca, e com a aquisição da Ceusa, tivemos uma mudança significativa nos combustíveis consumidos e no percentual de fontes renováveis em nossa matriz energética. O encerramento das operações de Botucatu e Louças Sul fez com que o consumo de biomassa e o de Óleo BPF diminuíssem e, com a compra da Ceusa, o consumo de gás natural aumentou, o que contribuiu para a redução do percentual Duratex nas operações Brasil.

(2) Para o cálculo de percentual de combustíveis de origem renovável, foram considerados combustíveis de origem renovável – o etanol, a biomassa e percentuais do biodiesel (diesel) e do etanol anidro (gasolina), conforme parâmetros da Agência Nacional do Petróleo (ANP), e a energia elétrica renovável adquirida.

(3) Em relação à eletricidade de origem renovável, são considerados os percentuais da Matriz de Produção de Energia Brasileira, apresentados no boletim mensal de monitoramento do Sistema Elétrico Brasileiro (dezembro de 2019), do Ministério de Minas e Energia. Só adquirimos energia elétrica (não vendemos).

Consumo de energia na Colômbia (GJ)

	2019	2018
A. Energia gerada pelo consumo de combustíveis		
Biomassa	360.379,7	110.610,1
Diesel	9.365,4	9.292,0
Biodiesel	-	-
Etanol	-	-
Gás natural	66.491,5	70.667,1
Gasolina	-	-
GLP	120.164,4	134.100,1
Óleo BPF	-	-
Subtotal	556.400,9	324.669,3
Percentual de energia gerada a partir de combustíveis de origem renovável (%)	64,8	34,1
B. Energia adquirida		
Eletricidade – origem renovável	187.946,7	188.176,23
Eletricidade – origem não renovável	28.084,0	28.118,29
C. Total		
Total de energia consumida (A + B)	772.431,6	540.963,77
Percentual de energia de fontes renováveis sobre o total de energia consumida (%)*	71,0	55,2

* São considerados combustíveis de origem renovável: etanol, biomassa, biodiesel e energia elétrica. Só adquirimos energia elétrica (não vendemos).

303-1 – Total de retirada de água por fonte

303-3 – Água reciclada e reutilizada

Consumo de água no Brasil (m³)*

	2019	2018	2017
Água captada			
Águas superficiais	158.602,1	1.535.348,5	1.676.624,2
Águas subterrâneas	2.604.397,3	2.498.306,9	2.318.916,8
Águas pluviais captadas diretamente	-	-	-
Efluentes de outras organizações	-	-	-
Abastecimento público ou de empresas especializadas	308.863,5	342.289,1	290.196,8
Total	3.071.862,8	4.375.944,5	4.285.737,8
Água reutilizada			
Volume de água reutilizada	214.458,0	1.032.792,1	1.338.006,2
Percentual de água reutilizada sobre o total captado (%)	7,0	23,6	31,2

* Dados não contemplam as informações das operações Cecria. Significativa redução de consumo de água (em especial, águas superficiais) em razão do término das operações de Botucatu pela Duratex (fabricação de chapas de fibra, que consumia um volume relevante de água e era responsável por grande parte do reúso de água na Companhia e pela geração de grande quantidade de efluentes industriais).

Consumo de água na Colômbia (m³)

	2019	2018	2017
Águas superficiais	141.416,0	121.540,4	131.564,2
Águas subterrâneas	5.387,0	5.139,0	6.042,0
Águas pluviais captadas diretamente	1.444,9	1.443,5	-
Efluentes de outras organizações	-	-	-
Abastecimento público ou de empresas especializadas	6.498,4	13.051,1	14.920,2
Total	154.746,2	141.173,0	152.526,4
Volume de água reutilizada	591,0	257,0	-
Percentual de água reutilizada sobre o total captado (%)	0,4	0,2	-

304-3 – Habitats protegidos ou restaurados

Em 2019, realizamos a venda de florestas comerciais e suas respectivas áreas de conservação, além de negociações de menor porte, fatos que refletem a diferença de áreas entre os últimos dois anos.

Brasil

Áreas florestais próprias e arrendadas por estado (ha)

		2019			2018			2017		
		Florestas plantadas	Benfeitorias	Conservação	Florestas plantadas	Benfeitorias	Conservação	Florestas plantadas	Benfeitorias	Conservação
São Paulo	Arrendamento	11.124,2	921,2	5.963,0	21.343,7	1.236,5	7.655,1	17.816,3	1.235,1	7.240,3
	Própria	43.560,9	3.003,9	17.652,6	52.986,1	3.479,5	19.681,0	74.403,9	4.388,1	25.370,1
Minas Gerais	Arrendamento	75.396,0	3.712,2	29.532,0	76.084,4	3.320,5	28.978,8	75.607,0	3.314,4	29.188,5
	Própria	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rio Grande do Sul	Arrendamento	1.555,9	190,8	804,8	1.555,9	183,4	812,2	1.564,2	187,2	800,6
	Própria	3.232,6	248,1	2.507,1	3.232,6	200,1	2.555,1	3.268,3	191,0	2.532,0
Total		134.869,6	8.076,2	56.459,5	155.202,6	8.420,0	59.682,2	172.659,70	9.315,80	65.131,50

Áreas florestais fomentadas por estado (ha)

		2019			2018			2017		
Relações de posse		Florestas plantadas	Benfeitorias	Conservação	Florestas plantadas	Benfeitorias	Conservação	Florestas plantadas	Benfeitorias	Conservação
São Paulo	Fomento	1.340,6	660,3	-	1.340,6	660,3	-	1.340,6	660,3	-
Minas Gerais	Fomento	542,0	267,0	-	542	267,0	-	877,9	432,4	-
Rio Grande do Sul	Fomento	13.694,6	11.204,6	-	13.301,0	10.882,6	-	13.630,9	11.152,5	-
Total		15.577,2	12.131,9	-	15.183,6	11.809,9	-	15.849,4	12.245,2	-

Colômbia

Áreas florestais da Duratex em 2019 (ha)

	Total	Plantada	Por plantar	Bosques e outros usos
Próprias				
Norte de Antioquia	3.333	2.254	-	1.079
Nordeste de Antioquia	2.154	1.080	61	1.013
Tolima	1.554	783	-	771
Caldas	411	270	6	135
Magdalena Medio	216	114	20	82
Subtotal áreas próprias	7.668	4.501	87	3.080
Com terceiros				
Nordeste de Antioquia	1.894	1.876	19	
Magdalena Medio	1.200	682	-	518
Subtotal terceiros	3.094	2.558	19	518
Total	10.762	7.059	106	3.598

305-1 – Emissões diretas de GEE – Escopo 1

305-2 – Emissões indiretas de GEE – Escopo 2

305-3 – Emissões indiretas de GEE – Escopo 3

Inventário de Emissões de gases de efeito estufa da Duratex no Brasil (tCO₂e)⁽¹⁾⁽²⁾

	2019	2018	2017
Escopo 1	154.478,7	168.046,5	156.280,6
Escopo 2 ⁽³⁾	51.548,2	66.209,2	64.277,2
Escopo 3	87.973,1	98.778,7	164.184,6
Total	294.000,0	333.034,5	384.742,4

(1) Nosso inventário completo de emissões de GEE está disponível na plataforma on-line do Programa Brasileiro GHG Protocol.

