



Duratex

Soluções para melhor viver

Relato
Integrado
2020

Apresentação

Pelo 2º ano consecutivo, apresentamos nossos resultados, estratégias, políticas e perspectivas no formato de Relato Integrado, seguindo as diretrizes do International Integrated Reporting Council (IIRC), e este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. Seguimos também os critérios da Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA) como forma de aperfeiçoar nosso reporte anual, publicado desde 2004. [|102-51, 102-52, 102-54|](#)

Neste documento, concentramos esforços em apresentar, de forma transparente e objetiva, tanto as iniciativas corporativas adotadas ao longo de 2020 como nossas metas, desafios e estratégias de longo prazo. Juntas, essas informações revelam a forma pela qual geramos valor para a sociedade e a sincronidade com o propósito de oferecer Soluções para Melhor Viver. Eventuais reformulações de informações estão apontadas ao longo do relatório. [|102-48|](#)

As nossas contribuições, que apoiam o desenvolvimento sustentável por meio de iniciativas globais como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs) e o Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), estão apontadas ao longo do documento. [|102-12|](#)

Em 2019, realizamos um estudo de percepção, que nos permitiu elaborar uma Matriz de Materialidade ([veja mais aqui](#)) e identificar os temas mais relevantes para nossos *stakeholders*. O relatório apresenta os temas relevantes para acionistas, clientes e fornecedores consultados no processo de materialidade. Também leva em consideração a visão dos membros da Alta Administração que se envolveram nas etapas de análise e validação dos temas. Desta vez, buscamos avançar na cobertura desses temas e na exposição de nossa estratégia de criação de valor. [|102-40, 102-44|](#)

Todos os indicadores apresentados estão relacionados às 3 divisões de negócios – Madeira, Deca e Revestimentos Cerâmicos –, englobando as operações no Brasil e na Colômbia, durante o exercício social compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020. As Demonstrações Financeiras foram auditadas pela PwC, enquanto os dados socioambientais, relacionados ao GRI, foram submetidos à verificação externa da KPMG Assessores Ltda. [|102-45, 102-50, 102-56|](#)

Boa leitura!

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|](#)



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

Mensagem do Conselho de Administração |102-14|

Em 2020, a pandemia de COVID-19 impôs a todos um cenário complexo, com efeitos sobre a sociedade e a economia em todo o mundo. Aos primeiros sinais da pandemia, entendemos que, mais do que uma crise sanitária, esta seria uma crise humanitária. Sabíamos que havia um grande desafio pela frente, especialmente diante de todas as incertezas.

Para lidar com esse contexto, criamos um Comitê de Crise, que se reunia todos os dias para reavaliar as perspectivas e tomar decisões de forma ágil. Tivemos como diretrizes fundamentais cuidar das pessoas – dentro e fora da Duratex –, garantir a solidez financeira da Companhia e assegurar o suporte necessário a todos os *stakeholders*.

Conscientes do nosso potencial de ação com a sociedade, destinamos mais de R\$ 10 milhões para hospitais de campanha e iniciativas sociais com foco no combate à COVID-19. Parte das doações foi feita em produtos de nossas marcas, que, assim, ajudaram a construir mais de 3,8 mil leitos pelo País.

Dentro da Companhia, avaliamos que nosso papel primordial era acolher os colaboradores, assegurando os cerca de 13 mil postos de trabalho. Já em relação à segurança, estabelecemos o trabalho remoto para parte das equipes e garantimos o aprimoramento da higienização nas unidades. Também focamos a comunicação e o monitoramento de infecções como forma de mitigar riscos.

Na frente financeira, captamos R\$ 1,6 bilhão no mercado. Com esse incremento de caixa, conseguimos dar continuidade a todos os projetos e aumentar o prazo de recebíveis aos clientes. Ao mesmo tempo, negociamos com os fornecedores estratégicos para estender nossos prazos de pagamentos. Em outra frente de ação, revisamos continuamente nosso modelo operacional e a gestão de estoques para aumentar a eficiência e garantir a melhor utilização de nossos recursos.

A agilidade e a capacidade de planejamento diante da incerteza permitiram que a Companhia estivesse preparada para aproveitar a recuperação da demanda que ocorreu a partir de meados do ano. As medidas tomadas por nós, aliadas ao cenário de juros baixos e de retomada do consumo, levaram a Duratex a apresentar seu melhor resultado da história em 2020.

Paralelamente, seguimos evoluindo na área de indicadores ambientais e nos debates no âmbito social; cientes do caminho que ainda temos a percorrer, estivemos atentos às pessoas – sejam colaboradores, sejam clientes ou a sociedade em geral – e à governança da empresa.

Dando um passo a mais, estabelecemos que 100,0% da Alta Liderança terá ao menos uma meta associada a fatores ESG (*Environmental, Social and Corporate Governance*) em 2021.

A *performance* da Duratex em 2020, diante de uma crise de escala global, comprova que a Companhia esteve preparada para lidar com os mais diversos cenários, inclusive os mais incertos, sem deixar de estar atenta às tendências de mercado e ao seu plano de negócios de longo prazo. Estamos prontos para crescer, de forma orgânica ou por meio de aquisições, buscando negócios que tenham relevância e que estejam alinhados ao nosso propósito.

Com uma história que completa 7 décadas em 2021, a Duratex já enfrentou diferentes crises econômicas, transformações tecnológicas e sociais. Em 2020, essa capacidade de adaptação foi mais uma vez posta à prova, e resultou em uma Companhia ainda mais forte. Vemos os próximos anos com otimismo, certos dos desafios que sempre existirão, mas também da nossa resiliência para superá-los.



Alfredo Egydio Setubal e Salo David Seibel

Copresidentes do Conselho de Administração

Mensagem do Diretor-Presidente |102-14|



Antonio Joaquim de Oliveira

Diretor-Presidente

Em 2020, mesmo em um contexto de crise, fomos capazes de apresentar nosso melhor resultado em quase 70 anos de história. Conquistamos isso sem cortar postos de trabalho e protegendo a saúde de todos que fazem parte da Duratex.

Acreditamos que esse resultado excepcional se deve a um conjunto de fatores, a começar pelo nosso trabalho nos últimos 5 anos, voltado para otimizar a empresa e fortalecer nossa cultura interna. A boa relação que cultivamos com clientes e fornecedores ao longo do tempo também foi fundamental para permitir que flexibilizássemos prazos e pagamentos, sempre priorizando a saúde financeira de nossa cadeia.

No último ano, o desafio foi atuar diante das incertezas. Mas fomos capazes de agir rápido e reavaliar os cenários continuamente, tomando as medidas necessárias com o nosso Comitê de Crise.

No momento em que as atividades foram retomadas no País, graças aos esforços de planejamento desde o começo da pandemia e à lição de casa feita antes dela, a Duratex estava preparada para aproveitar o cenário. No fim de julho, mesmo após a suspensão

de grande parte das nossas atividades, já operávamos em plena carga, o que nos garantiu significativos ganhos de participação de mercado em todos os segmentos.

Encerramos o ano com recorde na geração de fluxo de caixa livre, de R\$ 1.128,8 milhões *ex* projetos, resultado muito acima do previsto. Merece destaque a Divisão Madeira, cujo EBITDA Ajustado e Recorrente representou mais de 60,0% do consolidado no fim de 2020. Em termos de receita líquida, houve crescimento de 17,3% em relação a 2019.

Diante dos resultados operacionais históricos e do compromisso com nossa estratégia de *liability management*, revimos nossa estrutura de dívida: antecipamos o pagamento do montante principal de R\$ 510,0 milhões captados no começo da pandemia. Assim, reduzimos seu custo médio e exposição a dívidas de curto prazo.

Apesar da pandemia, continuamos tirando projetos do papel e seguimos crescendo. Obtivemos financiamento internacional para a construção de uma das maiores fábricas de celulose solúvel do mundo, a LD Celulose, *joint venture* com a austríaca Lenzing AG. A fábrica, que deve começar

a operar em 2022, diversificará nossas fontes de receita de forma contracíclica à economia doméstica.

No último ano, aceleramos nossa estratégia de digitalização e inovação, e passamos a deter 100,0% da Viva Decora, além de lançarmos o primeiro *marketplace* da Deca e soluções como a *smart store* de Revestimentos Cerâmicos. Ainda, trabalhamos na integração de Ceusa e Portinari, que já são referência em resultados no mercado.

Em 2021, temos novos desafios pela frente e uma série de melhorias previstas, como a modernização e automação da unidade de louças sanitárias de Jundiá e os investimentos na expansão da capacidade de revestimento de chapas de painéis de madeira, mais um passo para o aprimoramento no *mix* de produtos da Companhia.

Com o trabalho de reestruturação e reorganização corporativa dos últimos 5 anos, além dos ganhos em eficiência operacional de 2020, a Duratex poderá explorar ainda mais seus diferenciais e sua capacidade de seguir oferecendo Soluções para Melhor Viver.

Posicionamento Sobre a COVID-19



Para a tomada de decisões e a execução de medidas de forma ágil e efetiva, estabelecemos um Comitê de Crise, formado pela Alta Administração e mais 11 lideranças, além do apoio de especialistas da área da Saúde e Segurança do Trabalho.

O Comitê atuou em 5 frentes: Gente e Comunicação; Tecnologia; Industrial/Suprimentos; Comercial; e Finanças. Com reuniões diárias, inclusive nos fins de semana, até agosto de 2020, e 2 vezes por semana após esse período, o grupo trabalhou incansavelmente para que os colaboradores e a empresa estivessem amparados ao longo de todo o ano.

3

SAÚDE E BEM-ESTAR

9

INDUSTRIAL, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

11

CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

Veja mais

ODS

1 Gente e Comunicação

As ações na área de Pessoas foram divididas em 3 vertentes: proteção dos nossos colaboradores (saúde e segurança); informação qualificada; e sustentabilidade dos negócios. Esses temas tiveram como alicerce nossa cultura organizacional, que se mostrou fundamental para fortalecer o trabalho em equipe e orientado para resultados, mais ainda em um ano tão desafiador.

O foco da Companhia foi o cuidado com os seus colaboradores e seguir todas as recomendações da OMS e governos locais; por isso, as primeiras definições do Comitê Executivo, suportado pelo Comitê de Crise, foram estabelecer protocolos rígidos de saúde e segurança em todas as suas unidades e não medir esforços para a manutenção dos empregos. Prova disso é que o número de admissões previsto para o ano foi mantido e o de desligamentos involuntários foi menor que o registrado no ano anterior ([saiba mais aqui](#)).

Onze protocolos de atuação foram definidos, garantindo adaptações dos processos internos, ações de saúde, reforço na segurança, capacitação das lideranças e colaboradores, campanhas de comunicação, ações sociais de combate

a pandemia, priorizando as comunidades onde estamos, e diálogo com os parceiros, como fornecedores, prestadores de serviço, clientes e sindicatos. Como forma de avaliar os níveis de contaminação, o time de Saúde, no ambulatório das unidades, monitora regularmente os colaboradores e realiza testagens regulares, além de ter estruturado canais de comunicação mais rápidos, como *e-mail*.

Instituímos o trabalho remoto para 1.500 colaboradores das áreas Administrativas e Comerciais, sendo que grande parte ainda permanece em *home office*. Semanalmente, monitoramos a realidade de cada localidade e, caso haja necessidade, atuamos com os seus protocolos de forma mais restritiva. Também demos atenção especial aos que estão no grupo de risco para COVID-19, que ainda não têm estimativa de retorno às atividades presenciais. Para a sustentabilidade dos negócios, fizemos mais de 1.300 acordos individuais para o trabalho em *home office*, e negociamos mais de 15 acordos coletivos com os sindicatos dos trabalhadores para regulamentar as medidas emergenciais para enfrentamento da pandemia, visando preservar o nível de empregabilidade e a renda dos colaboradores.



1.500 colaboradores em *home office*.



Definição de **11** protocolos internos para proteção da saúde dos colaboradores.



401 comunicados com conteúdo relevante e de qualidade feitos exclusivamente sobre a pandemia.



Aumento da frota de transporte para implementar o distanciamento.



Reforço da higienização, sanitização e assepsia das unidades e escritórios.

Estruturamos uma série de alternativas para a gestão das pessoas durante o período de redução da demanda e fechamento temporário das fábricas, como: *home office* para quem pudesse manter a conexão, utilização do banco de horas, férias vencidas e antecipadas, além de férias futuras – estas, em especial, caso houvesse a necessidade de manter colaboradores em casa por período superior a 60 dias.

Para garantir a integridade dos profissionais que necessitassem estar em campo, reforçamos a higienização, sanitização e assepsia das nossas unidades e escritório central, especialmente refeitórios, áreas comuns e fretados.

No período de flexibilização das medidas de isolamento, respeitamos as fases definidas pelas autoridades governamentais e testamos todos os colaboradores antes do retorno. Adotamos o formato de rodízio e o distanciamento necessário, mantendo a ocupação conforme os protocolos definidos. Também implantamos a separação com acrílico quando necessário.

Em linha com nosso Jeito de Ser e de Fazer, estabelecemos uma comunicação contínua e transparente com os colaboradores, para mantê-los informados sobre os próximos passos da Companhia e sobre a pandemia.

Até o fim de 2020, contabilizamos 401 conteúdos feitos exclusivamente sobre a situação pandêmica, entre eles vídeos, *podcasts*, revistas e uma *websérie*. Promovemos, ainda, campanhas de saúde e retomada segura.

Mantivemos canais de diálogo abertos a todos, com o time de Recursos Humanos e Executivos promovendo eventos como Papo Aberto, Café com o RH, Rodas de Prosa e fóruns individuais. Ainda disponibilizamos, de forma proativa, o Pronto Atendimento Pessoal (PAP) como ferramenta destinada à assistência financeira, jurídica e psicológica para colaboradores, filhos e cônjuges.

Mesmo com todos os cuidados, até 31 de dezembro de 2020, 1.004 colaboradores das unidades da Duratex no Brasil foram contaminados e 3 vieram a óbito em razão da COVID-19. As unidades da Colômbia registraram apenas 64 casos, todos sem necessidade de internação. Vale destacar que a Companhia realiza testagens periódicas, ou sempre que necessário, em todos os seus colaboradores.

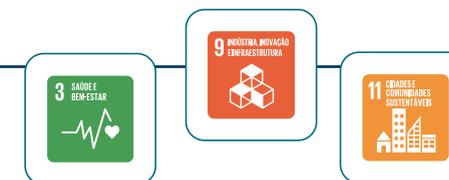
Cientes de que a pandemia ainda não chegou ao fim, seguimos avaliando o cenário e implementando diretrizes e ações em linha com as orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e das autoridades governamentais.

2 Tecnologia

Atenta às tendências, a área identificou projetos estratégicos de longo prazo que pudessem ser acelerados diante das transformações impostas pela pandemia – em especial a mudança de hábito do consumidor, com foco em sua jornada e principais dificuldades. Assim, em 2020, lançamos o primeiro *e-commerce* da marca Deca e a primeira *smart store* da Duratex, na área de Revestimentos Cerâmicos ([saiba mais aqui](#)).

Demos um passo importante também na modernização do nosso sistema de gestão *Enterprise Resource Planning* (ERP), ao iniciar a substituição do modelo antigo pelo SAP/4HANA, com tecnologia em nuvem. Em 2020, iniciamos a implementação desse novo sistema pela Divisão Revestimentos Cerâmicos e, até 2022, teremos o novo sistema em toda a Companhia. Isso nos permitirá maior agilidade e eficiência em todos os processos.

Além disso, nossos esforços se concentraram em projetos estratégicos da Companhia, como a implementação da ferramenta de gestão de transportes Oracle OTM, visando à redução e à simplificação de custos de fretes para as unidades da Divisão Madeira, e à execução do Projeto ARIBA, levando a área



de Suprimentos ao patamar de mercado, em *compliance* com as normas de Compras e a Jornada SAPIens.

A área de Tecnologia também foi fundamental para viabilizar, com rapidez e eficiência, o trabalho remoto de 1.500 profissionais, permitindo a continuidade de nossas operações. Para esse processo, contou com a robusta estrutura de tecnologia implantada nos últimos anos, com ferramentas como *Cloud*, *Virtual Private Network* (VPN) e Virtualização de Aplicações.



3 Industrial/Suprimentos

Colocamos em prática iniciativas para assegurar a eficiência de processos, a otimização dos custos e a redução de despesas. Tudo isso sem deixar de garantir rígidos padrões de segurança sanitária para proteger os colaboradores.

Reavaliamos nossa gestão de estoques, reduzimos gastos com a compra de insumos e diminuimos os nossos níveis de estocagem, o que nos levou a operar em patamares bem inferiores aos históricos. Além disso, nosso processo operacional era revisto diariamente. Esse acompanhamento, aliado à gestão estratégica de estoques, levou à suspensão temporária das fábricas, de forma a garantir a melhor utilização de recursos.

Aproveitamos o momento de suspensão de operações para antecipar as paradas para manutenção, o que nos permitiu alcançar a capacidade total de produção de forma rápida e segura no retorno das atividades. Na área Florestal, as atividades foram mantidas, mas operamos com contingente reduzido.

Paralelamente, negociamos com fornecedores para estender nossos prazos de pagamentos, em linha com o relacionamento que cultivamos com esses *stakeholders* há anos. Cientes de que temos uma estrutura mais robusta que muitos dos nossos fornecedores, demos suporte a todos, tomando medidas como essa, que garantiram a continuidade de suas operações.

Todas essas ações foram essenciais para assegurar o rápido reposicionamento de produtos na retomada do mercado, o que levou ao ganho de *market share* em todos os segmentos.



Reavaliação da gestão de estoques e redução de gastos com a compra de insumos.

4 Comercial

As equipes da área Comercial priorizaram o contato constante com os clientes, oferecendo todo o suporte necessário e repassando informações sobre saúde e segurança, inclusive para parceiros de menor porte, como oficinas de marcenaria e instaladores hidráulicos.

Em função da posição privilegiada de caixa da Companhia, a área Comercial renegociou cerca de 35,0% dos créditos a receber e estendeu prazos para pagamento de milhares de clientes no início da pandemia.

Essa flexibilidade foi fundamental para fortalecer nossa relação com os clientes, o que se mostrou essencial para que estivéssemos entre as marcas mais procuradas no momento de retomada da demanda. Tivemos ganhos de participação de mercado em todas as nossas linhas.

Em razão da necessidade de distanciamento social, nossos Comitês de Clientes e de Fornecedores passaram a ter reuniões por videoconferência, o que facilitou os encontros e possibilitou maior aproximação desses parceiros. Assim, as reuniões, antes trimestrais, passaram a ser mensais.



Renegociação de 35,0% dos créditos a receber e extensão de prazos de pagamento.

5 Finanças

Diante da dificuldade inicial de mensurar os impactos da pandemia na economia, o Comitê de Crise agiu rapidamente para obter recursos adicionais, de forma a assegurar a liquidez financeira e a continuidade de projetos estratégicos – como a construção da nova unidade de celulose solúvel. No fim de maio, já havíamos captado R\$ 1,6 bilhão no mercado.

Encerramos o ano com geração de fluxo de caixa livre *sustaining* recorde de R\$ 1.128,8 milhões *ex* projetos, e EBITDA Ajustado e Recorrente de R\$ 1.288,3 milhões, alta de 41,7% em relação a 2019.

Com os resultados operacionais históricos, reavaliamos nossa estrutura de dívida, em linha com nossa estratégia de *liability management*. Antecipamos o pagamento do montante principal de R\$ 510,0 milhões captados no início da crise e, com isso, reduzimos nossa exposição a dívidas de curto prazo e seu custo médio.

A Dívida Líquida da Companhia encerrou o ano em R\$ 1.477,3 milhões, R\$ 408,0 milhões abaixo do apresentado no 3º trimestre de 2020, o que resultou na queda do índice de alavancagem para 1,2 na Dívida Líquida/EBITDA Ajustado e Recorrente.



R\$ 1,6 bilhão captado com o mercado.

R\$ 1.128,8 milhões de fluxo de caixa livre *sustaining* *ex* projetos.

R\$ 1.288,3 milhões de EBITDA Ajustado e Recorrente, alta de 41,7% ante 2019.