(2) Em 2019 não foram contempladas no cálculo as emissões das operações da Cecrisa.

(3) Resultado da emissão com base em localização (*location-based*).

Inventário de Emissões de gases de efeito estufa da Duratex na Colômbia (tCO₂e)

	2019	2018	2017
Escopo 1	12.714,9	13.335,3	9.905,20
Escopo 2	12.599,5	12.614,9	11.436,00
Total	25.314,4	25.950,2	21.341,30

305-4 – Intensidade de emissões de GEE

Indicadores de intensidade de emissões de GEE*

	2019	2018	2017
Deca Metais (tCO ₂ e/peça)	0,000251721	0,000224908	0,000229763
Deca Louças (tCO ₂ e/kg)	0,000540043	0,000574634	0,000617542
Hydra (tCO ₂ e/peça)	0,00000766	0,000013071	0,000020847
Painéis (tCO ₂ e/m ³)	0,014576077	0,030171279	0,035128473
Ceusa (tCO ₂ e/m ²)	0,005729975	0,006166693	N.D.
Colômbia (tCO ₂ e/m ³)	0,054033760	0,053054413	N.D.

* Para o cálculo foi considerado apenas o Escopo 1. As emissões das operações Cecrisa não foram contabilizadas.

306-1 – Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação

Operações Brasil (Deca, Madeira e Revestimento Cerâmico)*

Por destinação	2019	2018
Descarte de efluente em rede pública	374.948,9	417.297,3
Descarte de efluente em curso d'água	394.950,7	318.033,0
Descarte de efluente em fossa séptica	10.791,4	9.139,2
Descarte de efluente em campo de irrigação	-	874.355,9
Total	780.690,9	1.618.825,4
Por método de tratamento		
Tratamento somente físico-químico	124.526,7	99.706,0
Tratamento somente biológico	13.777,0	18.196,5
Tratamento físico-químico e biológico	631.595,9	618.786,3
Não tratado (autorizado por legislação)	10.791,4	882.136,6
Total	780.690,9	1.618.825,4

* Redução no descarte de efluentes em função da descontinuidade da operação da linha de Botucatu, que representava uma parcela significativa no consumo de água e geração de efluentes.

Operações Colômbia*

Por destinação	2019	2018
Descarte de efluente em rede pública	-	-
Descarte de efluente em curso d'água	115.051,4	143.395,8
Descarte de efluente em fossa séptica	-	-
Descarte de efluente em campo de irrigação	-	-
Total	115.051,4	143.395,8
Por método de tratamento		
Tratamento somente físico-químico	-	-
Tratamento somente biológico	-	-
Tratamento físico-químico e biológico	115.051,4	143.395,8
Não tratado (autorizado por legislação)	-	-
Total	115.051,4	143.395,8

* Nas operações da Colômbia, diferentemente das operações do Brasil, trabalhamos somente com uma forma de descarte e tratamento de água.

306-2 – Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição

Descarte de resíduos (t)

Operações no Brasil	2019	2018	2017
Por classe			
Perigosos	4.130,6	5303,3	4.792,7
Não perigosos	82.477,0	119.732,9	127.817,2
Total	86.607,6	125.067,8	132.609,9
Por método de destinação			
Reciclagem	30.439,6	40.344,4	27.714,9
Reutilização	6.595,0	17.357,6	19.761,8
Aterro sanitário	489,5	9.864,3	7.092,6
Aterro industrial	22.561,2	9.453,8	15.926,8
Coprocessamento	4.463,8	2.489,1	2.174,7
Incineração	1,4	4,2	1,5
Compostagem	7.938,9	10.852,8	11.298,1
Autoclave	0,7	0,1	0,1
Geração de energia	12.792,5	32.318,8	46.055,9
Devolução ao fornecedor	41,1	528,4	510,4
Descontaminação	50,3	80,6	40,5
Tratamento químico	1.233,7	1.775,5	2.032,7
Total	86.607,6	125.067,8	132.609,9

Operações na Colômbia	2019
Por classe	
Perigosos	80,7
Ordinários	3.975,9
Recicláveis	3.207,7
Total	7.264,3
Por método de destinação	
Reciclagem	195,3
Reutilização	0,5
Aterro sanitário	263,5
Aterro industrial	3.415,1
Coprocessamento	-
Incineração	0,2
Compostagem	297,4
Autoclave	-
Geração de energia	3.012,4
Devolução ao fornecedor	-
Descontaminação	-
Tratamento químico	80,0
Reutilização	0,5
Total	7.264,3

103-2 e 103-3: Avaliação ambiental de fornecedores

103-2 e 103-3: Avaliação social de fornecedores

103-2 e 103-3: Trabalho forçado ou análogo ao escravo

Em 2019, realizamos a implementação do formulário de avaliação de conformidade e critérios socioambientais para fornecedores estratégicos no Brasil, participantes de *bids* e enquadrados nas categorias de críticos e muito críticos. O modelo foi aplicado como um teste, obtendo experiências nos *feedbacks* dos envolvidos nos processos de compra. A análise é similar ao questionário enviado aos participantes do GFD, porém, mais sintetizado e dividido em apenas dois materiais: um para empresas de logística, pela característica específica do setor, e outro para fornecedores em geral. Com a autoavaliação respondida pelo fornecedor, é possível gerar uma nota de desempenho e compará-la aos demais participantes da

concorrência, não sendo um fator de decisão único na escolha, mas sim, de complemento em casos nos quais possa haver risco de impacto de conformidade ou socioambiental ao negócio.

No GFD, os fornecedores estratégicos respondem a perguntas ambientais e sociais diversas, sendo estas umas das sete dimensões avaliadas no programa. Entre as questões ambientais, encontramos levantamentos sobre as licenças ambientais; acesso e consumo de água e energia; derramamentos; impactos e conservação da biodiversidade; emissões atmosféricas; descarte de resíduos; infrações ambientais, entre outros. Já entre as questões so-

ciais, os fornecedores estratégicos respondem a perguntas diversas sobre direitos humanos e os compromissos assumidos por eles quanto ao assunto, por exemplo, na formalização em seu Código de Ética e Conduta de repúdio a práticas de trabalho análogo ao escravo, exploração infantil, corrupção e apresentação de práticas que atestem motivações de impacto social, inclusão, relacionamento com o entorno e apoio ao combate à exploração sexual de crianças e adolescentes. No entanto, esse levantamento tem o objetivo de observar como os fornecedores trabalham a gestão do tema, não sendo uma solicitação de dados numéricos, com o intuito de não impactar em possíveis informações confi-

denciais ou causar desconforto na relação comercial. Os fornecedores que são selecionados aleatoriamente para a visita precisam apresentar evidências para atestar a veracidade das informações concedidas no questionário de autoavaliação.

Avaliamos ainda nossos fornecedores de tratamento de resíduos de acordo com critérios ambientais, seguindo procedimentos internos para homologação de receptores desses materiais. São realizadas visitas, independentemente da classificação do resíduo a ser destinado ou do porte da empresa receptora. Após a avaliação e aprovação do corpo técnico, inicia-se o processo de cadastramento e contratação do fornecedor.