6 Ações para a Sociedade

[103-2 e 103-3: Impactos econômicos indiretos, 203-1]

Acreditamos que toda empresa tem um papel na sociedade e deve estar atenta ao seu entorno. Assim, não hesitamos em fazer nossa parte: ao todo, a Duratex destinou R\$ 10,0 milhões no Brasil e COL\$ 35 milhões (aproximadamente R\$ 50 mil) na Colômbia no combate à COVID-19 em 2020.

Do montante total, R\$ 5,0 milhões foram doados ao Todos pela Saúde, aliança promovida pelo Itaú Unibanco Holding S.A., cujos recursos são geridos por um grupo de especialistas da Saúde ([saiba mais aqui](#)). Outro R\$ 1,0 milhão foi para o *matchfunding* Salvando Vidas, do Banco Nacional para o Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que busca arrecadar R\$ 100,0 milhões para ajudar mais de mil hospitais filantrópicos, integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS).

R\$ 10,0 milhões doados no Brasil para o combate à COVID-19 em 2020.

Engajamento em mais de **20 projetos** pelo País para enfrentamento da pandemia.

Doação de **12 mil** produtos das nossas marcas, que ajudaram a construir mais de **3,8 mil** leitos hospitalares.



Durafloor, Ceusa e Portinari foram doados mais de 12 mil itens, que contribuíram para a construção de 3.857 leitos.

Na capital paulista, nossos produtos (mais de R\$ 546,9 mil para atender a 2.712 leitos) foram enviados aos hospitais de campanha do Anhembi, Pacaembu, Ibirapuera e Heliópolis, ao Hospital Irmandade Santa Casa, Hospital do Câncer Dr. Arnaldo, Hospital Heliópolis, Centro de Acolhida Florescer e área anexa ao Hospital Municipal M'Boi Mirim Dr. Moysés Deutsch (100 leitos). Neste último caso, a construção foi feita em parceria com uma das empresas aceleradas pelo programa [Garagem Duratex](#), a Brasil ao Cubo, e utilizou louças e materiais sanitários das nossas marcas.

A ajuda à rede hospitalar e outras instituições alcançou também os municípios paulistas de Agudos, Botucatu, Lençóis Paulista e Itapetininga, assim como as cidades de Tubarão e Criciúma (SC), Queimados (RJ), Taquari (RS), Aracaju (SE), Curitiba (PR), Recife (PE) e Belo Horizonte (MG), entre outras. Fora isso, participamos

da parceria entre o governo paulista e o grupo DASA para a produção de testes da COVID-19.

Dentro do nosso setor, apoiamos desde 2018 o projeto Marcenaria do Bem, criado pelo Instituto Leo, da Leo Madeiras. Em 2020, o projeto buscou minimizar os impactos da crise gerada pela COVID-19 dando auxílio financeiro para profissionais que perderam seu trabalho em virtude das medidas de isolamento social. A Duratex, como uma das parcerias estratégicas do projeto, apoiou financeiramente milhares de pequenos marceneiros em todo o País.



SAIBA MAIS SOBRE
todas as instituições
beneficiadas.

Agradecemos imensamente o engajamento de todos os colaboradores e parceiros que seguem conosco no projeto.

#MãosÀObraParaVencerOVírus



SOBRE O RELATO



Nossos temas prioritários se dividem em 4 eixos:

- Ambiente de negócios adequado;
- Gente que transforma;
- Processos responsáveis; e
- Soluções sustentáveis.

Processo de Materialidade |102-43, 102-46|

Materialidade é o processo pelo qual uma Companhia identifica os assuntos mais relevantes diante dos negócios e dos impactos que gera em todos os aspectos, dando suporte à administração de riscos e oportunidades, bem como à geração de valor. O estudo de materialidade permite maior engajamento dos *stakeholders* na compreensão das prioridades ESG da Companhia, além de servir de base para o Relato Integrado.

A revisitação do nosso processo de materialidade começou em 2019. Com o auxílio de uma consultoria independente, que considerou documentos institucionais, estudos setoriais e entrevistas, foram definidos temas prioritários para a Duratex. Eles se dividem em 4 eixos: ambiente de negócios adequado; gente que transforma; processos responsáveis; e soluções sustentáveis.

Com os temas materiais definidos, queremos transformar compromissos em metas. Estabelecemos que 100,0% dos administradores terão ao menos uma meta associada a ESG neste ano. É com a definição dessas metas que passamos a atuar a partir de 2021.



Temas Materiais Duratex |102-46, 102-47, 102-49, 103-1|

Pilar	Tema 2020	Ordem de Prioridade	Impactos Duratex		Tópico GRI		
			Dentro	Fora	Forma de Gestão 103-1, 103-2, 103-3	Divulgações GRI	ODS
 Ambiente de Negócios Adequado	Ética e <i>Compliance</i>	1	●		Anticorrupção	205-1, 205-2, 205-3	16
	Inovação e Digitalização	9	●		Conformidade ambiental	307-1	16
	Geração de Caixa e <i>Funding</i>	6	●		Não há tópico GRI relacionado		
	Diversificação do Portfólio de Negócios	10	●	○	Desempenho econômico	201-1	8, 9
 Gente que Transforma	Saúde e Segurança	2	●	○	Saúde e segurança do funcionário	403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-9	3, 8, 16
					Saúde e segurança do cliente	416-1	
					Avaliação social de fornecedores	414-2	5, 8, 16
	Diversidade & Inclusão	11	●		Conformidade socioeconômica	419-1	16
	Capacitação Profissional	3	●		Diversidade & inclusão e igualdade de oportunidades	405-1, 405-2	5, 8, 10
	Desenvolvimento Local	14		○	Treinamento e educação	404-1, 404-2, 404-3	4, 5, 8, 10
					Impactos econômicos indiretos	203-1	5, 9, 11
Educação Ambiental	15		○	Comunidades locais	413-2	1, 2	
				Impactos econômicos indiretos	203-1	5, 9, 11	
 Processos Responsáveis	Cadeia de Fornecimento	5	●	○	Comunidades locais	204-1, 413-2	1, 2, 3, 6, 8, 11, 12
					Práticas de compras	204-1	8
	Manejo Florestal	8	●	○	Avaliação ambiental de fornecedores	308-2	3, 8, 11, 12
					Avaliação social de fornecedores	414-2	5, 8, 16
					Biodiversidade	304-3	6, 14, 15
	Desempenho Ambiental	4	●	○	Avaliação ambiental de fornecedores	308-2	3, 8, 11, 12
					Conformidade ambiental	307-1	16
					Materiais	301-1, 301-2	8, 12
					Energia	302-1	7, 8, 12, 13
					Água e efluentes	303-3	6, 12
Mudança do Clima	12	●	○	Emissões	305-1, 305-2, 305-3, 305-4	3, 12, 13, 14, 15	
				Resíduos	306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	3, 6, 11, 12, 15	
				Conformidade ambiental	307-1	16	
 Soluções Sustentáveis	Soluções Ecoeficientes	13	●	○	Não há tópico GRI relacionado		
	Soluções de Ambientes	7		○	Não há tópico GRI relacionado		

Criação de Valor

O propósito de criar Soluções para Melhor Viver está no centro de nossas estratégias e ações, e se traduz em 4 vertentes: *designers* caprichosos, engenheiros determinados, inventores inquietos e gestores comprometidos.

As 4 qualidades estão presentes em nossos 3 *drivers* de criação de valor: Jeito de Ser e de Fazer; processos eficientes e responsáveis; soluções sustentáveis e seus desdobramentos.

Nosso empenho cotidiano busca estimular a constante inovação, antecipar tendências e desenvolver produtos sustentáveis, que avaliem forma e função com *design* e qualidade. Nossa plataforma integrada de marcas e negócios está estruturada para sustentar a sólida reputação da Companhia e criar valor para todos os *stakeholders*.

Nossas políticas e estratégias de atuação estão alinhadas ao Conselho Internacional para o Relato Integrado (IIRC, na sigla em inglês) e são frequentemente revalidadas, tendo como viés condutor a preocupação com as questões ambientais, sociais e de governança, que asseguram longevidade à Companhia e valor para a sociedade.

Nosso modelo de negócios contempla vários capitais, que interagem e dão suporte para o crescimento da organização:



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.



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

Relacionamento ético e próximo com nossos *stakeholders*, que nos inspira e permite desenvolver soluções e transformar ambientes.



Capital Humano

Pessoas são nossa força, com cultura mais inclusiva e colaborativa, capacidade e 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 Natural

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



Capital Financeiro

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

Modelo de Negócios

Capitais

Capital de Ativos Produtivos

19 parques fabris, sendo 16 no Brasil e 3 na Colômbia.

Capital Reputacional

Forte atuação e posicionamento diante da pandemia de COVID-19.

Capital Natural

+ de 140 mil hectares de florestas plantadas.

Capital Intelectual

R\$ 143,7 milhões investidos em tecnologia.

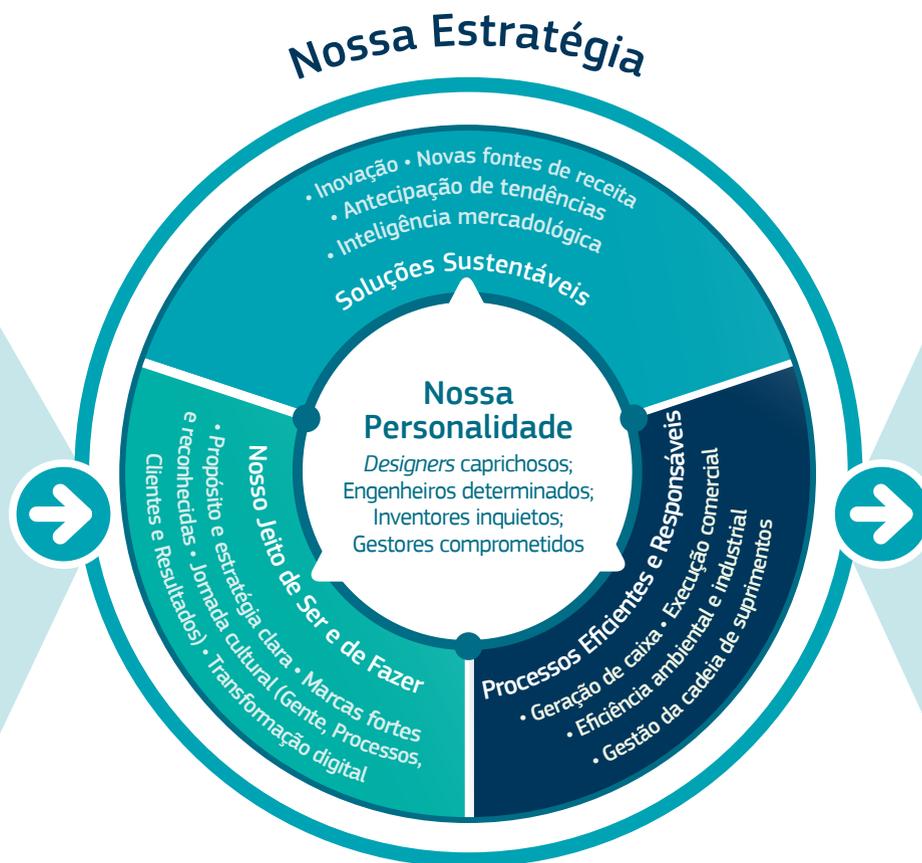
Capital Humano

13.295 colaboradores.

Capital Financeiro

R\$ 1.128,8 milhão de geração de caixa operacional, se desconsiderados os investimentos em projetos.

Criação de Valor



Valor gerado: pode ser classificado como os produtos, processos e serviços resultantes de uma organização.

Valor compartilhado: caracterizado como inovação e melhorias obtidas em conjunto com os *stakeholders*, propiciando benefícios sociais aos envolvidos na cadeia de valor da organização.

Fonte: Adaptado de Porter e Kramer, 2006.

Valor Gerado

Investimento financeiro de R\$ 523,1 milhões na construção da fábrica de celulose solúvel em 2020.

Doação de mais de 12.300 produtos das Divisões Madeira e Deca e quase 3.400 m² de revestimentos cerâmicos das marcas Ceusa e Portinari.

Nossas florestas removeram 971,9 mil tCO₂e da atmosfera em 2020.

No viés industrial, lançamos o piso com proteção antiviral, descarga e monocomandos acionados por sensor. Em tecnologia, lançamos a *smart store* e o *marketplace* Deca.

R\$ 919,4 milhões investidos em remuneração, treinamentos e incentivos.

R\$ 517,1 milhões pagos a título de dividendos e juros sobre capital próprio.

Valor Compartilhado

Cerca de 1/4 dos fornecedores é das regiões onde a Companhia possui atividade fabril ou florestal. Esse grupo foi responsável por aproximadamente R\$ 500,0 milhões do *spend* total do ano.

Realizamos doações a mais de 20 projetos por todo o País, gerando 3.857 leitos hospitalares. Ainda, entre as contribuições estão a de R\$ 1,0 milhão para o *matchfunding* Salvando Vidas e a doação de R\$ 5,0 milhões ao projeto Todos pela Saúde.

Temos balanço de carbono positivo, contribuindo para a remoção de 522 mil tCO₂e por meio das nossas operações.

Melhora na experiência do consumidor de forma presencial e on-line, trazendo inovação e praticidade para atender às demandas do mercado. Atendimento das necessidades da sociedade de maneira rápida e assertiva, com lançamentos de produtos *touchless* e *high tech* em tempo recorde (aproximadamente 7 meses).

2.854 novas vagas geradas na Duratex Brasil e Colômbia no ano de 2020 e previsão de mais 8 mil empregos diretos durante as obras para construção da nova unidade Celulose Solúvel entre os municípios de Indianópolis e Araguari (MG).

R\$ 620,3 milhões pagos ao governo na forma de impostos, taxas e contribuições, aumento de 28,2% em relação a 2019.

A DURATEX



Com quase 70 anos de história que garantem pioneirismo em nossos negócios e liderança nos mercados em que atuamos.

Uma Empresa em Constante Transformação

Com quase 7 décadas de história, nós nos tornamos uma das 10 maiores empresas do mundo nos segmentos em que estamos presentes. A longevidade e o percurso de conquistas são resultado do nosso Jeito de Ser e de Fazer, e da nossa crença de que mudança e adaptação são fundamentais para a sustentabilidade de uma empresa.

Assim, seguimos nos transformando e inovando, priorizando sempre a satisfação dos nossos clientes e a geração de valor para todos com quem nos relacionamos.

Temos marcas reconhecidas por *design* e qualidade em todos os segmentos em que atuamos: Durafloor, Duratex, Deca,

Hydra, Ceusa e Portinari. Juntos, transformamos casas em lares, ambientes em experiências, sonhos em realidade.

Somos a Duratex S.A.! |102-1|



PARA SABER MAIS, acesse o nosso [site](#) aqui.



Divisão Madeira – maior produtora de painéis de madeira do Brasil.



Divisão Deca – líder no País na produção de louças e metais sanitários e uma das maiores produtoras de chuveiros elétricos.



Divisão Revestimentos Cerâmicos – responsável por linhas de revestimentos cerâmicos que estão entre as líderes do segmento no País.



Novos negócios: Divisão Celulose Solúvel – será uma das maiores fábricas de celulose do mundo.



Duratex

Soluções para melhor viver

deca | hydra | ceusa | durafloor | duratex | PORTINARI

 LD Celulose

Onde Estamos |102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7|



13.295
COLABORADORES
|102-8|

Mais de **140 mil** hectares de florestas plantadas e áreas de conservação no Brasil e na Colômbia.

EBITDA Ajustado e Recorrente de
R\$ 1,3 bilhão.

Receita líquida consolidada de
R\$ 5,9 bilhões.

Lucro líquido recorrente de
R\$ 528,2 milhões.



Mercados atendidos: painéis de madeira; louças e metais sanitários, chuveiros elétricos; e revestimentos cerâmicos. |102-6|

Unidades de Negócio

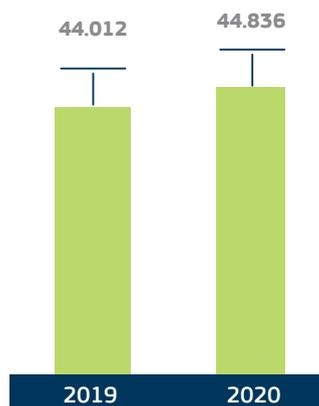
Colhemos resultados positivos em 2020 nas nossas 3 Divisões de negócio: Madeira, Deca e Revestimentos Cerâmicos. Ganhamos participação de mercado no âmbito doméstico em todos os segmentos e abrimos novos caminhos no cenário externo.

Para nós, todas essas conquistas foram possíveis graças às ações de reestruturação dos últimos 5 anos, em especial à otimização de ativos, ao relacionamento transparente que mantemos com parceiros e à atenta gestão estratégica dos negócios diante dos desafios impostos pela COVID-19.

Quando as indústrias voltaram a operar, vivenciamos uma demanda acelerada, impulsionada por juros baixos e mudanças de hábito por parte do consumidor. Graças ao planejamento estratégico e à otimização de processos, nossa retomada foi ágil e à frente dos competidores, com ganhos de *market share* em todos os segmentos.

Encerramos o ano com EBITDA Ajustado e Recorrente de R\$ 1.288,3 milhão, alta de 41,7% quando comparado ao registrado em 2019. Merece destaque a Divisão Madeira, que, com forte redução de custos, registrou um aumento de 38,3% do EBITDA em relação ao ano anterior.

EBITDA Ajustado e Recorrente Consolidado – R\$ milhões





Divisão Madeira

As reestruturações dos últimos anos, somadas às iniciativas de redução de custos efetivadas em 2020, levaram-nos à redução de 2,1% do custo de caixa unitário anual em relação a 2019. A demanda crescente ao longo de 2020, principalmente no 2º semestre, resultou em maiores níveis de utilização de capacidade fabril.

Na frente estratégica, no período mais crítico da pandemia no Brasil, a alta desvalorização do real viabilizou o fechamento de contratos para embarque de parte dos estoques para os Estados Unidos, Europa e Ásia, em um primeiro momento. Posteriormente, fortalecemos nossa posição na América Latina. As vendas para o exterior fecharam o ano com alta de 5,9% em relação a 2019.

Paralelamente, seguimos em contato constante com clientes brasileiros, de forma a entender o cenário e como poderíamos agir. Assim, estreitamos relações e atuamos para postergar pagamentos quando necessário.

Todas essas ações nos levaram a resultados excepcionais e ao ganho de participação de mercado quando a economia foi reaberta no Brasil. Enquanto o setor como um todo avançou 6,5% nas vendas de painéis de madeira em 2020, a Divisão Madeira da Duratex cresceu 12,9%, conforme dados da Indústria Brasileira de Árvores (IBÁ). Fechamos o ano com EBITDA Ajustado e Recorrente de R\$ 788,2 milhões, 38,3% acima do apresentado em 2019, e margem de 24,2%.

- **Produtos**
- **Painéis de MDP e MDF (crus e revestidos)**
- **Pisos laminados e vinílicos**
- **Acabamentos e rodapés**

durafloor 

duratex 



R\$ 788,2 milhões

de EBITDA Ajustado e Recorrente, 38,3% acima do apresentado em 2019.

Nossas Florestas |304-3|

Mantemos mais de 140 mil hectares de florestas plantadas e áreas de conservação no Brasil e na Colômbia, em fazendas próprias e arrendadas, que abastecem nossas fábricas de painéis.

Nossa consciência da importância da sustentabilidade nesse segmento não é novidade. Em 1º de julho de 2020, comemoramos 25 anos da obtenção do certificado *Forest Stewardship Council*® (FSC®) de manejo florestal responsável. Fomos a 1ª Companhia em todo o hemisfério Sul a obtê-lo e a 5ª no mundo.

Empenhamo-nos também em incentivar os produtores parceiros para que buscassem a certificação. Em 2019, 50 deles participaram de um encontro, promovido por nós, para conhecer os conceitos em que se baseiam a certificação e entender as adequações necessárias.

Em novembro de 2020, foi realizada auditoria externa do 1º grupo de produtores. Ao fim do processo, a certificação foi recomendada, abrangendo 20,1% das áreas plantadas em fomentos.

A meta é ter 80,0% dessas áreas certificadas até 2035.

Acreditamos que a certificação representa nosso comprometimento com a gestão responsável dos recursos florestais. Isso resulta em impactos positivos tanto para nossa Companhia como para o meio ambiente e, dessa forma, favorece toda a sociedade.

Ao longo do nosso percurso sustentável, nós nos tornamos referência global. Não foi ao acaso que o grupo austríaco Lenzing AG nos escolheu para formar uma *joint venture* no setor de celulose solúvel, ainda em 2018, dando origem à LD Celulose.

Com 80 anos de história, a Lenzing AG dedica-se, hoje, à produção ecologicamente responsável de fibras têxteis, feitas à base de madeira responsável. Sua preocupação com o meio ambiente começou ainda nos anos 1970, muito antes disso ser um tema relevante para o mundo.

É, portanto, uma companhia que passou a ter a sustentabilidade em seu DNA há muitas décadas – e que escolheu caminhar ao lado da Duratex.



Divisão Deca

O ano de 2020 foi desafiador para a Deca, impactada logo no 1º trimestre por uma enchente decorrente de fortes chuvas na sua unidade de metais em São Paulo. A Divisão ainda sofreu grande retração da demanda com o fechamento da economia decorrente da pandemia, começando a dar sinais de melhora somente após a reabertura das lojas.

No entanto, o fortalecimento das ações comerciais em diferentes frentes, como a indústria alimentícia, bem como as diferenciadas ações de *marketing* realizadas com clientes e a forte retomada do setor de reformas após a reabertura foram suficientes para alavancar o crescimen-

to de 25,1% do EBITDA Ajustado e Recorrente da Divisão no ano. A Deca teve crescimento de faturamento de 3,8% no acumulado do ano, enquanto o setor de construção registrou retração no faturamento deflacionado de 0,4%, segundo a Associação Brasileira da Indústria de Materiais de Construção (ABRAMAT).

Passada a etapa inicial da crise provocada pela pandemia, a Divisão mostrou agilidade na retomada dos negócios, fruto da prioridade dada à eficiência operacional nos últimos 2 anos, como a consolidação de ativos, melhoria de produtividade, reorganização da gestão de estoques e intensificação de estratégias comerciais.

Além disso, diante do contexto complexo que a pandemia trouxe, decidimos acelerar nosso pilar estratégico de execução comercial com excelência, o que envolveu ações como aumento do espaço na área de vendas, estratégia de preços, estruturação de uma política comercial mais competitiva, entre outras iniciativas.

Nesse sentido, criamos a área de *Revenue Growth Management* (RGM), focada em maximizar volume de receita, participação de mercado e EBITDA. O trabalho é baseado em intensa análise de portfólio, de lacunas dos concorrentes, de elasticidade da nossa demanda, entre outros aspectos.

Buscamos a diversificação de canais de vendas, o que já trouxe resultados positivos, com o crescimento da Hydra nos canais alimentícios. Em fevereiro, o *market share* da marca nos supermercados era de 12,0%. Em dezembro, esse número já alcançava 30,0%.

Em linha com a proposta de diversificação de canais, criamos o *marketplace* Deca, 1º canal da Duratex direto com os consumidores finais. Esse canal permite ao consumidor fazer a compra direta com a Duratex e receber o produto por intermédio de nossos parceiros.

Com essas mudanças, preparamos a Deca/ Hydra para o processo de unificação com a Divisão de Revestimentos Cerâmicos, que ocorrerá a partir de 2021. A união intensificará o foco no relacionamento com clientes e consumidores, potencializar nossa competitividade e acelerar o movimento de transformação digital.



Clique **aqui** para conhecer o *marketplace* Deca.



Alta de 25,1% no EBITDA Ajustado e Recorrente em 2020.

- **Produtos**
- Bases
- Torneiras
- Misturadores
- Chuveiros
- Lavatórios
- Bacias
- Assentos
- Sistemas de descarga
- Bidês
- Mictórios
- Acessórios
- Acabamentos
- Duchas higiênicas
- Cubas
- Monocomandos
- Filtros
- Duchas

deca 

hydra 



Divisão Revestimentos Cerâmicos

No 2º trimestre de 2020, a fim de seguir as recomendações dos órgãos de saúde e governamentais para mitigar o contágio por COVID-19, reduzimos o fluxo de pessoas nas fábricas e desligamos alguns fornos, o que chegou a impactar cerca de 50,0% da nossa capacidade de produção.

Mesmo com esse período de restrição, o aumento da demanda, a partir de meados do ano, fez com que encerrássemos 2020 com crescimento de receita e EBITDA, superando as expectativas iniciais. No 4º trimestre de 2020, operávamos com 96,0% da capacidade instalada, acima dos 84,0% divulgados pela Associação Nacional dos Fabricantes de Cerâmica para Revestimentos, Louças Sanitárias e Congêneres (ANFACER).

Aceleramos iniciativas e investimos R\$ 15,2 milhões no projeto do sistema SAP S/4HANA na Divisão, que teve seu processo de implementação em 2021, passo importante no processo de digitalização da Companhia, propiciando conectividade com soluções digitais de mercado.

Apostamos na complementariedade da Ceusa e da Portinari, que passaram por um proces-

so de integração ao longo do ano, e descontinuamos a marca Cecrisa, cujo foco não era o mercado *premium*. Trabalhamos na potencialização das marcas com foco em produtos de alto valor agregado. As sinergias entre as unidades também ampliaram a reciclagem dos resíduos gerados nas operações, as automações nos sistemas de tratamento de efluentes e otimizaram a utilização de produtos químicos.

O relacionamento com clientes ganhou novos contornos, com a inauguração de uma *smart store* em Porto Alegre (RS), seguindo a tendência *omnichannel* do varejo mundial. Com uma ferramenta de simulação, é possível tirar fotos antecipadamente de ambientes e, na *smart store*, projetar do próprio celular para a tela interativa na loja. Além de visualizar e testar diferentes porcelanatos por meio do simulador, o consumidor pode sentir texturas e acabamentos em amostras expostas, experiência que proporciona uma escolha mais assertiva. Em 2021, pretendemos replicar o modelo para cerca de 50 pontos de venda em todo o País. O conceito também abrange uma funcionalidade de simulação on-line, que o consumidor pode fazer sem necessidade de ir até a loja, utilizando o próprio *smartphone* ou computador ([saiba mais aqui](#)).

Nossos investimentos na indústria 4.0 têm refletido nos avanços das questões ambientais, no uso de sistemas integrados para controle de requisitos aplicáveis e na gestão de indicadores de desempenho ambiental. Cientes dos níveis de emissão de carbono da Divisão, a Companhia estuda a substituição de maquinários antigos por versões atualizadas e limpas, de forma que reduza nossa emissão de CO₂, além de otimizar os esforços da operação para manutenção dos equipamentos.

Como forma de obter mais sinergia e oferecer soluções completas para nossos clientes, em 2021 a marca Durafloor será integrada à Divisão. Seguiremos trabalhando para chegarmos à liderança do mercado *high end*, atuando sempre em prol da coesão entre nossas marcas.

Inauguramos nossa **1ª smart store** em Porto Alegre (RS), modelo que será replicado em 2021.



Produtos

Paredes internas e externas

Revestimentos

Pisos

Telhas

ceusa 
PORTINARI



Divisão Celulose Solúvel

Em 2020, demos continuidade ao projeto da LD Celulose, entre os municípios de Indianópolis (MG) e Araguari (MG).

Com produção estimada em 500 mil toneladas por ano, o volume se destinará totalmente às fábricas da Lenzing AG no exterior. A parceria tem importância estratégica para a Duratex, uma vez que representará uma fonte de receita em dólar, contracíclica à economia doméstica.

Em 2020, tivemos sucesso na obtenção de financiamento internacional, no total de US\$ 1,2 bilhão, destinado à construção do empreendimento e otimização da estrutura de capital. Pela bem-sucedida negociação, conquistamos os prêmios *Loan of the year*, *Infrastructure financing of the year: Brazil* e *Syndicated Loan* do LatinFinance Awards (veja mais [aqui](#)).

Realizamos, em 2020, o investimento financeiro de R\$ 523,1 milhões. Também houve o aporte florestal de 44 mil hectares, no valor de R\$ 487 milhões, que representa cerca de 80,0% do capital financeiro total a ser investido no novo negócio e 60,0% das futuras necessidades florestais.

Encerramos o ano dentro do cronograma previsto, com 48,0% das obras concluídas, mes-

mo diante das dificuldades para escalonar e garantir a saúde e a segurança de mais de 4 mil trabalhadores.

É importante lembrar que, desde o começo do projeto, a sustentabilidade socioambiental foi uma preocupação da Duratex e da Lenzing AG, ambas empresas referências no tema. Assim, a fábrica contará com uma usina de cogeração de energia à base de biomassa, que, além de abastecer a unidade, permitirá a venda de energia ao mercado. Vale destacar que a LD Celulose já faz o manejo responsável de, aproximadamente, 70 mil hectares de florestas de eucalipto.

Novos negócios

A LD Celulose, que será uma das maiores fábricas de celulose do mundo, nasceu da *joint venture* com a austríaca Lenzing AG, firmada em 2018, da qual temos participação de 49,0%. Mesmo em um ano de pandemia, seguimos com o projeto e obtivemos financiamento internacional para iniciar sua construção, o que comprova nossos altos padrões em ESG.



R\$ 523,1 milhões
em investimentos financeiros no projeto em 2020.

Financiamento para a LD Celulose

O financiamento obtido pela Duratex para a construção da nova unidade de celulose solúvel é coliderado pela Corporação Financeira Internacional (IFC, na sigla em inglês), membro do Grupo Banco Mundial, pelo IDB Invest, do Grupo Inter-American Development Bank (IDB) e pela agência finlandesa de crédito à exportação, Finnvera, fora 7 bancos comerciais.

O valor total, de US\$ 1,2 bilhão, divide-se da seguinte forma:

Empréstimo de US\$ 500 milhões da IFC, com prazos entre 9 e 11 anos.

Crédito de US\$ 500 milhões do IDB Invest, com prazo entre 9 e 11 anos.

Empréstimo de US\$ 210 milhões porta a porta, por um período de 13 anos, concedido por várias instituições financeiras e endossado pela Finnvera.



Cenário Macroeconômico e Macrotendências

O inesperado cenário imposto pela pandemia de COVID-19, em 2020, teve reflexos diretos no cotidiano das pessoas e na economia. No Brasil, como em todo o mundo, vivemos uma queda severa do Produto Interno Bruto (PIB). Mesmo assim, a Duratex conquistou resultados recordes. Nosso trabalho de reestruturação dos últimos 5 anos e a resposta rápida que tivemos diante da pandemia se somaram a um contexto que se revelou positivo para o setor.

Para reduzir o impacto na renda, provocado pela necessidade do isolamento social, o governo adotou medidas como o auxílio emergencial, distribuído a cerca de 70 milhões de pessoas, e a liberação de saques do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). No 2º semestre, o Banco Central reduziu a taxa de juros Selic ao menor nível da história, impulsionando o setor imobiliário como um todo.

Entre os consumidores, a necessidade de isolamento social provocou uma mudança profunda de comportamento, ligada diretamente ao nosso ramo de atuação. Ao ficar mais tempo em casa, as

pessoas passaram a investir mais onde moram, fazendo reformas e reparos.

As mudanças macroeconômicas, aliadas à alteração de comportamento do consumidor em relação ao lar, fizeram os segmentos de reformas e de construção civil apresentarem rápida recuperação, com as maiores altas no volume de vendas desde 2014. No momento da retomada dos negócios, a Duratex estava preparada para avançar e aproveitar as oportunidades conjunturais. Avançamos de forma mais veloz que a concorrência, com ganhos relevantes de *market share* em todos os segmentos.

A Divisão Madeira cresceu 12,9% em produção no ano, em comparação ao exercício anterior, enquanto o setor de painéis de madeira apresentou avanço de 6,5% nas vendas, de acordo com dados da IBÁ.

O desempenho da Divisão Deca seguiu a mesma linha ao superar os dados de mercado. A ABRAMAT registrou retração no faturamento deflacionado de 0,4% no

acumulado do ano, enquanto a Deca teve alta de 3,8% no período.

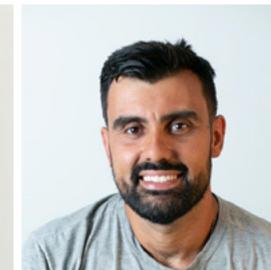
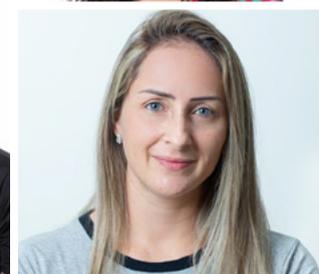
O segmento de Revestimentos Cerâmicos evoluiu acima da média do mercado e finalizou 2020 operando a 96,0% da sua capacidade, acima dos 84,0% do segmento, conforme divulgado pela ANFACER.

Assim, encerramos 2020 com crescimento de 41,7% do EBITDA Ajustado e Recorrente, e geração de fluxo de caixa de R\$ 1.128,8 milhão ex projetos. Nosso endividamento caiu para 1,15 vez a Dívida Líquida do EBITDA Recorrente, um dos menores níveis da nossa história.

Esse desempenho não se limita às iniciativas adotadas em 2020: ele reflete todos os esforços dos anos anteriores voltados à gestão eficaz de caixa e à redução do endividamento, entre outras ações, com o objetivo de proporcionar uma situação financeira ainda mais segura. O fortalecimento da nossa cultura interna nos últimos anos, voltada ao trabalho em equipe e orientado para resultados, também teve papel de peso para alcançarmos esses números.

Nosso trabalho de reestruturação dos últimos 5 anos e a reposta rápida que tivemos diante da pandemia se somaram a um contexto que se revelou positivo para o setor.

RECONHECIMENTOS



Nossa trajetória de inovação e respeito aos aspectos ambientais, sociais e de governança é constantemente reconhecida. Em 2020, mais uma vez tivemos motivos para comemorar:



CDP – A List: Pelo combate às mudanças climáticas, entramos em 2020 para a A List global do CDP, organização ambiental internacional sem fins lucrativos. Fomos 1 entre apenas 6 empresas brasileiras a compor a lista, e a única do setor no País.

ICDPR-70: Fomos selecionados para integrar a carteira do Índice CDP Brasil de Resiliência Climática, que mensura o desempenho dos papéis de empresas com práticas diferenciadas em gestão climática.



Prêmio ALAS20: 2º lugar na categoria Empresa Líder em Governança Corporativa.

Melhor Empresa da Bolsa 2020 em Materiais Básicos: *Ranking InfoMoney.*

ISEB3

Completamos 13 anos integrando o Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3, referência para o investimento responsável no Brasil.

ICO2 B3

Em 2020, fomos convidados a fazer parte, a partir de janeiro de 2021, da carteira do Índice Carbono Eficiente da B3.

S&P/B3 Brasil ESG: Em 2020, fomos selecionados para integrar o novo Índice S&P/B3 Brasil ESG, que mede a *performance* de empresas que cumprem critérios ESG.



SPOTT

1º lugar em transparência ESG: Em 2020, a Duratex foi apontada no *Sustainability Policy Transparency Toolkit (SPOTT)* como a empresa do Brasil e das Américas com a maior transparência dos compromissos ESG do setor de madeira e celulose. O *ranking* é elaborado pela Zoological Society of London (ZSL). No *ranking* mundial, a Companhia ficou em 4º lugar, de um total de 100 empresas avaliadas.

Três prêmios para a LD Celulose

O financiamento estruturado para a *joint venture* LD Celulose chamou a atenção do mercado e conquistou 3 prêmios concedidos pela revista *LatinFinance*, especializada na cobertura de mercados financeiros da América Latina e Caribe:

- **Empréstimo do Ano**
- **Financiamento de Infraestrutura do Ano/Brasil**
- **Syndicated Loan**

As premiações buscam reconhecer as transações mais relevantes, segundo dimensão, complexidade e inovações, além de levar em conta as organizações envolvidas na operação.

Prêmio Valor Inovação: Por mais um ano, figuramos no grupo das 5 empresas mais inovadoras na categoria Indústria de Materiais de Construção.

Prêmio Executivo de Valor: Nosso presidente, Antonio Joaquim de Oliveira, foi eleito um dos principais executivos brasileiros do ano.



NOSSO JEITO DE SER E DE FAZER



Planejamento Estratégico

Em 2020, a Duratex finalizou um estágio estruturante do seu planejamento estratégico de longo prazo, composto fundamentalmente por 3 frentes: revisão do portfólio de ativos, entrada em novos mercados – como revestimentos cerâmicos e celulose solúvel – e transformação cultural. Dessa forma, com base de ativos otimizada, processos maduros e cultura corporativa incorporada nas práticas da liderança e dos colaboradores, a Duratex se viu preparada para enfrentar os desafios e incertezas decorrentes da pandemia de COVID-19.

Não obstante, as sólidas vantagens competitivas da Duratex alavancaram seu protagonismo durante a crise, como a liderança em custo na Divisão Madeira e a força das marcas Deca e Portinari. Aliada à solidez financeira para zelar pela saúde da sua cadeia de valor, a Duratex elevou sua participação de mercado em todas as divisões de negócio ao longo da pandemia.

A Duratex identificou no recrudescimento das medidas de confinamento oportu-

nidades para acelerar seu processo de transformação digital, com o lançamento do *marketplace* da Deca, que não somente amplia os canais de distribuição da Companhia como também serve como ferramenta fundamental para a implementação da política de *price compliance* da Deca.

Também em 2020, a Duratex anunciou a unificação das Divisões de Negócio Deca/Hydra e Revestimentos Cerâmicos em uma única vice-presidência, de forma a avançar no processo de captura de sinergias entre suas operações, além de cada vez mais focar a relação com seus clientes e consumidores, ganhando mais competitividade e acelerando seu movimento de transformação digital.

Assim, começamos 2021 preparados para iniciar um novo ciclo virtuoso de crescimento com retorno sobre o capital investido, tendo em vista o nosso propósito corporativo de Soluções Para Melhor Viver e as melhores práticas de ESG.



Inteligência de mercado

– Gerir a inteligência de mercado corporativa, visando suportar os negócios estrategicamente, buscando mapear tendências, evoluir no contexto competitivo, em produtos e movimentos setoriais.



Planejamento estratégico

– Provocar continuamente nossos negócios, no que diz respeito à elaboração do plano estratégico e a novos modelos de negócio.



Desenvolvimento dos negócios

– Otimizar nossos ativos e nosso portfólio de negócio.



Estratégia de Sustentabilidade

Prestes a completar 70 anos de história, nossa visão sobre sustentabilidade se transformou diversas vezes, acompanhando as mudanças globais. Ao longo das últimas 5 décadas, o conceito e a relevância do tema se alteraram e evoluíram, até chegarmos à sigla ESG, que se refere a aspectos ambientais, sociais e de governança.

Em 2020, diante da crise provocada pela pandemia, essas 3 letras ganharam maior peso em todo o mundo. As empresas, por sua vez, passaram a ser vistas como poderosos agentes de transformação, com potencial – e responsabilidade – para impactar positivamente não só seus acionistas, mas todos que se relacionam com elas.

Vimos esse contexto como uma oportunidade para revisitarmos nossa Estratégia de Sustentabilidade, publicada em 2017. Ao longo de 2020, trabalhamos no seu redesenho para fortalecer a ligação entre estratégia e negócios, propósito e cultura, e comunicação e marca.

Ouvimos nossos colaboradores, fomos em busca de estudos internacionais, agendas globais e das melhores práticas de mercado nesse âmbito. Buscamos um alinhamento ainda maior com os 17 Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

Estamos saindo de uma estratégia de 4 pilares – pessoas, processos, produtos e serviços e novos negócios – para uma atuação mais ampla que abrange 3 dimensões: consumidor, empresa e sociedade. Com base em cada um desses aspectos, 3 pilares serão trabalhados: bem-estar, impacto e cuidado.

Pretendemos aproximar os aspectos ESG do nosso setor, atuando como grandes agentes de mudança em relação aos processos de construção e reforma, e, assim, estabelecer crescimento sustentável com o compromisso da remoção de carbono de nossas atividades. Ao mesmo tempo, queremos promover ainda mais saúde e bem-estar, não somente para nossos

clientes, mas para todas as pessoas que se relacionam conosco e que fazem parte da nossa empresa. Estendemos, assim, o conceito de Soluções para Melhor Viver a todos os nossos *stakeholders*.