308-2 – Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas

414-2 – Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas

Avaliação de fornecedores em impactos ambientais e sociais	2019	2018	2017
Número de fornecedores que responderam ao questionário de autoavaliação	191	161	145
Número de fornecedores visitados	31	31	31
Total de fornecedores avaliados	216⁽¹⁾	190	171
Número de fornecedores em que foi identificada irregularidade	7 (apresentaram pontos de atenção na visita e serão acompanhados em 2020, porém, estão acima de 5)	2 (bloqueados por questões fiscais) + 5 (GFD)	4
Percentual de fornecedores com impacto significativo para os quais há plano de ação (%)	100	100	100
Percentual de fornecedores com impacto significativo cujo contrato foi rescindido (%)	-	-	-

(1) Número de empresas identificadas pela matriz de criticidade do programa GFD, com 191 respondentes.

Todos os fornecedores que participam do GFD recebem, no fim do ano, um Relatório de *Feedback*, em que constam avaliação socioambiental (por meio de indicadores), análise sobre como a empresa está em relação a outras do segmento e sugestões de melhorias baseadas nas melhores práticas de mercado. Com isso, espera-se que os fornecedores desenvolvam planos de ação que permitam a melhoria contínua de seu desempenho.

401-1 – Novas contratações e rotatividade de empregados

Operações no Brasil

Número de contratações e demissões	2019		2018		2017	
	Contratações	Demissões	Contratações	Demissões	Contratações	Demissões
Por gênero						
Mulheres	625	687	709	677	448	491
Homens	1.899	2.529	2.185	2.413	1.264	1.628
Por faixa etária						
Até 30 anos	1.539	1.488	1.760	1.538	1.095	1.099
Entre 31 e 50 anos	928	1.528	1.089	1.338	596	895
A partir de 51 anos	35	200	45	214	21	125
Por região						
Nordeste	678	623	746	605	481	540
Sudeste	1.669	1.885	1.922	2.290	962	1.246
Sul	637	708	226	195	269	333
Total	2.524	3.216	2.894	3.090	1.712	2.119

Taxas de contratação e rotatividade (%)	2019		2018		2017	
	Taxa de contratação ⁽¹⁾	Taxa de rotatividade ⁽²⁾	Taxa de contratação ⁽¹⁾	Taxa de rotatividade ⁽²⁾	Taxa de contratação ⁽¹⁾	Taxa de rotatividade ⁽²⁾
Por gênero						
Mulheres	36,4	38,2	41	40	26,4	27,7
Homens	23,2	27,0	26	27	14,5	16,6
Por faixa etária						
Até 30 anos	44,8	43,9	49	46	29,3	29,4
Entre 31 e 50 anos	16,3	21,2	18	21	10,0	12,5
A partir de 51 anos	4,7	15,7	6	18	2,8	9,8
Por região						
Nordeste	28,6	27,4	31	28	22,1	23,4
Sudeste	24,3	25,8	29	32	13,5	15,5
Sul	22,8	56,9 ⁽³⁾	20	19	24,0	26,8
Total	5,1	32,0	28	29	16,4	18,4

(1) Número de contratações sobre o total de empregados no fim do período.

(2) Média entre contratações e demissões sobre o total de empregados no fim do período.

(3) Diferença entre 2019 e 2018 devido ao fechamento da unidade de louças de São Leopoldo (RS).

Operações na Colômbia

Número de contratações e demissões	2019		2018	
	Contratações	Demissões	Contratações	Demissões
Por gênero				
Mulheres	20	24	20	19
Homens	92	77	46	49
Por faixa etária				
Até 30 anos	66	46	34	26
Entre 31 e 50 anos	45	46	32	32
A partir de 51 anos	1	9	-	10
Por região				
Planta Barbosa	43	41	23	25
Planta Yarumal	37	30	15	11
Planta Manizales	6	7	6	10
Principal e regionais	26	23	22	22
Total	112	101	66	68

Taxas de contratação e rotatividade	2019		2018	
	Taxa de contratação ⁽¹⁾	Taxa de rotatividade ⁽²⁾	Taxa de contratação ⁽¹⁾	Taxa de rotatividade ⁽²⁾
Por gênero				
Mulheres	0,04	0,1	-	0,1
Homens	0,2	0,3	0,1	0,2
Por faixa etária				
Até 30 anos	0,1	0,2	0,1	0,1
Entre 31 e 50 anos	0,1	0,2	0,1	0,1
A partir de 51 anos	0,002	0,018	-	-
Por região				
Planta Barbosa	0,1	0,2	-	0,1
Planta Yarumal	0,1	0,1	-	-
Planta Manizales	0,01	0,024	-	-
Principal e regionais	0,05	0,1	-	0,1
Total	0,2	0,4	0,1	0,3

(1) Número de contratações sobre o total de empregados no fim do período.

(2) Média entre contratações e demissões sobre o total de empregados no fim do período.

401-3 – Licença-maternidade/paternidade

Licença-maternidade/paternidade nas operações do Brasil

	2019		2018		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de empregados elegíveis à licença ⁽¹⁾	7.887	1.675	8.513	1.718	341	93
Total de empregados que tiraram a licença	295	65	293	68	341	93
Total de empregados \que retornaram ao trabalho após a licença ⁽²⁾	288	62	293	68	341	68
Total de empregados que se mantiveram no trabalho um ano após o retorno da licença	270	63	260	50	N.D.	N.D.
Taxa de retorno após a licença (%)	98	95	100	100	100	73
Taxa de retenção após a licença (%)	94	83	89	74	N.D.	N.D.

(1) Em 2019, diferentemente dos anos anteriores, considerou-se para esse cálculo que todos os empregados ativos em 31 de dezembro de 2019 eram elegíveis à licença-maternidade/paternidade.

(2) Considerou-se para esse cálculo todos os empregados que retornaram em pelo menos um dia após o término da licença.

Licença-maternidade/paternidade nas operações da Colômbia

	2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de empregados elegíveis à licença	436	108	424	111
Total de empregados que tiraram a licença	5	1	10	2
Total de empregados que retornaram ao trabalho após a licença	5	-	10	2
Total de empregados que se mantiveram no trabalho um ano após o retorno da licença	5	-	10	-
Taxa de retorno após a licença (%) ⁽¹⁾	100	100	100	100
Taxa de retenção após a licença (%) ⁽²⁾	-	-	100	-

(1) Empregados que retornaram ao trabalho após a licença, mesmo que tenham sido demitidos em 2019.

(2) Empregados que retornaram ao trabalho após a licença e permaneceram em nosso time em 2019.

403-9 – Lesões relacionadas ao trabalho

Operações no Brasil

Taxas de frequência e de gravidade de acidentes e absenteísmo entre os colaboradores (%)⁽¹⁾

Por negócio	2019			2018			2017		
	Taxa de frequência	Taxa de gravidade	Absenteísmo	Taxa de frequência	Taxa de gravidade	Absenteísmo	Taxa de frequência	Taxa de gravidade	Absenteísmo
Florestal	1,45	155,73	2,98	1,82	23,24	0,87	3,1	110,6	N.D.
Painéis	1,06	59,14	2,25	2,66	24,93	0,74	5,2	1.586,9	N.D.
Deca	2,65	84,91	3,59	2,65	67,54	1,46	4,8	155,6	N.D.
Hydra ⁽²⁾				0,77	20,32	1,80	5,3	37,3	N.D.
Cerâmica	1,08	17,31	1,19	3,63	284,07	N.D	N.D	N.D	N.D.
Escritório central	1,92	16,35	1,98	-	-	0,47	-	-	N.D.
Consolidado Duratex⁽³⁾	2,11	80,28	3,16	2,24	53,75	1,24	4,5	438,1	3,4⁽⁴⁾

(1) As taxas são calculadas de acordo com as diretrizes da NBR 14.280 da ABNT. A taxa de frequência de acidentes é igual ao número de acidentes típicos com afastamento para cada um milhão de horas-homem de exposição ao risco. A taxa de gravidade de acidentes é igual ao número de dias perdidos ou debitados para cada um milhão de horas-homem de exposição ao risco.