A definição de métricas e metas específicas está em fase final de elaboração, mas, ainda em 2020, estabelecemos que, em 2021, 100,0% da Alta Liderança terá metas ESG conectadas à remuneração variável. As metas serão específicas de cada diretoria e negócio.

Em paralelo à reformulação, muitos aspectos do nosso plano original já se integraram às rotinas dos nossos negócios, e seguirão como prioridades. Em 2020, prosseguimos, por exemplo, com o Programa Socioambiental, desta vez com a integração completa da Divisão Revestimentos Cerâmicos. Seguimos evoluindo quanto a nossas metas relacionadas à ecoeficiência operacional e aprimoramos a gestão de indicadores. No aspecto social, entende-

mos que era nosso papel auxiliar o País diante da pandemia, além de não deixar de acolher nossos colaboradores.

Em 2021, validaremos e divulgaremos o novo plano de sustentabilidade, ainda mais conectado à empresa. Acreditamos que fatores ESG não devem caminhar apenas próximos dos negócios, mas transpassar todos os aspectos da Companhia, de forma que tudo que pensamos, fazemos e produzimos tenha essa marca, dentro e fora da Duratex.



SAIBA MAIS SOBRE
gestão de indicadores.



SAIBA MAIS SOBRE
andamento das
metas assumidas.



SAIBA MAIS SOBRE
mapeamento
de tendências.



Programa Socioambiental |102-43|

Idealizado em 2016, nosso Programa Socioambiental consiste em um processo interno de integração das marcas recém-adquiridas, com o objetivo de disseminar e padronizar políticas, práticas e a Estratégia de Sustentabilidade da Companhia.

A iniciativa é conduzida ao longo de 2 anos, e é baseada em três grandes pilares: Gestão, Fornecedores e Comunidades. No 1º, definimos uma equipe interna local para atuar nos temas socioambientais. Avaliamos práticas, programas e projetos já existentes no novo negócio, identificamos riscos e oportunidades, difundimos nossas políticas, padronizamos a gestão de indicadores, aferimos a aderência a índices de mercado, verificamos conformidade às legislações vigentes, mapeamos fornecedores críticos e observamos como é o relacionamento com as comunidades do entorno.

Já o 2º 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), diálogos com as comunidades e definição de metas relacionadas aos indicadores mapeados.

Hydra, Ceusa e Duratex Colômbia passaram por esse processo entre 2018 e 2019. Em 2020, foi a vez de implementar a 1ª etapa do programa nas duas fábricas da Portinari, considerando a gestão integrada do tema nas 4 fábricas de Revestimentos Cerâmicos. Com essa integração, houve várias sinergias em termos de otimização da gestão ambiental, especialmente de resíduos.

As iniciativas na Divisão de Revestimentos Cerâmicos, ao longo do ano, englobaram a divulgação das Políticas Ambiental e de Saúde e Segurança da Companhia, com destaque para a implementação das diretrizes do Programa Duraseg (na área de Segurança), adequação de procedimentos, redefinição de indicadores e metas de sistemas de gestão, inserção de novos fornecedores no GFD e formação de novos agentes de engajamento com a comunidade.



SAIBA MAIS SOBRE
Gestão de Fornecedores Duratex (GFD).



SAIBA MAIS SOBRE
diálogos com as comunidades.

Como fazemos a integração de negócios recém-adquiridos:

	1º ANO	2º ANO
Gestão	<ul style="list-style-type: none"> Definição de equipe local para atuar em temas socioambientais; Mapeamento dos programas, projetos e ações existentes; Mapeamento de riscos socioambientais; Implementação de políticas; Padronização de indicadores socioambientais; e Definição de planos de ação. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementação de sistemas de gestão ambiental e de SST; Acompanhamento de planos de ação; e Inclusão do novo negócio nos relatos da Companhia e na estratégia de sustentabilidade.
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Mapeamento da gestão dos fornecedores críticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Inserção de fornecedores no GFD.
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> Mapeamento de como é feito o relacionamento com comunidades e priorização de <i>stakeholders</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Rodas de diálogos.

Digitalização e Inovação

A Duratex sempre se adaptou às mudanças tecnológicas ao longo de sua história. Em 2020, diante da pandemia, esse processo de contínua transformação se acelerou. Com as alterações de hábito do consumidor, que passou a ficar mais tempo em casa e a investir mais no lar, vimos uma oportunidade de fazer novas mudanças para capturarmos de forma mais eficiente o crescimento da demanda. Assim, focamos nossa estratégia de inovação e digitalização na jornada do consumidor: os desafios ao escolher e adquirir produtos, contratar profissionais, construir e reformar. Tudo dentro do nosso propósito de Soluções para Melhor Viver, levando bem-estar, saúde e conforto para as casas dos brasileiros.

Para entender melhor as dores do consumidor, um grupo multidisciplinar, com executivos de todas as áreas de Negócio, de Tecnologia, Inovação e do time de Sustentabilidade, mapeou as 20 tendências que mais impactam a jornada da construção, reforma e decoração. Dividimos as tendências em 4 *clusters*: novas demandas; modernização da cadeia de valor; tecnologia digital; inovação em materiais; e novos métodos. Com base nisso, estruturamos nossa proposta de transformação digital e estratégia de inovação em 4 frentes de atuação: Experiência de compra, Varejo Digital, Soluções e Serviços e Análise de dados.

Considerando que grande parte dessas tendências afeta também a cadeia de valor, iniciamos, há 2 anos, uma aproximação com o ecossistema empreendedor por meio de programas de aceleração: o Garagem Duratex e o *HousingPact*.

1

Experiência de compra: queremos melhorar a experiência de consumo e tornar os aspectos de sustentabilidade dos nossos produtos mais visíveis ao consumidor. Acreditamos que a tecnologia pode ser uma aliada nesse sentido, ao facilitar o processo de compra de produtos e ajudar a encontrar profissionais para prestar serviços.

2

Varejo digital: por meio da tecnologia, somos capazes de criar canais de vendas diretos com os consumidores. Focamos no *e-commerce* e *market-place*, seguindo também a tendência *omnichannel* do varejo mundial. Por isso, em 2020, lançamos nossa primeira *smart store*, na Divisão de Revestimentos Cerâmicos, em Porto Alegre. Em 2021, criaremos mais de 50 dessas unidades pelo País. Também lançamos o *marketplace* da Deca, vendendo diretamente para o consumidor e distribuindo por meio de nossos parceiros. Com base em ferramentas de geolocalização, é possível identificar os lojistas mais próximos do cliente e, assim, direcionar a compra.

3

Soluções e serviços: pretendemos, nos próximos anos, aproximar clientes e influenciadores de excelência, facilitando, por exemplo, o processo de escolha de profissionais para os consumidores.

4

Análise de dados: com base nisso, somos capazes de entender com clareza e monitorar a jornada do consumidor, com ferramentas que permitem avaliar o impacto que nossos produtos geram e como podemos nos conectar melhor com ele. Assim, podemos direcionar projetos para ampliar nossas oportunidades. Nesse sentido, adquirimos, em 2020, a *construtech Viva Decora*, uma plataforma on-line com mais de 10 milhões de sessões únicas ao mês.

Hoje, temos 700 *startups* mapeadas, visando ao desenvolvimento de negócios ou até mesmo a parcerias estruturantes de longo prazo por meio de nossos programas de aceleração e incubação. Em 2021, pretendemos ir além, estruturando um fundo para investir no ecossistema empreendedor, buscando participação em empresas com soluções alinhadas às 20 tendências mapeadas.

Como parte da nossa aceleração de digitalização e inovação, e para nos conectarmos melhor aos negócios disruptivos dos quais temos nos aproximado, começamos a investir na modernização e digitalização do nosso sistema de gestão ERP. Em 2020, implementamos o SAPS/4HANA na Divisão de Revestimentos Cerâmicos, 100,0% em

nuvem e facilmente integrável com soluções digitais de mercado. Estenderemos o novo sistema a toda a empresa nos próximos anos, tornando nossos processos muito mais ágeis e eficientes.

Todas essas melhorias são fruto dos fortes investimentos da Companhia em sua própria transformação. Em 2020, tivemos o maior orçamento da história da Duratex para a área de Tecnologia: R\$ 143,7 milhões, ante R\$ 106 milhões em 2019. Do total, R\$ 84,5 milhões se destinaram a *Operational Expenditure* (OPEX) e outros R\$ 59,2 milhões a projetos de investimento.

A área de Inovação Corporativa ainda conduziu outras frentes que merecem destaque, como:

Imagine

Criado em 2018, o Imagine é uma plataforma digital de inovação cujo objetivo é mobilizar a organização para geração e implementação de ideias, funcionando como uma caixa de sugestões. Diante do sucesso, foi transformado em uma plataforma de inovação aberta e disponibilizado para uso em outras empresas do mercado.

Em meados de 2020, por meio de campanha interna motivada pela pandemia, o Imagine recebeu mais de 1.200 ideias para a redução de custos, majoritariamente nas linhas de produção. Cinco dessas ideias foram premiadas, e a expectativa é de que, até o fim de 2021, as propostas tragam até R\$ 6 milhões de economia.

HousingPact

Pelo 2º ano consecutivo, somos um dos patrocinadores do projeto de impacto social *HousingPact* – Pacto por uma Moradia Digna. A finalidade é transformar o padrão de habitação de populações vulneráveis por meio da aceleração de *startups* ligadas ao setor de construção e de pequenos negócios locais que tragam novas soluções em construção, equipamentos, serviços, manutenção e áreas públicas.

O foco do programa, em 2020, foi a população do Jardim Ibirapuera, bairro da zona Sul de São Paulo (SP). Três iniciativas ganharam relevância:



Isobloco – Oferece um novo método construtivo com benefícios em relação ao isolamento térmico e solução para umidade. Cinco famílias foram selecionadas.



Coletando – Implementação de microfranquias de ecopontos da Coletando, impulsionadas com microcrédito operacionalizado pela *Firgun*. Foi oferecida consultoria em microfranquias para 2 pessoas serem responsáveis por 2 ecopontos, com lucro líquido potencial de R\$ 3.500 mensais já no 2º mês de operação.



Repagina.me – Em parceria com a Associação Cultural Bloco do Beco, 4 estabelecimentos comerciais foram selecionados para serem repaginados, após diagnóstico e análise das demandas físicas, com foco no incremento comercial e financeiro de suas operações.



Garagem Duratex

O programa de inovação aberta Garagem Duratex, realizado em parceria com a Endeavor, é um acelerador de empresas que conecta *scale-ups* inovadoras a grandes Companhias.

A 2ª edição do programa começou em 2019, quando foram selecionadas 7 *scale-ups* do setor de materiais de construção e decoração, as chamadas *construtechs*, e se encerrou em 2020. As escolhidas receberam mentorias e puderam alavancar seus negócios com a Duratex, bem como ter acesso à rede de parceiros da Companhia, fortalecendo o ecossistema de empreendedorismo no Brasil. Conheça as selecionadas:

- **Brasil ao Cubo**
- **Sintecsyst**
- **Birmind**
- **Digibee**
- **EasyDeco**
- **InstaCasa**
- **Home Hero**

Programa *Scale-Up Construtech*

Em continuidade ao programa Garagem Duratex, em 2020, a Duratex, em conjunto com a Ambar, Leroy Merlin, Incorporadora Tegra, Tigre e Casa do Construtor, patrocinou o programa *Scale-up Construtech*, com apoio da Endeavor.

O *Scale-up Construtech* é um programa de inovação aberta e feito para empresas que estão transformando os setores de construção civil e *real estate*. Os segmentos selecionados foram pré-obra, construção, imobiliárias, serviços de reforma e decoração e serviços financeiros.

As escolhidas tiveram acesso a mentorias, *networking*, participaram da comunidade de empreendedores que se ajudam a crescer, acessaram a rede Endeavor de eventos e mentorias e, finalmente, estabeleceram conexão com os negócios da Duratex.



SAIBA MAIS SOBRE o Garagem Duratex.

Viva Decora

Em 2020, como parte de nossa estratégia de digitalização e inovação, assumimos integralmente a Viva Decora, uma das primeiras empresas com a qual tivemos contato no programa de aceleração Garagem Duratex.

A plataforma de ideias de decoração, design de interiores, arquitetura e paisagismo possui inteligência de *marketing* digital e gera uma grande quantidade de dados por meio de tráfego orgânico, que nos ajudam a entender a jornada do consumidor.

Dessa forma, com a aquisição da Viva Decora, a Duratex dá mais um passo para potencializar seus canais digitais e estreitar o contato com parceiros e consumidor final, aliando tecnologia e inovação. Adicionalmente, por meio da exposição de produtos em ambientes decorados, a Companhia pretende impulsionar a força de suas marcas em soluções completas para ambientes.



Governança Corporativa

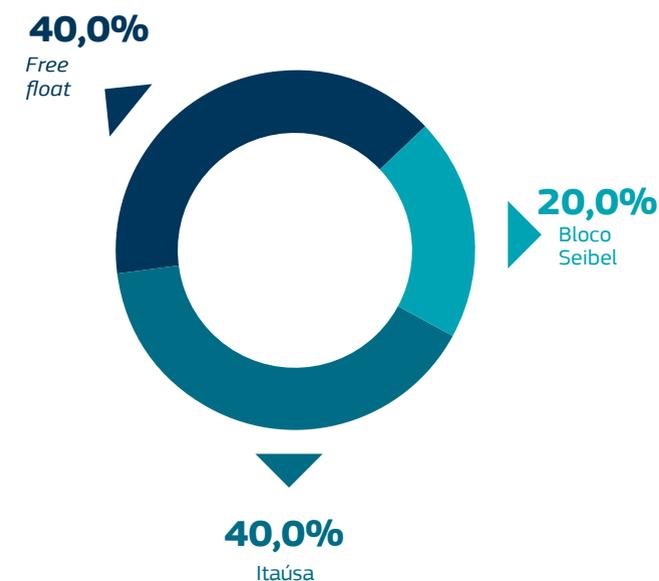
Somos uma sociedade anônima de capital aberto desde 1952, com ações no Novo Mercado da Bolsa Brasileira, a B3 S.A., sob o código DTEX3 e *tag along* de 100,0%. Em 2020, completamos 13 anos integrando o Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE-B3), referência para o investimento responsável no Brasil. Fazemos parte de outros 9 índices da B3, entre eles o de Ações com *Tag Along* Diferenciado (ITAG) e o de Governança Corporativa *Trade* (IGCT).

Como filiada à ABRASCA, a Duratex mantém seu comprometimento com o Código ABRASCA de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas, com as melhores práticas de mercado e os princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Nosso posicionamento espelha 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|



SAIBA MAIS SOBRE
Regulamento e Políticas.



Competências e Habilidades dos Executivos

|103-2 e 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades|

Para as funções executivas da Companhia, as indicações 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. Além disso, é nosso compromisso buscar cada vez maior diversidade entre os executivos. Acreditamos que ter um time composto por pessoas de diferentes origens, identidades de gênero e raça não só nos torna uma empresa mais inclusiva, mas potencializa nossa competência para captar percepções dos consumidores e da sociedade.

Nos últimos 5 anos, temos buscado fortalecer os pilares de nossa cultura, que sustentarão o crescimento em longo prazo. Para tanto, realizamos revisões no corpo diretivo, com o objetivo de reduzir as hierarquias e ampliar o engajamento de todas as equipes em nossa estratégia.

Daniel Lopes Franco

Diretor de TI e Inovação Digital

Conscientes do protagonismo que pretendemos alcançar dentro do nosso setor, acreditamos que a diversidade de conhecimento do Conselho de Administração e da Diretoria-Executiva é vital para atingir essa meta.





Estrutura de Governança |102-18|

Assembleia Geral de Acionistas

Responsável por eleger os membros do Conselho de Administração, decidir sobre as demonstrações contábeis e a destinação dos lucros, deliberar sobre quaisquer formas de reorganização societária, entre outras atribuições. As Assembleias são convocadas em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações (Lei nº 6.404/1976).

Conselho de Administração

É composto por 9 membros, dos quais 3 são independentes, mais 3 membros suplentes. Este grupo responde pela orientação geral dos negócios. Suas principais funções são determinar a orientação geral dos negócios e zelar por sua boa execução tendo em vista uma perspectiva sustentável em longo prazo. Reúne-se, ordinariamente, 6 vezes por ano, e, extraordinariamente, sempre que demandado. Os Conselheiros são avaliados no fim de cada mandato, que tem vigência de 1 ano, sendo permitidas reeleições. Em 2021, a Companhia terá 2 mulheres no Conselho

de Administração, demonstrando nosso comprometimento com a busca por diversidade também nessa instância. |102-28|

Para o Conselho Administrativo, o pacote de remuneração é composto por honorários mensais na base de 12 por ano, mais adicional por presidência de comitê, com exceção dos Presidentes de comitês que são acionistas. |102-35|

Diretoria-Executiva

Responsável pela efetiva gestão dos negócios, ao fim de 2020, a Diretoria-Executiva era composta por 11 membros estatutários, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração.

Tem mandato de 1 ano, sendo permitidas reeleições. Recebe remuneração fixa, estabelecida com base em pesquisas de mercado, e rendimentos variáveis, atrelados ao alcance de metas determinadas com base em nosso planejamento estratégico. |102-35|



SAIBA MAIS SOBRE
remuneração dos administradores



SAIBA MAIS SOBRE
os integrantes dos Comitês

Comitês

Assessoram o Conselho de Administração na avaliação de temas estratégicos. São eles:

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

Integridade nos Negócios |102-16 e 102-17, 103-2 e 103-3: Anticorrupção|

Nosso Jeito de Ser e de Fazer é orientado por ética, legalidade e justiça. Para garantir o alinhamento de comportamento, todos os colaboradores e terceiros são convidados a assinar nosso [Código de Conduta](#). Esse documento orienta os profissionais no relacionamento com acionistas, clientes, consumidores, concorrentes, fornecedores, comunidades, poder público e nas relações entre nossos colaboradores e terceiros.

Em linha com as melhores práticas de Governança Corporativa, criamos em 2020 a Política de *Compliance*, que estabelece mecanismos, procedimentos internos e responsabilidades de *compliance* na Companhia. Como forma de reforçar essas diretrizes, divulgamos comunicados frequentes aos colaboradores sobre conformidade, abordando temas do nosso Código de Conduta, conflitos de interesses, cuidados para interação com órgãos públicos, diretrizes para negociação de valores mobiliários, proteção de dados, segurança da informação, entre outros. De forma a atingir todos os nossos colaboradores, os comunicados foram enviados por *e-mail*, disponibilizados nas telas das unidades, grupos de Whatsapp, *podcast*, aplicativos e rádio da Duratex.

Em 2020, diante do cenário da pandemia, desenvolvemos um treinamento de

compliance on-line no qual abordamos o conteúdo do Código de Conduta e nossas principais políticas, assim como conscientização sobre assédio, legislação, práticas anticorrupção, cuidados na interação com órgãos públicos e proteção de dados.

Concluimos a aplicação desses treinamentos aos gestores da Companhia, totalizando 100,0% da liderança treinada sobre diretrizes do Código de Conduta. Além disso, passamos a treinar periodicamente todos os novos colaboradores admitidos, independentemente da área, cargo ou unidade de negócio, para que sejam apresentados desde o início aos principais valores éticos e de conduta da Companhia.

Além do Código de Conduta e Política de *Compliance*, temos a Política de Combate à Corrupção desde 2015 – em conformidade com a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) –, que estabelece obrigações e penalidades aplicáveis a pessoas físicas ou jurídicas que representem nossa marca perante a administração pública. No último ano, nós a revisamos para incluir orientações relativas à interação com diversos públicos.

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.

Em 2020, foi criado o Grupo Técnico da Comissão de Ética, formado por representantes das Gerências de Governança Corporativa, Jurídica e de Recursos Humanos. Esse grupo define propostas de ações relacionadas à Ética e Conduta, assim como realiza o acompanhamento dos relatos recebidos em nosso Canal de Denúncias.

Também criamos a Comissão de Ética, formada pelo Comitê Executivo e Gerências de Governança Corporativa e Jurídica, a qual delibera a respeito de denúncias críticas de violação ao Código de Conduta definindo eventual aplicação de medidas disciplinares aos envolvidos, assim como realiza o acompanhamento das atividades propostas pelo Grupo Técnico.

Adicionalmente, as atividades relacionadas à ética e *compliance* são apresentadas trimestralmente ao Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos.

Como posicionamento institucional, somos signatários do Pacto Global da ONU e do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos. Participamos do

Grupo de Trabalho pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos e do Comitê Comunicação Governança, Ética e *Compliance* da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE). |102-12, 102-13|



Paula de Araujo Lima

Gerente de Governança Corporativa

Ações do Programa de Integridade da Duratex em 2020:

- Disseminação do Código de Conduta da Duratex: 100,0% dos gestores e novos funcionários;
- Apoio às áreas de Negócio na prevenção de riscos legais e implementação de controles;
- Conscientização e orientação aos colaboradores sobre temas envolvendo ética, conduta, *compliance* e governança;
- Análise reputacional: realizamos 170 análises reputacionais e de *compliance* para avaliação de fornecedores, parceiros e donatários; e
- Gestão do Portal de Normas da Duratex.

Pilares do Programa de Integridade



▶ **Comprometimento da Alta Administração (*Tone at the top*)** – A Alta Administração da Duratex apoia e participa, de forma contínua e inequívoca, de todas as ações adotadas no Programa de Integridade, recebendo reportes periódicos sobre a sua aplicação e evolução dentro da Companhia.



▶ **Monitoramento e Reporte** – O Programa de Integridade é monitorado periodicamente pela área de *Compliance*, e as suas ações são reportadas à Alta Administração com frequência, por meio dos Comitês de Auditoria e Gerenciamento de Riscos e das reuniões da Comissão de Ética.



▶ **Conformidade Legal** – A Duratex se preocupa em atuar em conformidade com as legislações vigentes e com boas práticas de governança corporativa, adotando medidas de prevenção a fraudes, lavagem de dinheiro, corrupção e outros atos ilícitos.



▶ **Políticas e Procedimentos** – Os principais procedimentos e diretrizes da Companhia estão formalizados em políticas e normas internas. As áreas de Negócio são responsáveis pela elaboração e atualização de suas respectivas normas, cabendo ao *Compliance* realizar a gestão do processo, visando manter o ambiente de governança atualizado. A Companhia adota medidas para garantir registros contábeis precisos e fiéis, e submete as suas demonstrações financeiras a auditorias periódicas.



▶ **Treinamentos e Comunicação** – A área de *Compliance* aplica treinamentos periódicos aos Gestores e novos colaboradores a respeito da Lei Anticorrupção e demais diretrizes do Código de Conduta, no intuito de disseminar a cultura de *compliance* e contribuir para a prevenção e o combate a atos lesivos à administração pública. Ao longo do ano, também são divulgados comunicados com orientações e recomendações sobre *compliance* e integridade.



▶ **Riscos e Controles** – A Duratex executa monitoramento de riscos e testes de controles nos seus principais processos, visando atender às leis e boas práticas de Governança Corporativa.



▶ **Due diligence** – A Companhia adota critérios justos e transparentes para seleção e contratação de fornecedores e realiza pesquisas públicas para avaliar condições financeiras, cadastrais e reputacionais envolvidas, conforme descrito inclusive em normas internas da empresa.



▶ **Canal de Denúncias** – A Duratex dispõe de canal para recebimento de denúncias, inclusive de forma anônima e sigilosa, por meio do telefone 0800 55 75 77, da intranet ou do site www.duratex.com.br. Todas as denúncias são apuradas e tratadas sob o mais alto nível de sigilo.

Ouvidoria |102-17, 102-34|

A Companhia disponibiliza o canal chamado Ouvidoria para o registro de denúncias em relação a ações que possam violar o Código de Conduta, demais políticas e normas da Companhia e legislações aplicáveis, assim como registro de reclamações em 2ª instância por parte de clientes não satisfeitos com o atendimento em 1ª instância realizado pelo Canal SAC. A Ouvidoria é acessível por telefone, *e-mail*, *site*, correio ou atendimento presencial na cidade de São Paulo. O anonimato do denunciante é assegurado, uma vez que uma empresa externa é responsável por receber, triar e pré-analisar os registros.

Com o objetivo de fortalecer o foco em governança corporativa, em dezembro de 2020 a Gerência de Ouvidoria foi incorporada à Gerência de Governança Corporativa, passando a fazer parte da Coordenação de *Compliance* e mantendo a sua independência ao se reportar ao Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos.

Em 2021, esse canal passará por uma reestruturação. Por ser um canal amplamente difundido, por vezes as informações recebidas não eram da jurisdição do

time, o que poluía as bases de análise e acompanhamento. O objetivo da mudança é que esse canal se dedique exclusivamente a relatos de comportamentos indevidos e descumprimentos ao Jeito de Ser e Fazer da Duratex, nossos procedimentos, políticas e Código de Conduta, assim como denúncias de corrupção.

Os números refletirão essa mudança apenas ao fim de 2021, quando o novo Canal de Denúncias estará devidamente implementado. As manifestações relacionadas a outros assuntos, como reclamações, consultas e críticas, serão redirecionadas aos respectivos canais de atendimento, como o SAC, que, além das manifestações de 1ª instância, passará a ter um time dedicado ao atendimento em 2ª instância.

Em 2020, a Ouvidoria contabilizou aproximadamente 780 manifestações, em linha com o ano anterior (767), 73 relacionadas a denúncias, sendo apenas uma considerada crítica. As demais manifestações foram relacionadas a reclamações e consultas, as quais foram direcionadas para as áreas responsáveis.



Nossa Política de Ouvidoria define o fluxo de encaminhamento das denúncias relativas a assédios moral e sexual, bem como as sobre casos de discriminação. 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. Essas denúncias são encaminhadas para conhecimento do Presidente-Executivo, Presidente e Especialista do Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos e Copresidentes do Conselho de Administração. O resultado da apuração segue o mesmo fluxo de encaminhamento.

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

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.

A Comissão de Ética é responsável pela tomada de decisão em relação às medidas disciplinares em denúncias consideradas críticas com base no resultado das investigações e orientações reportadas pela Gerência de Governança Corporativa. O Conselho de Administração é responsável pelas decisões envolvendo diretamente membros da Diretoria, conforme recomendações do Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação.

A Gerência de Governança Corporativa emite Memorando de Investigação para cada denúncia investigada detalhando as análises realizadas, assim como o resultado de tais análises.

Destacam-se ainda os reportes previstos na Política da Ouvidoria. Semestralmente, a Ouvidoria deverá:

1 Apresentar as suas atividades ao Comitê Executivo da Diretoria;

2 Reportar os principais indicadores ao Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação; e

3 Prestar contas de sua atuação ao Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos e, quando solicitado, ao Conselho de Administração.

Há também o Relatório Executivo Mensal de Indicadores, encaminhado aos Diretores, Vice-Presidentes, Presidente da empresa, Presidente do Conselho de Administração e Presidentes dos Comitês Estratégicos.

Gestão de Processos

Nossas operações são apoiadas pelo Sistema de Gestão Duratex (SGD), lançado ainda em 2015. A plataforma foi de vital importância em 2020, não apenas para assegurar o controle e contribuir na redução de custos e despesas, como para apoiar a revisão de planos de ação e de metas, revisadas diante das mudanças de cenários e percepções provocadas pela pandemia.

A área de Gestão de Processos foi apoiada pelo nosso Centro de Serviços Compartilhados (CSC). Consolidada em 2019, a unidade responde pelo controle de todas as operações comerciais – da compra ao pagamento, da venda ao recebimento –, e contribuiu para que a Companhia atendesse com eficiência à forte demanda verificada a partir da metade do ano.

Para lidar com a intensa movimentação de estoques, os profissionais contam com procedimentos padronizados, sistemas e equipamentos robustos, como o *Robotic Process Automation* (RPA) e o Catálogo de Serviços. O RPA automatiza partes ou a totalidade de processos, auxiliando na eliminação de repetições e na redução de erros. Já o catálogo documenta todos os procedimentos realizados pela equipe do CSC.

Gestão de Riscos

|102-15, 102-29|

A nossa Política do Sistema de Controles Internos e Gestão de Riscos tem como objetivo estabelecer as diretrizes do conjunto de políticas, normas, procedimentos e atividades de controle estabelecidas na Companhia, com o propósito de identificar e gerenciar riscos, visando ao alcance dos objetivos e metas organizacionais por meio da identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação dos riscos inerentes aos processos da empresa de tal forma a manter os riscos residuais em níveis de apetite apropriados, assim como um ambiente de controle adequado.

O processo de Gestão de Riscos é realizado por meio de abordagens nos níveis estratégicos (Comissão de Riscos, formada pelo Comitê Executivo, Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos e Conselho de Administração) e pelo Modelo das 3 Linhas, que visa estabelecer Papéis e Responsabilidades de gestão de riscos às diversas áreas da Companhia, sendo:

- **1ª linha:** são os Gestores Operacionais e/ou de Negócios, que têm por responsabilidade o conhecimento e a gestão dos seus próprios riscos e devem implemen-

tar e executar ações mitigatórias (planos de ação), garantindo a conformidade das operações e estratégias de sua adequada gestão dos processos. É ainda responsabilidade da 1ª linha a realização de reporte proativo das mudanças de processos e de controles internos aos riscos identificados, a fim de garantir a constante atualização de identificação dos riscos à 2ª linha.

- **2ª linha:** são as áreas de Controles Internos, Riscos e *Compliance*, componentes da Gerência de Governança Corporativa, que auxiliam a 1ª linha de forma consultiva na identificação das causas e consequências associadas aos riscos.

- **3ª linha:** é a área de Auditoria Interna, componente da Gerência de Governança Corporativa, que tem independência para avaliar e certificar os controles implementados pela 1ª linha, conforme previsto na Política de Auditoria Interna.

A formalização individual dos tipos de riscos a que a Companhia está exposta está no Dicionário de Riscos da Duratex sub categorizada em níveis de características, conforme descritos a seguir:



Riscos Estratégicos: relacionados às tomadas de decisões. São gerenciados pelo Conselho de Administração e pela Diretoria-Executiva, com o apoio dos comitês executivos:

Riscos de Governança: associados à possibilidade de ocorrência de perda devido à execução de atividades em desacordo com ou inexistência de normas, políticas e procedimentos de controle; à definição de aspectos que podem levar à realização de ações não compatíveis com estratégias, valores ou objetivos da Companhia; ao planejamento não adequado ou inexistência de planejamento relativo a aspectos sucessórios, de executivos e acionistas da Companhia; entre outros relacionados à estrutura de Governança.

Riscos de Modelo de Negócios: associados à possibilidade de ocorrência de perda devido à informação insuficiente para tomadas de decisão de investimentos de curto e longo prazos, realização de projetos com prazos e custos maiores que os previstos ou investimentos que não agreguem valor às atividades da Companhia; a fatores relacionados a fusões e aquisições sem planejamento e execução apropriados, em tempo

inadequado e desalinhados com as metas e os objetivos da Companhia; ao desenvolvimento e acompanhamento de inovações tecnológicas que não atendam às diversas áreas e necessidades de atuação da Companhia; entre outros relacionados à estrutura do Modelo de Negócios da Companhia.

Riscos Político e Econômico: associados à possibilidade de ocorrência de perda devido à mudança na política governamental e ao monitoramento inadequado ou alteração das políticas macroeconômicas que possam impactar diretamente a operação e o funcionamento da Companhia, bem como aqueles relacionados ao conjunto de ações públicas que não assegurem direitos sociais e de infraestrutura (segurança, transporte, saúde e meio ambiente) e que impactem o atendimento aos objetivos da Companhia.

Riscos Financeiros: referentes à exposição das nossas operações financeiras (volatilidade de juros, variação da inflação, flutuação cambial, entre outros fatores):

Riscos de Mercado: riscos cuja materialização resulte em perdas por mudanças no comportamento das taxas de juros, do

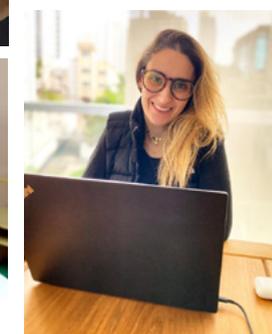
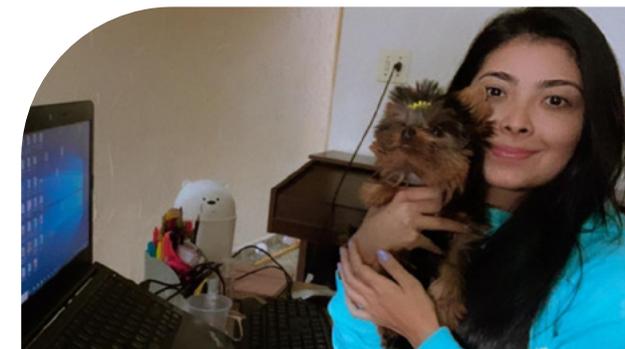
câmbio, dos preços das ações e dos preços de *commodities*.

Riscos de Crédito: riscos cuja materialização resulte em perda de valores acordados com tomadores de empréstimos ou clientes de produtos vendidos a prazo.

Riscos de Liquidez: riscos cuja materialização resulte em incapacidade de realizar transação em tempo razoável e sem perda significativa de valor; ou na falta de recursos para honrar os compromissos assumidos em função do descasamento entre os ativos disponíveis e passivos vencidos.

Riscos Regulamentares: resultantes de possíveis alterações na legislação que possam ter impacto sobre a rentabilidade de nossas atividades.

Para averiguação da efetividade da Política do Sistema de Controle Internos e Gestão de Riscos, a Governança Corporativa presta esclarecimentos sobre a evolução dos trabalhos de mapeamento e mitigação ao Comitê Executivo e ao Comitê de Auditoria e de Gerenciamento de Riscos, que assessoram o Conselho de Administração.



Equipe de Controles Internos e Gestão de Riscos

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 Socioambientais: associados à possibilidade de ocorrência de impactos negativos por procedimentos nocivos ao meio ambiente e à comunidade que podem expor a Companhia a processos de órgãos ambientais; à escassez ou falta de recursos naturais usados nas operações, podendo afetar a capacidade da Companhia para prover produtos e serviços demandados pelos clientes, bem como aqueles relacionados a atividades inadequadas referentes à saúde e segurança dos colaboradores que podem expor a Companhia a passivos trabalhistas. Os riscos socioambientais são avaliados em 6 frentes: 1) Relações com Comunidades, Investimento Social Privado e Direitos Humanos, 2) Relações do Trabalho, 3) Ética, Transparência e *Compliance*, 4) Relação com Fornecedores, 5) Saúde e Segurança do Trabalho e 6) Meio Ambiente.

Riscos de Processo: associados à possibilidade de ocorrência de perda devido a canais de distribuição inadequadamente posicionados e com custos não competitivos, o que pode impactar a execução e

o gerenciamento dos aspectos logísticos da Companhia; à obtenção de resultados que não atendam aos objetivos de negócio definidos; a custos desnecessários devido às características do fluxo de informações e à forma de execução dos processos de negócio; ao excesso, obsolescência ou perda de estoque ou outros ativos utilizados ou consumidos nos processos de negócio; entre outros relacionados aos processos da Companhia.

Riscos de Pessoal: associados à possibilidade de ocorrência de perda devido a procedimentos executados por funcionários sem conhecimento necessário, treinamento ou experiência suficientes para realizar as atividades de negócio definidas; à dependência de pessoa-chave para execução de atividades críticas das áreas de Negócio da Companhia; às atividades executadas em desacordo com os níveis/limites de alçada estabelecidos pela Companhia ou falta de definição destes, bem como aqueles relacionados a mecanismos inadequados para contratação e retenção de talentos em linha com os objetivos da Companhia.

Riscos de Informação e Tecnologia: associados à possibilidade de ocorrência de perda devido a acessos não autorizados a dados e informações, definição inadequada de parâmetros de segurança e informações críticas

não protegidas contra divulgação; a informações não confiáveis ou falta de informações para acompanhamento dos negócios e tomadas de decisão; à impossibilidade de obter informações devido a falhas de comunicação, perda da capacidade de processamento ou

difficuldade na operação dos sistemas; bem como aqueles relacionados ao registro, processamento e relatório de dados inválidos, incompletos ou em desacordo com as necessidades para tomada de decisões.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Como parte da nossa gestão de riscos, em 2020 implementamos o Projeto de Adequação da Duratex à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, que entrou em vigor em setembro de 2020. A LGPD busca proteger titulares de dados de usos inadequados e exige que todos os tratamentos de dados pessoais realizados por empresas tenham embasamento legal.

Em uma primeira fase do projeto, identificamos processos, fluxos e sistemas da Companhia nos quais são utilizados dados pessoais e/ou sensíveis. Na segunda fase, em andamento, o foco é a revisão, adequação e operacionalização de todas as etapas e atividades identificadas, entre as quais destacamos:



- Definição da Estrutura de Governança em Privacidade (*Data Protection Officer*, ou DPO, e Comissão de Privacidade);



- Revisão dos contratos de trabalho dos colaboradores;



- Implementação do processo de gestão de consentimento centralizado de *sites* e portais;



- Avaliação de maturidade e análise contratual de terceiros; e



- Revisão de contratos de fornecedores para adequação das cláusulas.

Gestão de Conformidades Socioeconômicas

|103-2 e 103-3: Concorrência desleal, 103-2 e 103-3: Conformidades socioeconômicas|

A gestão das conformidades socioeconômicas é feita no âmbito da Gerência Jurídica da Companhia, com exceção daquelas relacionadas a tributos, cujos acompanhamentos e tratativas são feitos pela área Tributária.

Ao ser notificada sobre processos relacionados aos temas cível, trabalhista ou relacionados a produtos destinados ao consumidor, o responsável pelo tema no time Jurídico da Duratex solicita o levantamento de subsídios da área de Negócio responsá-

vel. A seguir, direciona a um escritório parceiro para acompanhamento e providências com o órgão fiscalizador. O acompanhamento é feito por meio de sistema próprio e da interface entre o escritório parceiro e as áreas de Negócio da Companhia.

Atualmente, os órgãos fiscalizadores estão implantando sistemas de acompanhamento eletrônico em regiões específicas, o que nos mantém atentos a novas formas de envio de postostas e esclarecimentos.

A gestão das multas e sanções não monetárias de natureza tributária e previdenciária é realizada em conjunto pelas Gerências Jurídica Tributária e de *Tax* Corporativo. Após notificadas pelo CSC, que recebe essas informações, as gerências avaliam a procedência ou não e endereçam para regularização ou contestação. A apresentação de defesa e a respectiva condução do processo, com a indicação do prognóstico de êxito é de responsabilidade da Gerência Jurídica Tributária. Já o processo de *compliance* e

gestão de riscos não materializados é de responsabilidade da área de *Tax* Corporativo, que trata os temas a fim de mensurar e mitigar potenciais contingências no pós-auditoria.

Os temas de maior relevância são deliberados pela Comissão de Assuntos Societários e Tributários (CAST), composta por Diretores, Gerentes e Especialistas da área Tributária.

Em 2020, não recebemos multas regulatórias ou sanções significativas por não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos relacionados aos processos de natureza cível, trabalhista ou relacionados a produtos destinados ao consumidor. |419-1|

Como forma de mitigar os riscos relacionados a conformidades socioeconômicas, a Companhia possui ainda uma série de normas e procedimentos internos, além de políticas aprovadas pelo Conselho de Administração, que norteiam as melhores práticas das atividades, a exemplo da Política de Proteção da Livre Concorrência e Política de Combate à Corrupção – ambas revisadas em 2020.



Ecoeficiência e Gestão Ambiental

[102-11, 103-2 e 103-3: Conformidade ambiental, 306-1, 306-2]

Na Duratex, aprimoramos continuamente nossas operações, buscando o equilíbrio socioambiental em toda a cadeia de valor. Entendemos como compromisso e dever a utilização de forma racional e sustentável dos recursos naturais e insumos, adotando princípios que permitam redução, reúso e otimização. Nossas políticas de sustentabilidade e ambiental reforçam nosso compromisso, garantindo que os negócios da Duratex gerem cada vez mais valor compartilhado à sociedade.