(2) Hydra foi considerada em Deca.

(3) Consolidado Duratex Absenteísmo não inclui dados da Ceusa.

(4) Até 2017, a taxa de absenteísmo não era calculada por unidade.

A comunicação interna dos trabalhadores está planejada por meio do nosso sistema de gestão de saúde e segurança, DURASEG, em que há sistemática documentada e implementada de registro de incidentes, classificando-os de acordo com o potencial de gerar alterações da vida e fatalidades – das sistemática de incidentes críticos também denominada Serious Injuries and Fatalities (SIF). Também é realizada pelos líderes e gestores, por meio de divulgação dos indicadores de desempenho, palestras, cursos, sensibilizações, quadros de gestão à vista e/ou reuniões específicas. Os trabalhadores são orientados e conscientizados para monitorar constantemente o ambiente de trabalho para identificar riscos; pôr em ação medidas corretivas e preventivas; propor melhorias; pensar e agir para prevenir incidentes e acidentes do trabalho; e reportar imediatamente desvios, situações de risco, incidentes e acidentes.

Os trabalhadores são orientados e conscientizados do direito de recusa, ficando assegurado a todos o direito de recusar a iniciar uma atividade ou interrompê-la por considerar que ela envolve grave e iminente risco para sua segurança e saúde ou de outras pessoas. Constatada a situação de risco, o trabalhador deve comunicar imediatamente o fato a seu superior hierárquico ou ao técnico de segurança que, se necessário, deverá tomar as medidas cabíveis para eliminar ou neutralizar o risco sem aplicação de represálias.

403-9 – Lesões relacionadas ao trabalho

Operações na Colômbia*

	2019	
	Taxa de frequência (%)	Taxa de gravidade (%)
Barbosa	11	115
Yarumal	4	106
Manizales	7	129
Escritório	1	4

* No ano de 2019, com a resolução 0312 de 13 de fevereiro, são modificados os indicadores mínimos de segurança e saúde no trabalho para as empresas na Colômbia, indicando que devem contemplar os eventos que têm desde um dia de deficiência, deixando-os da seguinte forma:
 Frequência de acidentes: Número de acidentes de trabalho que ocorreram no mês / Número de trabalhadores no mês * 100
 Gravidade do acidente: Número de dias de incapacidade por acidente de trabalho no mês + número de dias cobrados no mês / Número de trabalhadores no mês * 100

404-1 - Número médio de horas de treinamento por ano por empregado

Corporativo, Madeira e Deca – Brasil

Média de horas de treinamento por empregado	2019 ⁽¹⁾	2018 ⁽²⁾	2017
Por gênero			
Homens	32,00	20,3	32,4
Mulheres	22,76	14,06	41,8
Por nível funcional			
Gerência	29,01	44,72	47,8
Coordenação	24,08	41,24	29,0
Supervisor	52,18	69,50	23,4
Superior	24,47	18,30	17,8
<i>Trainees</i> ⁽³⁾	391,45	-	143,2
Administrativo	15,16	21,30	9,2
Técnico	48,32	20,68	21,7
Operacional	30,34	16,40	15,2
Aprendizes	20,63	7,87	177,4
Geral	30,44	19,25	34,4

(1) Em 2019, os dados referentes à média de horas por gênero e nível funcional consideraram todos os colaboradores, incluindo diretores, estagiários e conselheiros. No caso das operações de Revestimentos Cerâmicos, em função do processo de fusão que está em andamento, os dados ainda não estão integrados, por isso são apresentados separadamente.

(2) Em 2018, os dados referentes à média de horas por gênero consideraram todos os colaboradores, incluindo diretores, estagiários e conselheiros. No caso das operações da Cerâmica, consideramos apenas os treinamentos de cultura por se tratar de uma ação corporativa para todos os negócios. No mesmo ano, os treinamentos no âmbito do Projeto Cultura sobre o Nosso Jeito de Ser e de Fazer abrangeram todos os níveis da organização, em especial os níveis de liderança – por isso os números são maiores.

(3) As horas de treinamento dos *trainees*, em 2018, foram incorporadas nas horas de treinamento do nível funcional superior.

Revestimentos Cerâmicos*

Média de horas de treinamento por empregado	2019
Por gênero	
Homens	27,26
Mulheres	54,99

* Os dados ainda não contemplam as unidades de Revestimentos Cerâmicos referentes à Cecrisa em razão da recente aquisição.

Colômbia

Média de horas de treinamento por empregado	2019	2018
Por gênero		
Homens	62,8	10,3
Mulheres	62,8	27,2
Por nível funcional		
Gerência	62,8	N.D.
Coordenação	62,8	47,2
Supervisor	61,6	22,2
Superior	66,5	15,2
<i>Trainees</i>	N.D.	N.D.
Administrativo	62,8	28,8
Técnico	62,8	9,4
Operacional	62,8	4,1
Aprendizes	62,8	3,8
Geral	62,8	12,6

404-3 – Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Brasil	Empregados avaliados	Total de empregados	Percentual sobre o total (%)
Por gênero			
Homens	428	7.905	6
Mulheres	110	1.677	5
Geral	538	9.582	5,6
Por nível funcional			
Gerência	59	68	87
Coordenação	140	173	81
Supervisor	191	240	80
Superior	119	1.066	11
<i>Trainees</i>	22	22	100
Administrativo	N.A.	N.A.	N.A.
Técnico	N.A.	N.A.	N.A.
Operacional	N.A.	N.A.	N.A.
Aprendizes	N.A.	N.A.	N.A.
Geral	538	9.582	5,6

Colômbia	2019			2018		
	Empregados avaliados	Total de empregados	Percentual sobre o total (%)	Empregados avaliados	Total de empregados	Percentual sobre o total (%)
Por gênero						
Homens	46	436	10,6	43	434	9,9
Mulheres	35	108	32,4	33	121	27,3
Geral	81	544	14,9	76	555	13,7
Por nível funcional*						
Gerência	7	7	100	8	8	100
Coordenação	15	20	75	53	57	93
Supervisor	59	54	109	13	14	93
Superior	-	-	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
<i>Trainees</i>	-	-	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Administrativo	-	-	N.D.	2	2	100
Técnico	-	-	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Operacional	-	-	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Aprendizes	-	-	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Geral	81	81	100	76	81	94

* Na Colômbia, os cargos utilizados para essa consolidação foram: gerência (gerência e diretores), coordenação (chefes e coordenadores), supervisão (engenheiros) e administrativo (executivo especificador e comercial). O cálculo inclui aprendizes.

405-1 – Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores

Composição dos órgãos de governança (Conselho de Administração e Diretoria-Executiva)*

2019	Total de homens	Percentual de homens (%)	Total de mulheres	Percentual de mulheres (%)
Conselho de Administração	8	89	1	11
Diretoria	12	92	1	8

* Reportamos o conselho atuante da Duratex, não sendo contabilizados Especialistas e Suplentes.

Composição dos órgãos de governança (Conselho de Administração e Diretoria-Executiva) por gênero

2019				2018				2017			
Total de homens	Percentual de homens (%)	Total de mulheres	Percentual de mulheres (%)	Total de homens	Percentual de homens (%)	Total de mulheres	Percentual de mulheres (%)	Total de homens	Percentual de homens (%)	Total de mulheres	Percentual de mulheres (%)
25	81	6	19	26	81	6	19	22	82	5	19

Composição dos órgãos de governança (Conselho de Administração e Diretoria-Executiva) por faixa etária

2019						2018						2017					
Até 30 anos	Percentual (%)	De 31 a 50 anos	Percentual (%)	A partir de 51 anos	Percentual (%)	Até 30 anos	Percentual (%)	De 31 a 50 anos	Percentual (%)	A partir de 51 anos	Percentual (%)	Até 30 anos	Percentual (%)	De 31 a 50 anos	Percentual (%)	A partir de 51 anos	Percentual (%)
-	-	10	32	21	68	-	-	13	41	19	59	-	-	9	33	18	67

Colaboradores por etnia (operações no Brasil)* – %

	2019	2018	2017
Branca	56	58	61,5
Parda	34	33	31,3
Negra	10	8	7,0
Amarela	1	-	0,2

* As informações de etnia foram autodeclaradas pelos colaboradores. Além dos dados indicados, temos em nosso quadro 0,1% de indígenas e 0,3% de profissionais que não identificaram sua etnia.

Percentual de composição dos níveis funcionais, por gênero (Corporativo, Madeira e Deca – Brasil) – %

	2019		2018		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Gerência	80	20	84	16	86,7	13,3
Coordenação	76	24	76	24	80,7	19,3
Supervisor	87	13	90	10	92,4	7,6
Superior	64	36	64	36	64,5	35,5
Trainees	55	45	-	-	50,0	50,0
Administrativo	62	38	62	38	62,4	37,6
Técnico	96	4	95	5	94,3	5,7
Operacional	90	10	89	11	89,6	10,4
Aprendizes	50	50	64	36	67,4	32,6
Total	73	27	83	17	84	16

Percentual de composição dos níveis funcionais, por gênero
(Revestimentos Cerâmicos)* – %

	2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Gerência	100	-	40	60
Coordenação	67	33	62	37
Supervisor	93	7	87	13
Superior	44	56	38	61
<i>Trainees</i>	-	-	-	-
Administrativo	58	42	15	85
Técnico	100	-	100	-
Operacional	95	5	93	7
Aprendizes	42	58	38	61
Total	88	12	78	21

* Os dados ainda não contemplam as unidades de Revestimentos Cerâmicos referentes à Cecrisa em razão da recente aquisição.

Percentual de composição dos níveis funcionais, por faixa etária (Corporativo, Madeira e Deca Brasil) – %

	2019			2018			2017		
	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos	A partir de 51 anos	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos	A partir de 51 anos	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos	A partir de 51 anos
Gerência	-	74	26	-	80	20	-	72	28
Coordenação	8	80	13	6	87	6	10	78	13
Supervisor	13	76	11	7	87	7	13	76	11
Superior	34	61	5	58	38	4	37	58	5
<i>Trainees</i>	100	-	-	-	-	-	100	-	-
Administrativo	47	50	3	44	53	3	50	45	4
Técnico	18	74	8	30	67	4	23	70	8
Operacional	32	60	8	32	61	7	34	58	8
Aprendizes	100	-	-	100	-	-	100	-	-
Total	34	59	7	35	59	6	36	57	7

Percentual de composição dos níveis funcionais, por gênero (operações na Colômbia) – %

	2019	
	Homens	Mulheres
Gerência	86	14
Coordenação	75	25
Supervisor	46	54
Superior	59	41
<i>Trainees</i>	-	-
Administrativo	53	47
Técnico	95	5
Operacional	94	6
Aprendizes	-	-
Total	80	20

Percentual de composição dos níveis funcionais, por faixa etária (operações Revestimento Cerâmico)* – %

	2019			2018			2017		
	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos	A partir de 51 anos	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos	A partir de 51 anos	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos	A partir de 51 anos
Gerência	-	100	-	-	80	20	-	72	28
Coordenação	-	100	-	6	87	6	10	78	13
Supervisor	-	100	-	7	87	7	13	76	11
Superior	22	78	-	58	38	4	37	58	5
<i>Trainees</i>	-	-	-	-	-	-	100	-	-
Administrativo	70	24	6	44	53	3	50	45	4
Técnico	31	66	3	30	67	4	23	70	8
Operacional	34	59	7	32	61	7	34	58	8
Aprendizes	100	-	-	100	-	-	100	-	-
Total	37	57	6	35	59	6	36	57	7

* No caso das operações de Revestimentos Cerâmicos em razão do processo de fusão que está em andamento, os dados ainda não estão integrados, por isso são apresentados separadamente.

Percentual de composição dos níveis funcionais, por faixa etária (operações na Colômbia) – %

2019

	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos	A partir de 51 anos
Gerência	-	71	29
Coordenação	5	85	10
Supervisor	30	66	4
Superior	28	56	17
<i>Trainees</i>	-	-	-
Administrativo	47	46	6
Técnico	16	64	20
Operacional	28	55	16
Aprendizes	-	-	-
Total	29	57	14

405-2 – Razão matemática do salário-base e remuneração entre mulheres e homens

Operações no Brasil*

Salário-base por gênero e nível funcional (R\$)

	2019			2018			2017		
	Mulheres	Homens	Proporção (%)	Mulheres	Homens	Proporção (%)	Mulheres	Homens	Proporção (%)
Gerência	25.168	27.374	92	24.574	26.489	93	23.843	25.423	94
Coordenação	12.020	12.740	94	11.639	11.994	97	10.955	11.741	93
Supervisor	6.746	6.929	97	6.347	6.534	97	6.838	6.296	109
Superior	5.102	5.667	90	5.037	5.385	93	5.044	5.091	99
<i>Trainees</i>	5.517	5.519	100	-	-	-	5.186	5.186	100
Administrativo	1.717	1.849	93	1.763	1.841	96	1.829	1.895	96
Técnico	2.858	3.621	79	2.681	3.516	76	2.910	3.563	82
Operacional	1.301	2.073	63	1.214	2.006	60	1.220	2.050	59
Aprendizes	591	627	94	580	635	91	557	559	100
Média no quadro funcional	6.780	7.378	92	2.715	2.820	96	2.864	2.685	107

* No caso das operações de Revestimentos Cerâmicos em razão do processo de fusão que está em andamento, os dados ainda não estão integrados, por isso são apresentados separadamente.