Orgulhamo-nos em ser a 1ª empresa do hemisfério Sul a obter a certificação FSC® para manejo florestal e a 5ª no mundo, o que reflete nossas práticas ambientalmente adequadas.

Nossos Sistemas de Gestão Ambiental possuem certificação ISO 14.001, ates-

tando que nossa atuação está de acordo com padrões internacionais de qualidade e gestão ambiental.

Em nossa estratégia de sustentabilidade, estabelecemos metas relacionadas à ecoeficiência de nossas operações e o desafio de, até 2025, reduzir o consumo de água, energia e destinação de resíduos para aterros, bem como ampliar a eficiência no uso de energia.

As unidades operacionais da Duratex realizam a apuração e o controle dos indicadores ambientais (água, efluente, energia, emissões de gases de efeito estufa [GEE] e resíduos). A consolidação e análise desses indicadores ocorre de forma corporativa, sendo divulgados em nossos relatórios e comunicações aos diversos públicos. Anualmente, nossos indicadores ambientais reportados são verificados por auditores independentes.

Em 2020, aprimoramos nossa forma de gestão e apuração de indicadores ao implementarmos o sistema Climax, plataforma on-line que reúne informações relacionadas aos indicadores ambientais que acompanhamos. Fora o informe corporativo dos indicadores, as unidades industriais os acompanham e comunicam periodicamente por meio de divulgação em quadros de gestão, reuniões gerenciais, diálogos com os times operacionais, eventos internos, órgãos ambientais, entre outros.

Nosso Sistema de Gestão Ambiental envolve, também, a gestão e o acompanhamento de não conformidades. Recebemos o total de 3 autos de infração, com aplicação de multa de valor monetário não relevante. Tratam-se de ocorrências não significativas, não recorrentes e pontuais em relação às quais tomamos as devidas providências, bem como apresentamos defesas e respostas pertinentes ao órgão competente. [307-1]

Destaques Quantitativos: Ecoeficiência e Gestão



56,0% da matriz energética proveniente de fontes renováveis;



145,0% de taxa de reúso de água com relação à captação, ou seja, há mais água em circulação interna do que sendo extraída do meio ambiente;

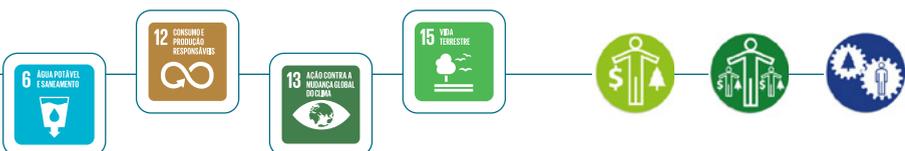


A proporção de destinação de resíduos para aterro, com relação ao total de resíduos inventariados, é de **8,0%** sendo que essa taxa caiu **58,0%** nos últimos 5 anos; e



Mais de **84.600 toneladas** de resíduos foram reaproveitadas internamente em processos produtivos em 2020.

Obs.: Todos os dados incluem operações Duratex S.A. no Brasil e na Colômbia, e referem-se ao ano consolidado de 2020.



Cientes do compromisso com o desenvolvimento sustentável, buscamos aperfeiçoar constantemente os processos de produção em nossas fábricas e operações florestais, com o objetivo de melhorar o desempenho em questões como água, efluentes, emissões, energia e resíduos.

Todas as nossas unidades operacionais possuem um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), sendo 52,6% deles certificados pela norma ISO 14.001, considerando apenas as fábricas. Monitoramos, constantemente, em todas as nossas fábricas e operações florestais, os indicadores de água, efluentes, emissões, energia e resíduos, buscando melhorar nosso desempenho alinhado à sustentabilidade do negócio. |103-2 e 103-3: Água e efluentes, 103-2 e 103-3: Energia, 103-2 e 103-3: Resíduos, 103-2 e 103-3: Emissões, 103-2 e 103-3: Materiais|

Em 2020, captamos 3,7 milhões de metros cúbicos de água nas nossas unidades. Desse total, 8,7% vieram do fornecimento por concessionárias, 69,7% são de captações subterrâneas e 21,5% de águas superficiais. Reutilizamos 5,3 milhões de m³ de água. A taxa de reúso, com relação ao total captado, ficou em 145,0%, o que significa que há mais água em circulação do que

sendo extraída do meio ambiente ([saiba mais aqui](#)). |303-3, 303-5|

Na Divisão Florestal, buscamos otimizar o uso da água por meio da utilização de técnicas adequadas de manejo, como o cultivo mínimo, que diminui a exposição e temperatura do solo, consequentemente reduzindo a evaporação de água. Os aprendizados adquiridos ao longo do programa Torre de Fluxo e pelo melhoramento genético também contribuem para a melhoria contínua de nossos processos florestais ([saiba mais aqui](#)). Entre outros recursos, passamos a utilizar condicionadores de solo (polímeros mitigadores das variações de disponibilidade de água no solo) e irrigação localizada (aplicada somente no local das mudas, na ausência de chuvas).

Também dedicamos atenção ao tema dos efluentes, representando uma geração 16,5% menor na comparação com 2019 (Brasil e Colômbia) ([saiba mais aqui](#)). A proporção de destinação de resíduos para aterro, com relação ao total de resíduos inventariados, foi de 6,9% em 2020. Nos últimos 5 anos (2016–2020), essa taxa caiu 64,0%. Além disso, mais de 84.600 toneladas de resíduos foram reutilizadas internamente em processos produtivos em 2020. |306-5|



A planta de Agudos (SP), responsável pela produção de painéis de madeira, ampliou a área de compostagem em 2020, o que elevou sua capacidade e eficiência na compostagem de lodo proveniente do tratamento de efluentes e cinzas. A unidade fabril de Itapetininga (SP) deixou de destinar papel impregnado para aterros após encontrar alternativas para a destinação. Nas unidades de produção de painéis de madeira, 89,0% da energia consumida foi proveniente de fontes renováveis.



As unidades de metais da Divisão Deca contam com tecnologia que recupera e reutiliza o bronze e latão do processo de fundição. Uma conquista importante da unidade de Metais São Paulo, desde o ano passado: é a marca de 0 resíduo para aterros, encaminhando os resíduos de restaurante para compostagem e o lixo comum para geração de energia.



Em Revestimentos Cerâmicos, houve otimização na gestão de resíduos, aumentando o reaproveitamento para 97,0%. As unidades Portinari, últimas a serem incorporadas, dispõem de uma usina de transbordo de resíduos sólidos. Operada por terceiros, realiza um *blend* de resíduos do nosso processo produtivo e de outras empresas da região, que complementam a operação. Movimenta 2.300 toneladas/mês de volume expedido, com reaproveitamento de 97,0% dos resíduos na cadeia produtiva de cimentos. O processo de melhorias no tratamento de resíduos teve início em 2019 e deve evoluir para os 100,0% de aproveitamento em 2021.

Manejo Florestal |103-2 e 103-3: Biodiversidade|

Em 2020, comemoramos 25 anos da obtenção do certificado FSC® de manejo florestal responsável, que garante práticas de manejo ambientalmente adequadas, socialmente benéficas e economicamente viáveis. Para obtê-lo, é indispensável preencher requisitos como garantias trabalhistas, avaliação e minimização de impactos ambientais e sociais, além de preferência pela utilização de mão de obra local.

O selo espelha nosso comprometimento com a gestão responsável dos recursos florestais e resulta em impactos positivos para a empresa, o meio ambiente e a sociedade.

Atualmente, dos mais de 135 mil hectares de florestas plantadas e áreas de conservação que mantemos no Brasil para abastecer nossas fábricas de painéis de madeira, 97,5% das áreas próprias detêm a certificação FSC®. Na Colômbia, 81,6% das áreas florestais fazem parte do escopo certificado. |304-3|

Para reafirmar nosso compromisso com práticas sustentáveis, em 2019, nossa

operação florestal passou por avaliação da consultoria McKinsey, que classificou nossos padrões de produtividade como *benchmark* no setor, com práticas acima da média industrial.

Nossa preocupação com as florestas abrange diversos aspectos, entre eles os incêndios. Parte dos colaboradores de campo que atuam em unidades florestais são treinados para esse tipo de emergência. Temos veículos especiais e *kits* de ataque rápido para combate a qualquer sinal de fogo, além do controle por sistemas de rádios, *drones*, câmeras e aparelhos de monitoramento via satélite instalados em nossas florestas. Em linha com nossos cuidados com o uso do solo, não utilizamos fogo em nossas operações de manejo florestal.

Para prevenir a ocorrência de atividades não autorizadas, caça e desmatamento, contamos com estruturas de vigilância patrimonial que permitem o monitoramento constante das áreas.

A Produtividade das Nossas Florestas Cresce a Cada Década

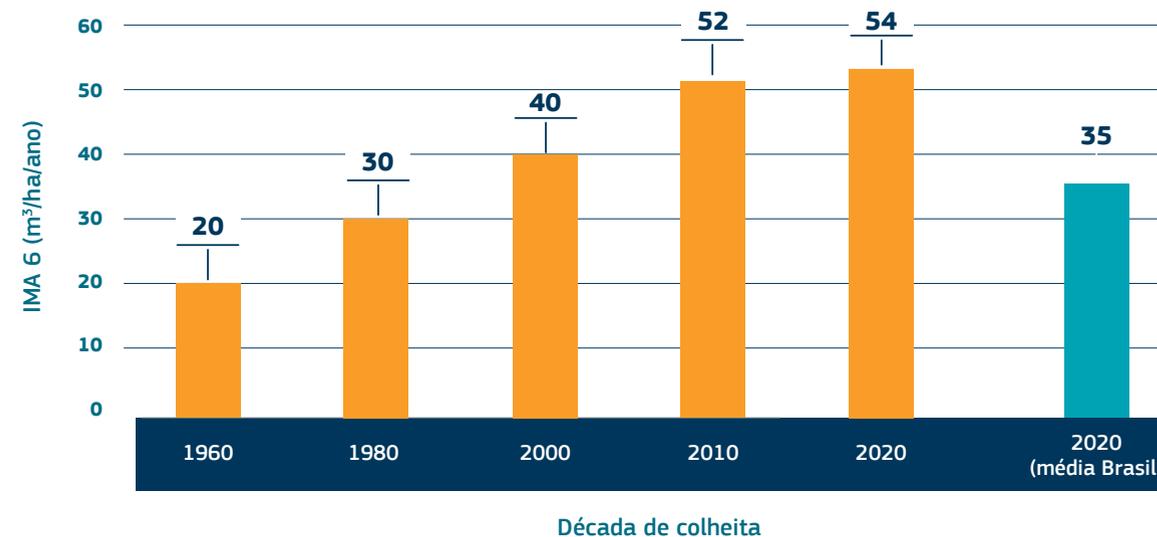
Preocupados com a produtividade, um elemento crítico da sustentabilidade, conduzimos há décadas um programa de melhoramento genético para o desenvolvimento de variedades que originem árvores mais adaptadas às mudanças climáticas, com maior produtividade e mais resistentes a pragas e doenças.

Com essas iniciativas, quase dobramos nossa produtividade: nos anos 1980, era cerca de 30,0 m³/ha/ano e, em 2020, atin-

gimos 54,0 m³/ha/ano, superior à média brasileira atual, de 35,3 m³/ha/ano, segundo dados do Relatório Anual 2020 da Indústria Brasileira de Árvores (IBÁ).

O programa de melhoramento genético vem selecionando, ainda, as espécies mais adequadas para suprir a demanda da futura fábrica de celulose solúvel, a LD Celulose, que está sendo construída em Minas Gerais ([saiba mais aqui](#)).

Produtividade ao Longo dos Anos (Áreas do Estado de São Paulo)



Nossas florestas não são manejadas em áreas de turfa no Brasil e na Colômbia, tampouco em áreas demarcadas como indígenas, quilombolas ou afrocolombianas. Nesses casos, fica estabelecido que o consentimento livre, prévio e informado das comunidades impactadas deve ser obtido antes do início das atividades florestais. **[304-3]**

Todos os colaboradores recebem orientações sobre os cuidados a serem tomados durante as operações para evitar ou minimizar os impactos de nossas operações ao meio ambiente e às comunidades do entorno.

Desde os anos 1970, faz parte dos nossos processos desenvolver pesquisas sobre a biodiversidade encontrada em nossas florestas. Já registramos 1.414 espécies de flora e 1.136 da fauna. Desse total, 15 espécies da flora e 24 da fauna estão classificadas como ameaçadas de extinção pela União Internacional para Conservação da Natureza (IUCN, na sigla em inglês).

Participamos, desde 2008, do programa Torre de Fluxo, 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). A

finalidade é a coleta periódica de 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 7 anos.

Criamos, também, nosso 1º viveiro florestal na Colômbia, na cidade de Barbosa, destinado a elevar produtividade e aprimorar qualidade da madeira usada nos processos industriais.

Também em 2020, a Duratex foi apontada pelo *Annual Summary of Timber e Pulp Assessments* como a empresa do Brasil e das Américas com maior transparência dos compromissos ESG do setor de madeira e celulose. O *ranking* é desenvolvido pelo programa *Sustainability Policy Transparency Toolkit* (SPOTT), iniciativa da *Zoological Society of London* (ZSL). No *ranking* mundial, a Companhia ficou em 4º lugar, de um total de 100 empresas avaliadas. Em 2020, a Duratex obteve pontuação de 76,1%, aumento de 10,2 pontos percentuais em relação a 2019. A média do resultado de todas as empresas analisadas em 2020 foi de 22,6%.

É importante mencionar que nossa preocupação ambiental vai além das nossas florestas e das regiões em que atuamos, o que nos levou a sermos signatários da Carta em Favor da Amazônia em 2020. O documento defende o combate ao desmatamento ilegal e sistemático na floresta, prática que responde por 98,0% dos índices registrados no bioma. A iniciativa é liderada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), pela Associação Brasileira do Agronegócio (ABAG) e pela IBÁ; e conta com o apoio da Associação Brasileira das Indústrias de Óleos Vegetais (ABIOVE) e da Rede Brasil do Pacto Global.

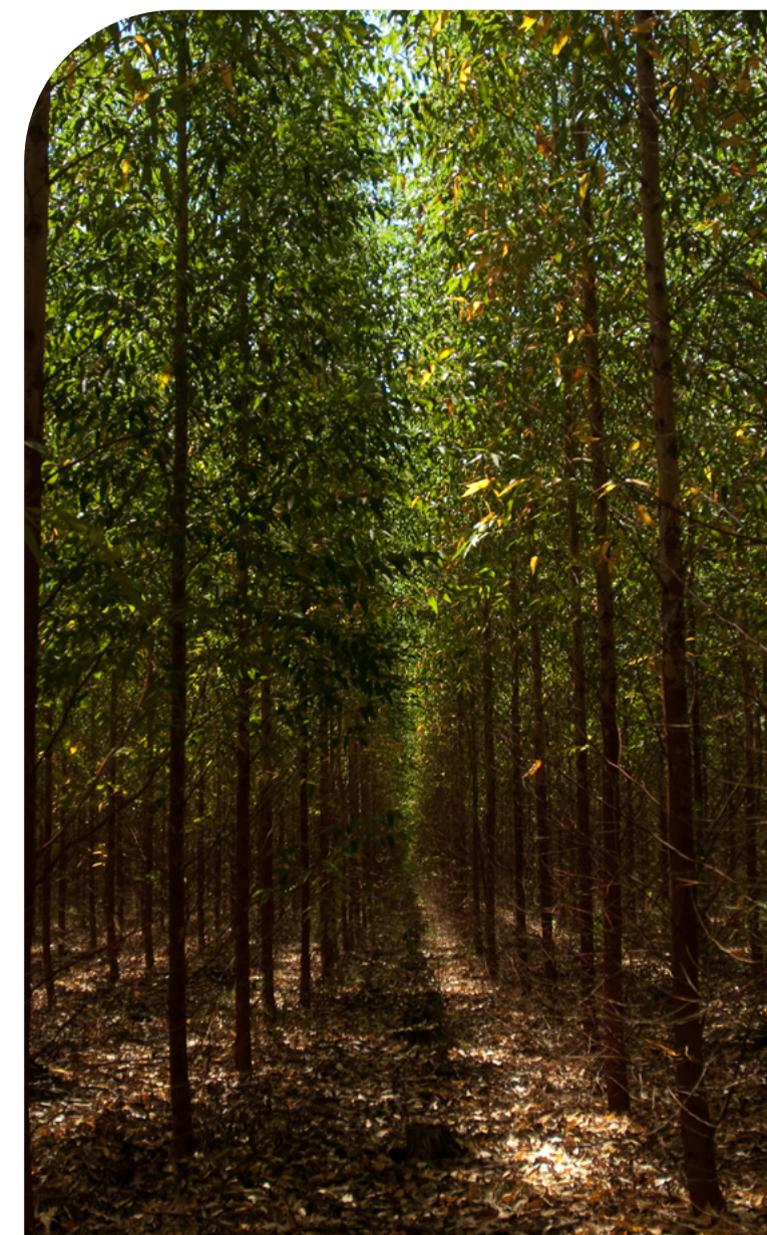
A manifestação, com 79 assinaturas de Companhias e grupos empresariais, além de 5 líderes de fundos de investimento e 5 Presidentes de instituições, foi entregue ao então Procurador-Geral da República, Augusto Aras, em reunião virtual, em agosto de 2020. As lideranças anunciaram a adoção de novas ações para a continuidade ao diálogo e à articulação com autoridades.



A marca do manejo florestal responsável



La marca del manejo forestal responsable



Mudanças Climáticas

|102-15, 102-29, 103-2 e 103-3: Emissões|

Em 2020, vimos o reflexo do amadurecimento das discussões sobre as questões climáticas na Companhia, que terão um destaque ainda maior na revisitação da estratégia de sustentabilidade, cuja nova versão será divulgada em 2021. Passamos a olhar o compromisso e o estabelecimento de metas com relação a emissões de carbono de maneira estratégica. Finalizaremos, em breve, um estudo com a proposta de metas de emissão de GEE, baseada na ciência e em linha com a estratégia de remoção de carbono da Duratex.

Para contabilizar nossas emissões de GEE seguimos as diretrizes do *The Greenhouse Gas Protocol*, principal referência internacional para a quantificação das emissões corporativas, e sua versão nacional, o Programa Brasileiro GHG *Protocol*.

Atentos a todas as oportunidades para contribuir no combate às mudanças climáticas, buscamos continuamente a substituição do uso de combustíveis fósseis por alternativas renováveis e adotamos equipamentos novos e menos poluentes em nossos processos industriais. Em 2020,

mais de 56,0% da energia que utilizamos foi proveniente de fontes renováveis (inclui energia de Escopo 1 e de Escopo 2), com o destaque para as operações de painéis, que têm 86% de sua matriz composta por energia de fontes renováveis.

No último ano, avançamos na apuração das remoções agrícolas e do inventário de emissões. Realizamos o levantamento das emissões e remoções de nossas empresas controladas, com destaque para as operações da Caetex e da LD Celulose. Apresentamos também nosso balanço de emissões e remoções, conforme a norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR ISO 14.064/2007, em complementação aos indicadores GRI 305: Emissões.

Em nossa unidade da Colômbia, mantivemos o programa Carvida Duratex-Bônus de Carbono pela Vida, que, entre 2010 e 2019, garantiu a captura de gás carbônico da atmosfera, gerando um bônus de mais de 950 mil toneladas de CO₂ por meio das florestas mantidas no país. O valor é equivalente ao montante emitido durante 14

dias por todos os veículos que circulam pela área metropolitana de Valle de Aburrá, a 2ª cidade 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.

Nosso comprometimento com uma economia de baixo carbono resultou também, em 2020, no reconhecimento da Duratex como liderança em sustentabilidade corporativa pelo CDP, organização ambiental global sem fins lucrativos, garantindo um lugar na prestigiada “A List” pelo combate às mudanças climáticas. Fomos uma empresa brasileira, entre apenas 6, a compor a lista e a única do setor no País.