Revestimentos Cerâmicos

Salário-base por gênero e nível funcional (R\$)

	2019			2018		
	Mulheres	Homens	Proporção (%)	Mulheres	Homens	Proporção (%)
Gerência	N.D.	26.000	N.D.	11.411	15.687	73
Coordenação	8.826	10.220	86	6.801	7.648	89
Supervisor	6.368	6.090	104	5.750	5.749	100
Superior	4.683	4.046	116	4.618	4.349	106
<i>Trainees</i>	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Administrativo	2.693	2.522	107	3.208	3.264	98
Técnico	N.D.	4.255	N.D.	N.D.	4.035	N.D.
Operacional	3.149	2.874	109	2.720	2.700	101
Aprendizes	585	544	107	568	521	109
Média no quadro funcional*	3.023	3.299	91	3.784	3.237	117

* A variação entre 2018 e 2019 reflete a busca por sinergias entre as unidades da Ceusa e as operações adquiridas em 2019.

Operações na Colômbia

Salário-base por gênero e nível funcional (em pesos colombianos)⁽¹⁾

	2019			2018		
	Mulheres	Homens	Proporção (%)	Mulheres	Homens	Proporção (%)
Gerência ⁽²⁾	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Coordenação	6.695.105	6.909.615	97	4.141.523	5.449.804	76
Supervisor	4.040.927	3.942.785	102	3.302.111	3.310.147	100
Superior	3.432.330	2.805.997	122	1.698.322	1.552.254	109
<i>Trainees</i> ⁽³⁾	-	-	-	-	-	-
Administrativo	1.781.710	2.213.092	81	2.904.724	5.517.013	53
Técnico	1.561.036	2.462.800	63	1.191.869	2.305.375	52
Operacional	1.185.378	1.237.852	96	1.129.479	1.170.534	96
Média no quadro funcional	2.077.387	2.174.682	96	1.796.004	2.413.141	74⁽⁴⁾

(1) Aprendizes não são contabilizados neste indicador.

(2) Na operação na Colômbia, não são divulgados os salários-base do nível funcional Gerência.

(3) Não havia *trainees* em 2018 nem em 2019.

(4) O dado de 2018 foi retificado por motivo de correção de cálculo.

413-2 – Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais

Com base na Estratégia de Sustentabilidade, o plano de ação é voltado para ampliar o impacto positivo, considerando processos de ecoeficiência, manejo sustentável das florestas e a cadeia de fornecimento responsável.

Buscamos continuamente minimizar os impactos locais negativos inerentes às atividades dos nossos negócios. Nas unidades florestais, os aspectos prioritários de atuação são a emissão de poeira e os eventuais danos a estradas não pavimentadas pelo tráfego de caminhões. Nesse aspecto, seguimos um rigoroso planejamento logístico e realizamos ações preventivas, como a umidificação prévia das rotas e melhorias nas condições das estradas.

Quanto aos impactos da colheita e do transporte de madeira, há uma meta em nossa estratégia de sustentabilidade que prevê termos 100% das comunidades envolvidas no planejamento da colheita até 2025. Para o alcance dessa meta, realizamos caracterizações do entorno das áreas em operação de

colheita; microplanejamento das operações com inclusão de cuidados a serem adotados, com auxílio dos técnicos de monitoramento socioambiental; e diálogos com públicos presentes nas áreas, com operações de colheita e transporte de madeira e monitoramento de impactos da operação. Em 2019, essas ações foram realizadas nas seguintes unidades: Metais São Paulo (SP), Itapetininga (SP), Cabo de Santo Agostinho (PE), Uberaba (MG) e em todas as unidades industriais.

Nas atividades industriais, os impactos referem-se a ruído e emissão de particulados, os quais são identificados principalmente nas unidades próximas a áreas urbanas: Metais São Paulo (SP), na Divisão Deca; e Uberaba (MG), Agudos (SP) e Taquari (RS), na Divisão Madeira. Nessas localidades, desenvolvemos um Plano de Monitoramento para garantir que a poluição sonora e do ar esteja adequada aos limites legais. Também criamos um procedimento formal para registrar, tratar e solucionar as demandas dos públicos nessas regiões.

Ocorrência de incêndios, naturais ou criminosos, nas florestas é inerente ao processo. Nossas ações de mitigação incluem treinamento de brigada, pontos para captação de água para combate a incêndio com caminhões-pipa, plano de atendimento à emergência e plano de comunicação com a vizinhança para cuidados e contribuição.

O impacto negativo nas operações da Colômbia, na área florestal, é refletido no transporte de madeira por caminhões pelas estradas, que também são de uso comunitário, muitas vezes por pequenas cidades. Em alguns casos, ocorrem fechamento de estradas por algum período e lidamos ainda com algumas restrições de trânsito de caminhões. Trabalhamos ativamente com o poder público local e com as comunidades por meio de ações e acordos para a realização da operação florestal de comum acordo com as partes.

Correlação Pacto Global e ODS

TEMAS DO PACTO GLOBAL

DIREITOS HUMANOS



PÁGINAS

5; 6; 14; 23; 30; 32; 36 a 41; 44 a 48; 50; 55 a 57; 69; 71; 83; 84; 90; 93

TRABALHO



28; 36; 38; 39; 41; 49; 64 a 68; 71; 85; 88 a 90 e 92

MEIO AMBIENTE



5; 6; 14; 23; 30; 32; 36; 39 a 41; 44 a 48; 49; 50 a 52; 55; 62; 69; 73 a 84

ANTICORRUPÇÃO



32; 40; 41; 69; 70



1. Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.



2. Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.



3. Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.



4. Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.



5. Erradicar todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.



6. Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação de emprego.



7. Assumir práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.



8. Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.



9. Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.



10. Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

PÁGINAS

ODS	PÁGINAS
1	5; 6; 14; 23; 30; 32; 36 a 41; 44 a 48; 50; 55; 69; 71; 83 e 93
2	47; 55; 56; 93
3	52; 80 a 82
4	88 e 89
5	5; 6; 14; 23; 30; 32; 36 a 41; 44; 46 a 48; 50; 55; 56; 64 a 67; 69; 71; 84; 85; 86; 89 a 92
6	48; 49; 50; 53; 56; 59; 62; 81; 82 e 84
7	47; 48 a 50; 55; 56; 62; 77
8	5; 6; 14; 23; 30; 32; 36 a 41; 44 a 48; 50; 55; 64 a 69; 71; 85 a 92

PÁGINAS

ODS	PÁGINAS
9	10; 11; 21; 22; 47; 55; 56
10	55; 57; 59; 92
11	48 a 50; 55; 56
12	40; 41; 48 a 50; 52; 73 a 78; 82
13	23; 48; 49; 51; 52; 77; 80; 81
14	23; 48; 48; 50; 52; 78
15	52; 79 e 80
16	5; 6; 14; 23; 30; 32; 34; 36 a 41; 44 a 48; 50; 51; 55 a 57; 69; 71; 73; 83 e 84



Para saber mais, acesse [aqui](#).



Para saber mais, acesse [aqui](#).

[Sumário de Conteúdo da GRI |102-55|

Para o *Materiality Disclosures Service*, a *GRI Services* revisou que o sumário de conteúdo da *GRI Standards* e as referências às divulgações do 102-40 ao 102-49 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório. O serviço foi desenvolvido na versão em português do documento.