Sistema Climax

Em 2020, adquirimos uma nova plataforma on-line de gestão de indicadores, o sistema Climax. Os Gestores Ambientais das unidades Duratex reportam as informações de consumo de recursos naturais e energéticos, bem como as gerações de resíduos e efluentes, que servem de base para gerarmos os indicadores-base da Companhia. Essa ferramenta nos permite também a gestão robusta dos inventários de emissões de GEE e fornece informações atualizadas de fatores de emissões, além de elementos gráficos interativos.



SAIBA MAIS SOBRE
Programa Brasileiro GHG *Protocol*.



SAIBA MAIS SOBRE
nossas emissões, consulte o capítulo Anexos.

Balanço de Carbono Duratex 2020

Evoluímos na apuração do nosso Escopo 3, ampliando a contabilização das emissões de nossas matérias-primas (tanto no transporte, quanto em sua produção) e dos resíduos gerados e destinados pelas nossas operações. As últimas unidades adquiridas de Revestimentos Cerâmicos, também tiveram suas emissões contabilizadas e foram inseridas no inventário de emissões. Avançamos também no inventário agrícola das áreas florestais da Colômbia e, pelo primeiro ano, reportamos os inventários da Caetex e da LD Celulose, as quais detemos controle parcial (50,0% e 49,0%, respectivamente).

Apresentamos nesse infográfico o balanço de carbono consolidado da Duratex S.A., abrangendo as nossas operações de Deca, Madeira e Revestimentos Cerâmicos, bem como as operações da Caetex e LD Celulose, na proporção de suas participações.

Em 2020, nossas operações removeram 522 mil tCO₂ da atmosfera, já descontadas suas emissões.



Clique para ver
nosso Balanço

LD CELULOSE

Em 2020, contribuimos
com a remoção de 522
mil tCO₂ da atmosfera.



SAIBA MAIS SOBRE
nossas emissões, consulte
o capítulo Anexos.

Gestão da Cultura

Gente, Processos, Clientes e Resultados são 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

Chamamos de Jeito de Ser e de Fazer os atributos e comportamentos que consideramos importantes e que esperamos dos nossos colaboradores. Esses comportamentos norteiam as decisões do dia a dia, além de contribuir para um melhor ambiente de trabalho. Nossa cultura se reinventou em 2015, e nos últimos anos temos aprofundado a disseminação entre os colaboradores. Em 2020, atuamos para a consolidação da cultura entre as equipes e a sua disseminação na Divisão Revestimentos Cerâmicos para a liderança.

Nosso Jeito de Ser e de Fazer – Pilares Estratégicos



Gente
As pessoas são a nossa força;



Processos
Fazemos bem-feito, de forma simples e segura;



Clientes
Somos a melhor escolha; e



Resultados
Alta performance sustentável.



Cultura Duratex para o Negócio

Revestimentos Cerâmicos

A integração e disseminação da Cultura Duratex para o time da unidade de Negócio Revestimentos Cerâmicos já estava prevista na agenda estratégica para 2020. Com a mudança de cenário causada pela pandemia, o cronograma foi ajustado para adaptação ao distanciamento social e utilização dos recursos disponíveis de forma criativa.

Todos os *workshops* para a capacitação da liderança foram conduzidos pelo time de forma virtual, com atividades teóricas e práticas focadas na conscientização, mobilização e inspiração dos líderes para serem agentes de transformação cultural. No ano, realizamos 15 *workshops* temáticos e 30 turmas. Cerca de 170 profissionais foram capacitados, entre líderes e Recursos Humanos. A disseminação da cultura, em 2020, foi apresentada até o nível de Liderança.

Caixa de Ferramentas

Como forma de sustentação da nossa cultura, a equipe de Recursos Humanos resgatou e consolidou, em 2020, todas as ferramentas trabalhadas ao longo da jornada cultural, criando assim a caixa de ferramentas para auxiliar os líderes na aplicação das práticas e vivências do Jeito de Ser e de Fazer.

A caixa de ferramentas foi ensinada em *workshops* e seminários nos anos anteriores. Composta de 12 práticas, ela contribui para que os líderes fortaleçam seu papel como autores e levem adiante a consolidação dos comportamentos fundamentais da cultura corporativa.

Público Interno |103-2 e 103-3: Emprego|

A pandemia transformou a realidade de trabalho dos nossos colaboradores, com parte deles atuando remotamente e outros tendo que se adaptar a novas normas de segurança e saúde nas unidades. Com o novo cenário, passamos a atuar em 3 frentes: proteção dos nossos colaboradores (saúde e segurança); informação qualificada; e sustentabilidade dos negócios.

Investimos na comunicação efetiva e transparente, levando orientações, recomendações e dicas sobre como agir em relação à COVID-19, na empresa e em casa. Nesse contexto, também contou a nosso favor o trabalho de fortalecimento da nossa cultura, que completou 5 anos em 2020, o que se mostrou decisivo para manter as equipes coesas e os colaboradores engajados.

Diante da nova realidade, reposicionamos programas de desenvolvimento de talentos, lançamos um novo programa de integração mais alinhado à nossa cultura e desenvolvemos uma sistemática de capacitação para as lideranças. Implementamos novas ferramentas para auxiliar os líderes, fortalecendo cada vez mais a gestão de pessoas. Entre elas, destacamos:

- **WebApp Cuidando Juntos** – Pode ser acessado pelo celular ou computador, permite o automonitoramento do estado de saúde por parte dos colaboradores antes de iniciarem seu dia de trabalho, e indica qual conduta deve ser adotada a depender das respostas às perguntas. Faz parte do programa de Saúde e Bem-Estar da Duratex, sendo uma forma complementar de assegurar que os protocolos de saúde e segurança da empresa sejam cumpridos.
- **Novo sistema de atratividade e seleção (GUPY)** – Tem como objetivo apoiar a gestão dos processos seletivos, mensuração de indicadores, disponibilizar novos recursos de captação e atratividade, e fortalecer a experiência do candidato. Em 2020, foi realizada a parametrização do sistema, além da capacitação dos Recursos Humanos e das lideranças. O *Go Live* aconteceu em janeiro de 2021.

- **Portal de movimentação de pessoas** – Proporciona um processo automatizado, ágil e de maior *compliance* de requisição e movimentação de pessoal, com aprovação por *workflow*, podendo ser realizado pelo computador, *tablet* ou *smartphone*.
- **Power BI com informações da equipe** – Tipo de interface gráfica com análise de uma série de dados sobre os colaboradores, proporciona maior autonomia do Líder na gestão de pessoas, concentrando em um único lugar todas as informações necessárias para análise e tomada de decisões.
- **Novo sistema para gestão do Ciclo de Performance (PERF)** – Possibilita a gestão de todas as etapas do Ciclo de *Performance* e disponibiliza ferramentas que visam ao desenvolvimento dos colaboradores elegíveis. Em 2020, fizemos a parametrização do sistema e realizamos a etapa de “contratação das metas 2021” para time dirigente e gerentes. Os demais públicos serão envolvidos em 2021, assim como as demais funcionalidades serão disponibilizadas.

Como forma de promover o diálogo entre os times ou espaços de aprendizagem, realizamos 10 *webmeetings*, quinzenais ou mensais, para o público de liderança e administrativo, sobre cultura, desenvolvimento, diversidade & inclusão, saúde, segurança e bem-estar.

Em 2020, também aprofundamos nosso olhar sobre diversidade e inclusão e desenvolvemos um plano de ação com ênfase em questões de gênero e pessoas com deficiência (PcD), considerando nossos desafios nas portas de entrada e em nosso ambiente. O tema ainda passou a integrar o desenvolvimento estratégico da Duratex para o período 2021–2025.

Encerramos o ano com 13.295 colaboradores, considerando 3.839 contratações e 2.541 desligamentos, número 23,0% menor que o registrado em 2019 e coerente com o perfil de *turnover* da indústria. Ainda assim, 58,4% dos desligamentos ocorreram em razão do

encerramento de contrato de trabalho por tempo determinado ou por decisão do próprio colaborador. Os dados comprovam o compromisso firmado com os trabalhadores, ainda no início da pandemia, de preservar empregos e salários. **[401-1]**

No fim de 2020, contávamos com 12.758 colaboradores no Brasil cobertos por acordos ou convenções coletivas de trabalho, ou seja, 100,0% dos colaboradores contratados em regime CLT. Na Colômbia, 16,4% do quadro de colaboradores estão cobertos por esse tipo de negociação. O restante mantém acordo individual de benefícios. **[102-41]**



Desenvolvimento e Sucessão |103-2 e 103-3: Emprego|

Avaliação de Performance |404-2, 404-3|

Para a avaliação dos profissionais dos níveis sênior e acima, temos o Ciclo de *Performance*, um importante processo da Gestão Integrada de Pessoas (GIP). Realizado em um ciclo anual, tem 4 etapas: (1) contratação de metas; (2) avaliação de comportamentos e metas; (3) calibragem – quando os líderes conversam coletivamente sobre a *performance* dos colaboradores –; e (4) *feedback*, *feedforward* e plano de desenvolvimento.

Como resultado, temos a classificação no *Nine Box*, metodologia de avaliação de desempenho que leva em conta os resultados dos eixos de metas e comportamentos. Com base nesses dados, pautamos as práticas de gestão e desenvolvimento de pessoas, de meritocracia e de consolidação da nossa cultura.

Observamos indicadores de entregas e comportamentos vinculados à nossa cultura. São considerados os comportamentos do Jeito de Ser e de Fazer para todos os avaliados, e, quando se trata de liderança, 7 comportamentos são acrescidos relacionados ao papel de gestão de pessoas. Ao todo, 997 colaboradores foram avaliados nesse processo. Em 2020, incluímos nesse processo os líderes da Divisão de Revestimentos Cerâmicos.

Fizemos a harmonização na concessão de benefícios na Divisão de Revestimentos Cerâmicos e padronizamos todos os modelos de remuneração variável de vendas, de acordo com a necessidade de cada negócio. Implementamos também a estrutura de cargos e salários seguindo as práticas da Companhia como um todo, com *job grades* (níveis de cargos de acordo com a estrutura da empresa) conectados com a espinha dorsal de cargos, bem como a atualização da tabela salarial com base nos deflatores usados regionalmente. Na Ceusa, especificamente, implementamos o PLR para toda operação, mantendo a competitividade do pacote de compensação com o mercado e alinhada às práticas da Duratex.

Com base nos resultados consistentes de avaliação de *performance*, a empresa anualmente soma um *assessment* de potencial para identificar talentos internos que podem assumir posições de liderança de maior complexidade em um período de 2 a 4 anos. O programa intitulado Banco de Talentos conta com uma trilha de desenvolvimento de 2 anos, com *workshops*, exposição com os executivos da empresa, sessões de *coaching* e projetos de aplicativos. Em 2020, tivemos 3

turmas do Banco de Talentos, totalizando 33 líderes participantes. Destes, 58,0% tiveram algum tipo de movimentação de carreira (mérito, movimentação lateral e/ou vertical).

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 à cultura organizacional. Nesse sentido, em 2020, instituímos na Divisão Madeira a prática de *feedback*, para avaliação de 100,0% dos profissionais dessa Divisão. O intuito é promover o desenvolvimento e o reconhecimento dos profissionais. |404-2|

Treinamento e Educação |404-2, 103-2 e 103-3: Treinamento e educação|

Para apoiar o desenvolvimento dos colaboradores, temos programas específicos e de formação que atendem às necessidades das diversas áreas. São oferecidas trilhas de carreira, treinamentos, como capacitações técnicas e comportamentais, que visam desenvolver as competências para o exercício da função, academias segmentadas, entre outras ações.

Em 2020, alguns programas de formação adquiriram o formato on-line para permitir que os colaboradores participassem mesmo em *home office*, como foi o caso do Programa de *Trainee*.

O Rito de Passagem, evento de encerramento, aconteceu em agosto, dando início à nova jornada profissional dos participantes do programa. Ao todo, promovemos cerca de 105 horas de treinamento, 7 *lives* temáticas e 10 edições de curadoria de conteúdo, entre outras ações.

Fizemos, ainda, uma curadoria de conteúdos para fins de autodesenvolvimento. A curadoria foi estruturada em formatos variados para apoiar as lideranças, enfatizando comportamentos e competências essenciais para o momento de crise e de pós-crise. Foram 65 conteúdos compartilhados ao longo de 9 meses.



Colaboradores Duratex

Atração

Contamos com ferramentas importantes para atrair novos talentos para a Duratex, parte fundamental da nossa estratégia de crescimento, entre as quais destacamos:

- **Programa de Trainee:** tem duração de 18 meses, ao longo dos quais é percorrida uma trilha de desenvolvimento institucional, com imersão em nossos negócios, além de ações educativas com foco técnico e comportamental, desenvolvimento de projetos e atividades nas áreas. Incentivamos continuamente o autodesenvolvimento e o autoconhecimento dos participantes.
- **Programa de Estágio “Maratona Geração D 2020”:** iniciativa pioneira de ações de desenvolvimento multinégócios para os estagiários da Companhia, com foco na ampliação de repertório sobre a empresa e nossa cultura. Promovemos encontros virtuais com os estagiários das diferentes unidades no Brasil para falar sobre nossas áreas, processos e negócios, e disponibilizamos pílulas de conhecimento, em formato de vídeo na plataforma on-line de cursos exclusivos para o programa. Todos receberam certificados que puderam ser contabilizados como horas complementares nas instituições de ensino.

- **Programa de Embaixadores da Marca – Semeando Talentos:** um time multidisciplinar, entre líderes e profissionais de Recursos Humanos, foi selecionado e capacitado para ser porta-voz do programa Semeando Talentos. Iniciativa da Unidade de Negócio Madeira, o Semeando Talentos busca atrair novos profissionais com desejo de crescimento e dispostos a compartilhar desafios e desenvolver competências para atuar em nossas operações florestais e fabris, em vagas para estágio e para recém-formados em cursos técnico e superior. Os embaixadores da marca auxiliam na divulgação da Companhia e do programa em instituições de ensino parceiras por meio de ações on-line ou off-line.

Desligamentos ^[404-2]

A Duratex acredita que a maneira como os desligamentos são realizados impactam diretamente o clima organizacional, a gestão da cultura e sua imagem como empregadora. Por isso, fazemos questão de conduzir os desligamentos de forma respeitosa, atuando conforme o resultado do processo formal de avaliação de *performance*, no qual são mensuradas entregas e comportamentos demonstrados pelo colaborador. Toda decisão de movimentação e desligamento

é feita de forma colegiada, com participação do Gestor imediato e do time de Recursos Humanos.

- **Processo individual:** para os cargos executivos ou posições-chave, conforme critérios de elegibilidade, pratica-se um programa de *outplacement*/transição de carreira individual com apoio de consultoria especializada. Todo o processo de saída é analisado podendo se somar um pacote específico. Um pacote adicional de desligamento (gratificação, liberação mediante aprovação no Conselho de Administração do Programa de *Stock Options* e outras facilidades) também pode ser adotado para reconhecer colaboradores com tempo de serviço (mínimo 10 anos) e com contribuição relevante no período de trabalho, ou seja, com *performance* e conduta inquestionáveis, em um momento de reestruturação da empresa ou de uma área.

Para os demais colaboradores pode se aplicar, sempre que necessário, a orientação de carreira pontual, individual ou em grupo.

- **Processo coletivo:** em caso de processos coletivos, a empresa oferece *workshops* para orientações quanto a busca de oportunidades, elaboração de currículos, dicas para participação de entrevistas, entre outros temas para apoiar o processo de transição.

Diversidade & Inclusão |103-2 e 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades, 405-1|

Acreditamos que, ao reunir pessoas com diferentes vivências e pontos de vista, enriquecemos nosso ambiente e nossas tomadas de decisão. Por isso, queremos fazer da Duratex um lugar mais inclusivo, onde todos possam ser quem são e sejam valorizados pelas suas diferenças. Nosso objetivo de sermos uma empresa que entrega soluções para todos alinha-se à uma companhia que pratica diversidade & inclusão internamente.

Nesse sentido, em 2020 desenvolvemos um plano de ação para Diversidade & Inclusão (D&I). Entendemos que todos os marcadores sociais são importantes, mas iniciamos dando mais ênfase aos temas de gênero e pessoas com deficiência (PcD), considerando nossos desafios nas portas de entrada e em nosso ambiente.

Ao longo do ano foram feitas **20 sensibilizações sobre os temas Diversidade & Inclusão, Vieses Inconscientes, Gênero e PcD** voltadas à nossa equipe de Recursos Humanos, Gerentes, Coordenadores, Supervisores e demais colaboradores interessados.

Para gênero, definimos metas importantes, como a presença de mulheres entre os finalistas dos processos seletivos dos cargos a partir de Analista, além do acompaña-

mento no retorno da licença-maternidade. Os resultados já começaram a aparecer: cerca de **80,0% dessas vagas contaram com mulheres na última etapa do processo, e reduzimos em 33,0% o número de desligamentos nos primeiros 12 meses após o retorno da licença-maternidade.**

Dentro da temática PcD, definimos 2 diretrizes prioritárias: atrair talentos com deficiência para a Duratex e fazer com que a Companhia tivesse um ambiente inclusivo nesse sentido.

Como resultado de um forte trabalho feito com o time de Recursos Humanos para captação de talentos, tivemos uma conquista importante ao atingirmos **5,0% de colaboradores com deficiência no nosso quadro**, conforme exigência legal. A cota era um desafio para a empresa, que vinha trabalhando nessa meta nos últimos anos. Com isso, encerramos um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) referente ao assunto com o Ministério Público.

Dentro do tema inclusão, desde o início da pandemia tomamos medidas para tornar o dia a dia dos colaboradores com deficiência mais acessível. Ações como a compra de máscaras com visor de acrílico para lei-

tura labial, disponibilização de intérprete de LIBRAS em reuniões on-line e compra de equipamentos de acessibilidade para o *home office* foram realizadas.

Elaboramos uma cartilha educativa com informações e dicas de inclusão, que foi disponibilizada a todos os colaboradores. Fizemos, ainda, um mapeamento com nossos colaboradores com deficiência, seus Gestores e com as áreas de Recursos Humanos das unidades para ouvir as diferentes perspectivas sobre inclusão.

Em 2020, além de manter a nossa participação no Movimento Mulher 360 (MM360), em setembro, aderimos à Rede Empresarial de Inclusão Social (REIS), que discute a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Nossos executivos também tiveram 2 encontros com especialistas em Diversidade & Inclusão no mercado para ampliar o conhecimento sobre o assunto.

No fim do último ano demos um passo importante: o tema D&I ganhou relevância na nova Estratégia de Sustentabilidade e de Pessoas para o período de 2021 a 2025. Dessa forma, pretendemos continuar evoluindo em nossa jornada, ampliando e transmitindo os conhecimentos nesse âmbito – e nos tornando uma empresa para todos.



Saúde e Segurança

| 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 103-2 e 103-3: Saúde e segurança do trabalho

Saúde e Segurança Ocupacional

Em um ano de pandemia, saúde e segurança foram os direcionadores para grande parte das ações com os colaboradores. Todas as iniciativas na área são conduzidas em alinhamento com o Programa de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional (DuraSeg) e com base nas orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e dos órgãos governamentais brasileiros.

Nossa equipe de saúde acompanhou todos os casos ou suspeitos de COVID-19 entre colaboradores e seus familiares por meio do *WebApp* da Saúde, criado no âmbito do programa Cuidar Juntos. Mantivemos uma comunicação contínua com todos os profissionais, levando dicas de cuidados e orientações. Também promovemos ações como a pesquisa de autoavaliação de saúde, atendimento proativo dos colaboradores e ginástica laboral on-line.

Por meio dos canais de comunicação interna, promovemos encontros de forma remota com temas relevantes para o momento, a campanha do Setembro Amarelo, vinculada à saúde mental. Também desenvolvemos conteúdos sobre assuntos variados, como relacionamento com a família, combate à violência doméstica e autodesenvolvimento. Ainda, como parte

de nossas ações em prol da saúde dos colaboradores, promovemos anualmente as campanhas de prevenção Outubro Rosa e Novembro Azul, que envolvem palestras on-line e dicas de como se cuidar. O foco é motivar o colaborador a multiplicar seus aprendizados e estimular a cultura de cuidado com a saúde em mais pessoas.