GRI 101: Fundamentos 2016

GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página e/ou Resposta Direta	Omissão	Pacto Global	ODS
Perfil da organização					
	102-1: Nome da organização	10; 30			
	102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	10; 11			
	102-3: Localização da sede da organização	10			
	102-4: Localização das operações	10			
	102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização	30			
	102-6: Mercados em que a organização atua	10			
	102-7: Porte da organização	10			
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	64 a 68		6	8
	102-9: Cadeia de fornecedores da organização	40; 41			
	102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	20; 33; 40			
	102-11: Abordagem ou princípio da precaução	48			
	102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	Endossamos, voluntariamente, as seguintes iniciativas externas: Pacto Global (desde 2008); Programa Liderança Sustentável; Pró-Ética (Instituto Ethos); Programa Na Mão Certa (Childhood Brasil, desde 2016); Movimento Mulher 360 (desde 2016); Iniciativas Empresariais Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (FGV, desde 2014); Comissão Brasileira de Acompanhamento do Relato Integrado; Programa Brasileiro GHG Protocol (desde 2011); e Carbon Disclosure Project.			
	102-13: Participação em associações	O envolvimento com associações e entidades permite anteciparmos tendências e acompanharmos evoluções de mercado nos diferentes segmentos em que atuamos. Em 2019, mantivemos participação na Abrasca, na Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp), no Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (IBRI), no Instituto Ethos e na Rede Empresarial Brasileira de Avaliação de Ciclo de Vida (Rede ACV), onde temos um representante no Conselho Deliberativo. A participação em organizações setoriais também contribui para a qualificação de nossas atividades. No que diz respeito à área florestal, consideramos estratégica a nossa presença na Associação Gaúcha de Empresas Florestais (Ageflor); na Associação Mineira de Silvicultura (AMS); na Associação Paulista dos Produtores, Fornecedores e Consumidores de Florestas Plantadas (Florestar); no FSC International e no FSC Brasil, referências mundiais na promoção do manejo florestal responsável; na IBÁ, em que temos um representante no Conselho Deliberativo; no Instituto de Pesquisa e de Estudos Florestais (IPEF); e na Sociedade de Investigações Florestais (SIF). Por meio da divisão Deca, também somos associados – e engajados em projetos específicos – da Associação Brasileira de Engenharia de Sistemas Prediais (Abrasi), da Associação Brasileira para o Desenvolvimento do Edifício Hospitalar (ABDEH) e do Green Building Council Brasil. Já via Hydra, participamos da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee), enquanto a Ceusa nos representa na Associação Nacional dos Fabricantes de Cerâmica (Anfacer).			
Estratégia					
	102-14: Declaração do presidente	5; 6			
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	61			
Ética e integridade					
	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	32; 41		10	16
	102-17: Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	32		10	16

GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página e/ou Resposta Direta	Omissão	Pacto Global	ODS
Governança					
	102-18: Estrutura de governança	31; 32			
	102-28: Avaliação de desempenho dos membros do mais alto órgão de governança	A avaliação formal do Conselho de Administração, bem como de seus comitês de assessoramento, é realizada a cada dois anos, com a supervisão do Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação, contemplando autoavaliações e análise por parte de pares. O processo prevê ainda uma etapa de <i>feedback</i> individual para definir planos de ação para contínuo aprimoramento de cada executivo.			
	102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais	34; 51			16
	102-34: Natureza e número total dos assuntos críticos	69			
	102-35: Políticas de remuneração	31; 71			
Engajamento de partes interessadas					
	102-40: Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	25			
	102-41: Acordos de negociação coletiva	38		3	8
	102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	25 Promovemos continuamente o engajamento de nossos públicos de relacionamento (colaboradores, clientes, fornecedores, comunidades, acionistas e sociedade civil) por meio de comunicações institucionais, reuniões e contatos de nossas diversas áreas. Especificamente no Processo de Materialidade para esse Relato e para o processo de definição da Estratégia de Sustentabilidade, foram engajados investidores, clientes, fornecedores, formadores de opinião e colaboradores.			
	102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	24; 40; 41; 44; 53			
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	25; 40; 55			
Práticas do relato					
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	4 As nossas demonstrações financeiras contêm os resultados e demais informações das divisões Madeira (incluindo nossas operações na Colômbia), Deca e Revestimentos Cerâmicos. A partir do dia 31 de julho de 2019, também passamos a consolidar os resultados da recém-adquirida Cecrisa, empresa de revestimentos cerâmicos donas das marcas Cecrisa e Portinari. Constam ainda informações referentes ao projeto de celulose solúvel em parceria com a Lenzing AG.			
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	25; 72			
	102-47: Lista dos temas materiais	25; 72			
	102-48: Reformulações de informações	Não houve.			
	102-49: Alterações no relatório	72			
	102-50: Período do relatório	4			
	102-51: Data do relatório anterior mais recente	4			
	102-52: Ciclo de relato do relatório	4			
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	4			
	102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	4			
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	95 a 100			
	102-56: Asseguração externa	4; 101; 102			

Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou Resposta Direta	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 201: Desempenho econômico 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	5; 6; 46; 47		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	46; 47			
	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	47			2, 5, 7, 8, 9
GRI 202: Presença de mercado 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	5; 6; 37		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	37			
	202-1: Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local	71		6	1, 5, 8
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	55		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	55			
	203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos	55; 56			2, 5, 7, 9, 11
GRI 204: Práticas de compras 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	14; 40; 41		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	14; 40; 41			
	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	73			12
GRI 205: Anticorrupção 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	32; 69		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	32; 69			
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	73		10	16
GRI 206: Concorrência desleal 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	32; 41		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	32; 41			
	206-1: Ações legais para práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio	Não ocorreram casos de infração a práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio.			16
GRI 301: Materiais 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	23; 50		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	23; 50			
	301-1: Materiais usados, discriminados por peso ou volume	73 a 76		7, 8	8, 12
	301-2: Materiais usados provenientes de reciclagem	76			8, 12

Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou Resposta Direta	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 302: Energia 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	50		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	50			
	302-1: Consumo de energia dentro da organização	77		7, 8	7, 8, 12, 13
GRI 303: Água 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	50		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	50			
	303-1: Total de retirada de água por fonte	50		7, 8	6
	303-3: Água reciclada e reutilizada	78			
GRI 304: Biodiversidade 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	48		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	48			
	304-3: <i>Habitats</i> protegidos ou restaurados	79 e 80		8	6, 14, 15
GRI 305: Emissões 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	50; 51		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	50; 51			
	305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1	52; 80		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2	52; 80		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3	52; 80		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	81		8	13, 14, 15
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	50		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	50			
	306-1: Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	81		8	3, 6, 12, 15
	306-2: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	82		8	3, 6, 12
	306-3: Vazamentos significativos	Não houve derramamentos significativos nas unidades da Duratex em 2019.		8	3, 6, 12, 15

Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou Resposta Direta	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 307: Conformidade ambiental 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	23; 32		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	23; 32			
	307-1: Não conformidades com leis e regulamentações ambientais	Recebemos um total de 12 autos de infração, com aplicação de multa de valor monetário não relevante. Esclarecemos que trata-se de ocorrências não significativas, não recorrentes e pontuais em relação às quais tomamos as devidas providências, bem como apresentamos defesas e respostas pertinentes aos órgãos competentes.		8	16
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	83		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	83			
	308-2: Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	84		8	
GRI 401: Emprego 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	37; 38; 71		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	37; 38; 71			
	401-1: Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i>	85 e 86		6	5, 8
	401-3: Licença-maternidade/paternidade	86		6	5, 8
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2018					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	39		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	39			
	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	39		8	
	403-2: Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	39			3, 8
	403-4: Comunicação, consulta e participação do trabalhador em saúde e segurança ocupacional	39			8
	403-5: Treinamento dos trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	39			
	403-9: Lesões relacionadas ao trabalho	87 e 88			
GRI 404: Treinamento e educação 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	36		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	36			
	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	88		6	4, 5, 8
	404-2: Programas de melhoria do conhecimento dos funcionários e programas para transição de carreira	36			8
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	89		6	5, 8

Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou Resposta Direta	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	23; 30; 38		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	23; 30; 38			
	405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	90 a 92		6	5, 8
	405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens	92		6	5, 8, 10
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	83		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	83			
	409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Em 2019, não identificamos risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado, análogo ao escravo ou infantil, trabalho forçado ou análogo ao escravo nas operações Brasil e Colômbia.		4	8
GRI 413: Comunidades locais 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	55		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	55			
	413-1: Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	55 a 57		1	
	413-2: Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	93		1	1, 2
GRI 414: Avaliação social em fornecedores 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	83		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	83			
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	84		2	6, 8, 16
GRI 416: Saúde e segurança do cliente 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	23		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	23			
	416-1: Avaliação dos impactos de saúde e segurança do produto e categorias de serviço nos clientes	43			
GRI 419: Conformidades socioeconômicas 2016					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	25			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	23		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	23			
	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais	Não foram recebidas multas ou sanções significativas por não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos em 2019.			16



KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil
Telefone +55 (11) 3940-1500
kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais
Partes Interessadas
Duratex S.A.
São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela Duratex S.A. (Duratex ou “Companhia”) com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2019 da Duratex, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2019.

Responsabilidades da administração da Duratex

A administração da Duratex é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório Anual 2019 da Duratex, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para asseguração de informações socioambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade, denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicáveis às informações não financeiras históricas.

Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório Anual 2019 da Duratex, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM consiste principalmente de indagações à administração da Duratex e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório Anual 2019 da Duratex, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas

no Relatório Anual 2019 da Duratex, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório Anual 2019 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2019, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Duratex, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório Anual 2019 da Duratex. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative (“KPMG International”), uma entidade suíça.

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative (“KPMG International”), a Swiss entity.

(c) análise dos processos para a elaboração do Relatório Anual 2019 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards);

(d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:

- entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual 2019;
- análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- visitas às unidades e escritórios da Duratex para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);

(e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;

(f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual 2019.

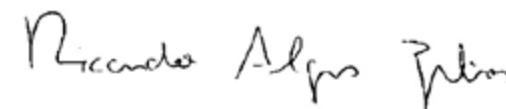
Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual 2019 da Duratex, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os Standards para Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 15 de julho de 2020

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.



Ricardo Algis Zibas
Sócio-Diretor

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

Apresentamos o balanço de carbono das nossas operações no Brasil, bem como as emissões biogênicas provenientes dos combustíveis renováveis e as informações de emissões da Colômbia. Este é o primeiro ano de reporte em conformidade com a ISO 14.064-I, seguindo as linhas de discussões e sugestões pertinentes ao setor de indústrias de árvores de florestas plantadas.

Brasil

Inventário de emissões e remoções de GEE (tCO₂e)

	2019
Escopo 1	
Emissões ⁽¹⁾	154.478,7
Emissões biogênicas ⁽²⁾	57.208,6
Remoções biogênicas ⁽²⁾	-550.172,9
Subtotal (E1)	-338.485,7
Escopo 2 (market-based)⁽³⁾	45.926,9
Total Duratex E1 + E2	-292.558,8
Escopo 3	87.973,1
Total Duratex (balanço entre emissões e remoções)	-204.585,6

(1) Contemplam as emissões industriais do Escopo 1 e as emissões agrícolas referente à utilização de calcário e adubo nitrogenado.

(2) Emissões e remoções resultantes da variação de estoques de carbono nas florestas plantadas, crescimento das áreas de vegetação nativa e perdas (incêndios).

(3) Resultado das emissões E2. *Location-based* corresponde a 51.548,22 tCO₂e.

Emissões biogênicas – combustíveis renováveis

	2019
Escopo 1	491.249,7
Escopo 3	8.009,8

Colômbia

Inventário de emissões e remoções de GEE (tCO₂e)

	2019
Escopo 1	12.714,9
Escopo 2	12.599,5
Escopo 3	-
Total	25.314,4

Emissões biogênicas – combustíveis renováveis

	2019
Escopo 1	40.431,9
Escopo 3	-

Inventário de emissões e remoções de GEE (tCO₂e) – Consolidado Duratex S.A.

	2019
Escopo 1	
Emissões	167.193,5
Emissões biogênicas	57.208,6
Remoções biogênicas	-550.172,9
Subtotal (E1)	-325.770,8
Escopo 2	58.526,4
Total Duratex E1 + E2	-267.244,4
Escopo 3	87.973,1
Total Duratex (balanço entre emissões e remoções)	-179.270,2

Emissões biogênicas – combustíveis renováveis

	2019
Escopo 1	531.681,7
Escopo 3	8.009,8

DECLARAÇÃO

Plantar Carbon Ltda.

Av. Raja Gabaglia, 1380
Güierrez
Belo Horizonte - MG
30441-194
Tel.: (31) 3290-4032
Fax: (31) 3290-4055
www.plantarcarbon.com.br

Declaramos que a Plantar Carbon Ltda. executou trabalho de revisão metodológica de inventário de emissões e remoções de gases de efeito estufa, para a componente de uso da terra e florestas, realizado pela Duratex S.A. (ano base 2019). O objetivo geral foi avaliar a consistência dos cálculos realizados pela própria empresa. O referido trabalho de revisão foi baseado no seguinte escopo:

- Análise da forma de coleta e processamento de dados, premissas e principais fatores.
- Revisão da metodologia de estimativa de estoques e fluxos (remoções e/ou emissões) de carbono florestal.
- Revisão dos fatores de emissão de gases de efeito estufa relacionados a fertilização, calagem e incêndios.
- Sugestões de melhoria.

Com base no escopo acima, bem como nas premissas e pressupostos adotados pela Duratex S.A., entendemos que os cálculos referentes ao ano-base 2019 estão coerentes com a base metodológica adotada pela empresa (*ISO14.064-I, GHG Protocol e diretrizes gerais do IPCC*).

Belo Horizonte, 6 de maio de 2020.


Fábio Nogueira de Avelar Marques
Diretor


Diego de Paula Toledo
Analista Sênior

[EXPEDIENTE

Diretoria de Finanças, Relações com Investidores e Serviços Corporativos

Diretor Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores
Carlos Henrique Haddad | diretoria-ri@duratex.com.br

Coordenação de Relações com Investidores
Natasha Utescher | investidores@duratex.com.br

Diretoria de TI, Desenvolvimento de Negócios, Inovação e Sustentabilidade
Diretor: Daniel Lopes Franco

Gerência de Sustentabilidade e Inovação
Giancarlo Tomazim | sustentabilidade@duratex.com.br

Apoio
Fernanda Bueno Marcondes Vieira Miranda

Auditoria
KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

Consultoria sobre GRI
TheMediaGroup

Coordenação editorial, diagramação e revisão de texto
TheMediaGroup

Redação
KMZ Conteúdo (coordenação: TheMediaGroup)

Data de publicação
15/07/2020