Todos os colaboradores da Duratex têm seguro de vida em grupo (com exceção das unidades Louças Paraíba e Louças Recife), plano odontológico, oferecido de forma opcional para colaboradores e seus dependentes, e plano de assistência médica (compulsório, exceto na unidade Hydra Aracaju), que também abrange os dependentes legais.

Os colaboradores e seus familiares de 1º grau contam também com o Pronto-Atendimento Pessoal (PAP), que tem como objetivo amparar as famílias ao dar orientações em 3 âmbitos: orientação psicológica, financeira e jurídica. Em 2020, introduzimos também o serviço de assistência social, para suportar esses grupos quando necessário. O atendimento acontece via telefone (0800) e está disponível 24 horas, 7 dias por semana. Além disso, houve a atuação proativa do PAP para os casos em que a Companhia julgava necessário.

Cuidar Juntos

Lançado em outubro de 2019, o programa tem o objetivo de promover a saúde e o bem-estar integral dos colaboradores, o que envolve ações internas referentes a bem-estar físico e psicológico, alimentação saudável, prevenção de doenças, entre outros temas. O programa Cuidar Juntos ganhou ainda mais relevância em 2020, como parte das ações de combate ao novo coronavírus.

Gestar Juntos |401-3|

Pensando na complexidade que o momento de gestação representa, a Duratex desenvolveu em 2020, no âmbito do Cuidar Juntos, o Gestar Juntos, uma ação de acompanhamento dos períodos gestacional e pós-parto. A finalidade é proporcionar saúde e bem-estar para a mãe e o bebê, levando orientações, apoio e estimulando hábitos como o aleitamento materno.

O programa está estruturado em 3 eixos:

1 Captação: é a forma como as gestantes entram para o programa, que pode ser por demanda espontânea ou por meio de encaminhamento do ambulatório médico, dos Gestores ou dos Recursos Humanos dos Negócios.

2 Monitoramento: as gestantes são monitoradas por profissionais de saúde, com o objetivo de transmitir orientações e esclarecer dúvidas.

3 Sala de apoio à amamentação: em 2020, começamos a implantar salas de apoio à amamentação na Duratex como forma de auxiliar as mulheres que retornam da licença-maternidade. Nesses ambientes, as colaboradoras podem, durante o horário de trabalho, retirar o leite, armazená-lo em local adequado e depois levá-lo para casa, aumentando o período de amamentação do filho. Todos os espaços foram construídos conforme regulamentação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Até o fim de 2020, haviam sido finalizadas 9 salas.

Além do suporte com relação à infraestrutura, em 2020 estabelecemos uma meta de retenção de colaboradoras nos primeiros 12 meses após retorno da licença.

DuraSeg

Nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho, DuraSeg, criado em 2013, baseia-se em 3 pilares: pessoas, equipamentos e procedimentos. Para todos os processos e atividades, nós identificamos perigos e riscos, e aplicamos medidas de controle. O DuraSeg engloba a Alta Administração (Comissão Executiva) e todos os grupos de *stakeholders* que possam ser afetados pela Companhia. É certificado pelas normas OHSAS 18.001 e ISO 45.001, e tem uma política própria para estabelecimento de diretrizes, alcances e premissas.

Certificação ISO 45.001

Em 2020, a Divisão Madeira se preparou intensamente para a migração das certificações das unidades de Painéis e de áreas florestais, de OHSAS 18.001 para ISO 45.001. Para garantirmos a certificação, foram tomadas ações que partiram da revisão da Política de Saúde e Segurança do Trabalho (SST), dando maior ênfase a consulta e participação do trabalhador, oportunidades do sistema de gestão e determinação do contexto da organização. O processo de migração da OHSAS 18.001 para ISO 45.001 se encerrou em fevereiro de 2021, e todas as unidades no Brasil da Divisão seguem certificadas.

Inspeções, auditorias, avaliações externas periódicas e indicadores são acompanhados por meio do Sistema de Gestão Duratex (SGD), com envolvimento das lideranças em reuniões periódicas. Os líderes também participam do Programa de Observações Comportamentais.

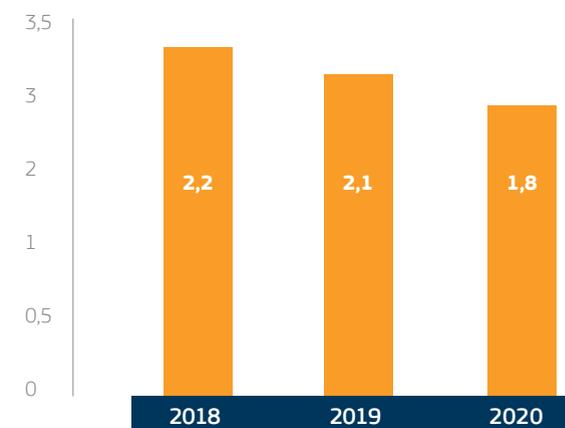
Todos os colaboradores da Duratex passam por treinamentos de saúde e segurança do trabalho. As necessidades são identificadas por meio de matrizes de treinamento por cargo e função. Os conteúdos dos treinamentos são definidos em legislação, mas também prevemos temas adicionais em grande parte dos cursos.

O DuraSeg prevê, ainda, ações de comunicação interna, por meio das quais os colaboradores são orientados a monitorar o ambiente de trabalho para identificar riscos, implementar ações corretivas e preventivas, e propor melhorias. Também divulgamos indicadores, promovemos palestras, entre outras ações de conscientização.

O processo de identificação e análise de incidentes críticos também é planejado no âmbito do DuraSeg. Possíveis eventos com potencial de levar a um acidente com alteração da vida ou fatal são amplamente divulgados e tratados, independentemen-

te da ocorrência de lesões. A sistemática contempla ainda a identificação dos precursores de incidentes críticos.

Taxa de Frequência de Acidentes (TFA)*
Brasil |403-9|



* Taxa referente ao número de acidentes com afastamento para cada 1 milhão de horas-homem de exposição ao risco.

Também tivemos a criação dos Guardiões da Prevenção, grupo de colaboradores que, por meio de observações e inspeções sistemáticas, avaliaram o cumprimento das medidas de controle planejadas nos pilares de enfrentamento à COVID-19: higienização, distanciamento social, proteção individual e monitoramento. Os resultados das inspeções realizadas pelo Guardiões, em todas as unidades, são acompanhados semanalmente.

Responsabilidades das lideranças

- Monitorar o ambiente de trabalho para identificar riscos, implementar ações preventivas e propor melhorias;
- Assumir a condução da implementação, manutenção e melhoria contínua do DuraSeg; e
- Acompanhar pessoalmente as práticas de trabalho e não tolerar desvios.

Responsabilidades dos colaboradores

- Monitorar o ambiente de trabalho para identificar riscos, implementar ações preventivas e propor melhorias;
- Pensar e agir para prevenir incidentes e acidentes do trabalho; e
- Reportar imediatamente desvios, incidentes e acidentes.

Medicina Ocupacional

Por meio do Programa de Controle de Medicina e Saúde Ocupacional (PCMSO) que realizamos as avaliações clínico-ocupacionais, acompanhamento de exames complementares e relatórios médicos para o monitoramento de possíveis doenças relacionadas ao trabalho. Mapeamos fatores que podem representar riscos de doenças ocupacionais e, com base nisso, definimos controles operacionais, que vão desde barreiras físicas com controle de acesso a alarmes, sinalização, etc.

No levantamento de riscos, os controles são indicados de acordo com a seguinte ordem: eliminação ou substituição dos perigos onde praticável, seguida pela possibilidade da redução do risco (por meio de controles de engenharia e administrativos) e a adoção de equipamento de proteção individual (EPI) como último recurso. Os controles são avaliados continuamente quanto à sua eficácia. Em 2020, a Companhia não registrou óbitos e abertura de Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT) resultante de doenças profissionais.

Ambulatório da unidade de Agudos

Serviço Médico nas Unidades

Nossas unidades contam com ambulatórios médicos para prestação de serviços de saúde ocupacional e assistencial aos colaboradores. A equipe é composta por Médicos do Trabalho, Técnicos de Enfermagem, Enfermeiros e Fisioterapeuta (unidade de Hydra Aracaju), e seu dimensionamento se baseia na norma NR 4 SESMT.

Em nossos ambulatórios são realizados atendimentos ocupacionais como: exames de admissão, periódico, mudança de função, retorno ao trabalho e demissão,

além de atendimentos assistenciais que englobam qualquer tipo de queixa que não esteja relacionada ao trabalho.

Todas as demandas recebidas passam pela triagem da enfermagem e seguem para o atendimento do médico. Se necessário, o colaborador é direcionado para rede de apoio de assistência médica externa, e seu caso segue sendo acompanhado pelo serviço médico da unidade até a resolução. As consultas são previamente agendadas, mas todos os colaboradores podem acio-

nar o serviço médico da unidade sempre que sentirem necessidade, dentro ou fora do seu horário de trabalho.

Todo atendimento realizado pela equipe do ambulatório médico da Duratex é registrado na ficha clínica do colaborador, dentro de um sistema de saúde e segurança do trabalho protegido pelo sigilo médico. O sistema oferece a possibilidade de elaboração de relatórios gerenciais e operacionais, permitindo que a equipe de Saúde acompanhe e direcione ações de prevenção a doenças e promoção da saúde de forma mais assertiva.



Desenvolvimento Social

[103-2 e 103-3: Comunidades locais, 413-1]

Nosso investimento social foca os locais em que atuamos, com etapas desenhadas para alcançar maior efetividade na mitigação dos impactos negativos e na potencialização dos impactos positivos.

Nesse sentido, trabalhamos o engajamento com as comunidades, por meio de um conjunto de iniciativas voltadas ao desenvolvimento local e ao relacionamento com quem vive no entorno de nossas unidades.

A finalidade é contribuir com as regiões impactadas pela Duratex, estabelecendo um canal de diálogo. Como consequência desse relacionamento, é possível direcionar de forma assertiva o investimento social, maximizando o impacto local positivo.

Com base nas diretrizes internas, o processo de engajamento é realizado por meio de 2 ferramentas: a Matriz de Materialidade, desenhada em todas as unidades de negócios no âmbito do Programa Socioambiental, e a Norma Interna de Engajamento de Partes Interessadas, que coloca sob res-

ponsabilidade da área Social o relacionamento com colaboradores, comunidades e sociedade civil organizada. [102-40, 102-42]

Três premissas norteiam o investimento social da Duratex:

1 Localidade: beneficiar comunidades no entorno de nossas operações;

2 Atender às demandas prioritárias da comunidade, identificadas por meio de um processo de escuta ativa; e

3 Promover impacto e transformação social. Para a realização de todos os projetos apoiados pela empresa, buscamos sempre a valorização regional, priorizando profissionais, artistas, educadores e parceiros locais.

Em 2020, o repasse de recursos próprios foi ampliado e direcionado a mais de 20 projetos para contribuir com a sociedade brasileira no combate ao novo coronavírus. Ao todo, doamos R\$ 10 milhões. Com foco no atendimento emergencial e na ampliação de serviços hospitalares, destinamos equipamentos, insumos hospitalares e de

higiene, além de produtos de nosso portfólio, priorizando iniciativas nos locais onde estamos presentes e em cidades com os indicadores mais críticos.

Além disso, demos continuidade a outros importantes projetos que apoiamos, entre os quais destacamos:

Bem Cuidar [102-12]



Tem a finalidade de fortalecer a rede de proteção contra violência a crianças e adolescentes em João Pessoa (PB). A iniciativa teve início em 2018 com base no projeto-piloto da Duratex Sorrir e Proteger em Rede, realizado no âmbito do Programa Na Mão Certa, da Childhood Brasil. O primeiro passo foi a realização de um diagnóstico local rápido do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA) e do cenário da violência sexual no município. O programa tem 3 anos de duração e em 2019

priorizou a formação de profissionais da rede de proteção, que envolve instituições como o Conselho Tutelar. Em 2020, elaboramos o 1º plano municipal de combate à violência contra crianças e adolescentes, que foi entregue ao governo local e deve passar, em 2021, por aprovação da Câmara de Vereadores e implementação. O objetivo é que as vítimas de violência sejam atendidas mais rapidamente, direcionadas para as unidades corretas de atendimento e que o município se comprometa a combater o problema.



Caminhos do Consumo Consciente |102-12|



Em um trabalho realizado com a rede de educação pública de 11 municípios, o Caminhos atende cerca de 15 mil jovens do Ensino Médio e, a cada ano, foca um tema ligado à sustentabilidade para ser abordado em sala de aula, por meio de

uma expressão artística diferente. Os educadores passam por uma formação específica e promovem atividades com os alunos. Em 2020, o tema trabalhado foi o consumo, por meio de fotografia.

Formare |102-12|



Promovido pela Fundação IOCHPE e realizado na Duratex desde 2003, o *Formare* atua na formação de jovens aprendizes e tem nossos colaboradores como educadores voluntários.

Dentro do programa estão previstas cargas horárias teóricas e práticas. Com base nisso, é elaborado um material, em parceria com a Fundação IOCHPE, tendo em vista um conteúdo que esteja ligado a nossas

operações. Em alguns casos, os jovens são efetivados como funcionários da Duratex.

Em 2020, alcançamos 70 jovens e mobilizamos 196 colaboradores como voluntários, distribuídos em 5 unidades (Agudos, Itapetininga, João Pessoa, Jundiá e Uberaba). Neste ano, a unidade de Jundiá iniciou sua 2ª turma, beneficiando 17 jovens e engajando 48 colaboradores como educadores voluntários.

Jovens Talentos Empreendedores |102-12|



Realizado em parceria com a Associação Beneficente ABADEUS nos municípios de Urussanga e Criciúma (SC), o programa qualifica e capacita jovens, despertando

as competências para o mercado de trabalho e estimulando o empreendedorismo juvenil. Em 2020, 255 jovens foram beneficiados.

A necessidade de manter o distanciamento social nos levou a suspender temporariamente algumas ações presenciais no Brasil em 2020. Interrompemos as Rodas de Diálogo, que buscam ouvir as comunidades e o diálogo com o poder público local para identificar demandas que nos permitem fazer e orientar projetos nas localidades em que estamos inseridos. |413-2|

O Programa Agentes de Gente capacitou para o diálogo com a comunidade 29 colaboradores das unidades de Revestimentos Cerâmicos, complementando a formação de 2019, nas demais unidades de negócio.

Além do Brasil, atuamos com iniciativas sociais na Colômbia. Lá, a Duratex desenvolve um projeto voltado para as comunidades que estão em áreas de influência de nossas florestas. São desenvolvidos diversos processos, que levam em conta a

identificação e mitigação de impactos de nossas operações sobre essas comunidades, além de um trabalho de resolução de conflitos. A iniciativa acontece desde 2012 em parceria com a Fundación Gestión Social y Ambiental. |102-12, 102-43|

Para reforçar a atuação socioambiental, em 2020 foram implementados 15 projetos sociais, que beneficiaram mais de 29 mil pessoas em todas as cidades onde a empresa possui unidade. A partir de 2021, pretendemos ampliar a atuação social da Duratex com base no redesenho da nossa Estratégia de Sustentabilidade, dando maior enfoque a projetos ligados ao setor em que estamos inseridos.



SAIBA MAIS SOBRE
Estratégia de Sustentabilidade.

Fornecedores

|102-9, 102-10, 102-43, 103-2 e 103-3: Presença de mercado, 204-1, 103-2 e 103-3: Práticas de compras, 204-1|

A área de Suprimentos teve um ano atípico em 2020 em função das oscilações de preço e de oferta de materiais e insumos. Ainda assim, o dispêndio total alcançou R\$ 3,4 bilhões, mesmo com a elevação na cotação do dólar e a entrada dos fornecedores da Portinari na nossa base. Na Colômbia, o valor foi de COL\$ 163,7 trilhões.

O bom resultado é reflexo da estratégia de atuação no mercado e da nossa visão de responsabilidade social. Atuamos, durante a pandemia, em maior aproximação com os fornecedores, renegociando prazos de pagamento e condições comerciais, tanto no Brasil quanto na Colômbia. Dessa forma, os fornecedores da Duratex conseguiram se sustentar durante um período de crise e estiveram prontos para a retomada dos volumes.

Não houve mudanças significativas na estrutura, propriedade ou cadeia de fornecedores da Companhia no último ano. O total de fornecedores utilizados pelo setor de Suprimentos em 2020 foi de 6.772. Houve leve aumento em relação a 2019, apesar da entrada da Portinari no escopo de compras. No entanto, 80,0% do *spend*

foi consumido por menos de 500 fornecedores, permitindo, com tal distribuição planejada, manter programas de controle e gestão de riscos da cadeia focados em poucas empresas.

Na Duratex Colômbia, tivemos 923 fornecedores em 2020, sendo 15,0% de serviços e 85,0% de matérias-primas e insumos. Damos prioridade a fornecedores que estão nos mesmos locais que nossas fábricas, facilitando a logística e promovendo o desenvolvimento do entorno, em alinhamento com nossa Política de Desenvolvimento Social. Assim, 28,0% do total de fornecedores são locais.

O fornecimento da madeira na Colômbia é 100,0% nacional, e temos um plano de manejo que garante 50,0% das necessidades das fábricas. As demais matérias-primas são em sua maioria de produção internacional, porém adquiridas de empresas nacionais, exceto papéis e melamina.

No fim do ano, a cadeia de suprimentos colombiana teve que se ajustar à nova dinâmica diante do crescimento da demanda e da escassez de materiais como a melami-

na. Isso se somou à situação do transporte marítimo de cargas, afetado pela falta de contêineres, fazendo com que os custos da logística internacional aumentassem.

|102-10|

Avaliação de Fornecedores

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

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

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

Buscamos ampliar o impacto socioambiental positivo da Companhia com o rastreamento, monitoramento e aprimoramento contínuo das atividades de toda a cadeia de suprimentos, ao mesmo tempo em que focamos as tomadas de decisão voltadas para alta *performance* de gestão.

Para isso, contamos com uma série de políticas e programas, como o Programa de Gestão de Fornecedores Duratex (GFD). Criado há 8 anos, o GFD avalia os parceiros estratégicos com base em critérios socioambientais, econômicos e de qualidade, e busca propiciar condições para que consigam promover mudanças internas e gerenciar riscos da cadeia de



abastecimento. A avaliação engloba 7 dimensões: ética e direitos humanos, trabalhista, conformidade, relacionamento com o entorno, saúde e segurança, meio ambiente e gestão.

Os fornecedores Duratex são classificados em uma matriz de criticidade, com base em riscos e relevância para a operação. Aqueles considerados críticos e muito críticos são entendidos como estratégicos e convidados a participar do programa GFD, sendo agrupados por áreas de atuação.

Todo o processo conta com o auxílio de uma consultoria externa (Gestão Origami) que atua, principalmente, com a interface com os fornecedores, em especial nas avaliações e visitas presenciais (realizadas de forma remota no ciclo 2020). Dessa forma, procura-se garantir avaliações isentas sem que vieses comerciais ou de quaisquer outras naturezas interfiram na avaliação dos fornecedores.

Todo o programa é definido, ajustado e validado por um comitê interno formado pelas áreas de Suprimentos, Sustentabilidade, Controles Internos e Comunicação – podendo contar com a inclusão definitiva ou temporária de outras áreas da Companhia. Os dados são apresentados no Relatório de Resultados GFD, produzido anualmente.

Em 2020, 220 fornecedores foram mapeados e selecionados. Do total, 192 responderam ao questionário de autoavaliação, representando 54,0% do *spend* da Duratex (superando o R\$ 1,8 bilhão anual). Foram visitadas 34 empresas, em modelo virtual em decorrência da pandemia.

Mantivemos uma boa média de *performance* no programa, com nota consolidada de 7,3 em uma escala de 0 a 10. Não houve fornecedores com nota abaixo de 5 no mapeamento.

Todos os participantes receberam relatórios de *feedback* com sugestões de melhorias. Reconhecemos, com um prêmio e um evento on-line, aqueles que se destacaram pelas melhores práticas por categoria.

O programa não inclui a cadeia de suprimentos colombiana, mas estão integradas as empresas multinacionais que atendem os dois países. A unidade da Colômbia dispõe de metodologia própria, que considera crítico o fornecedor que apresenta não conformidades capazes de comprometer a segurança ocupacional ou o meio ambiente, o que gera um plano de ação.

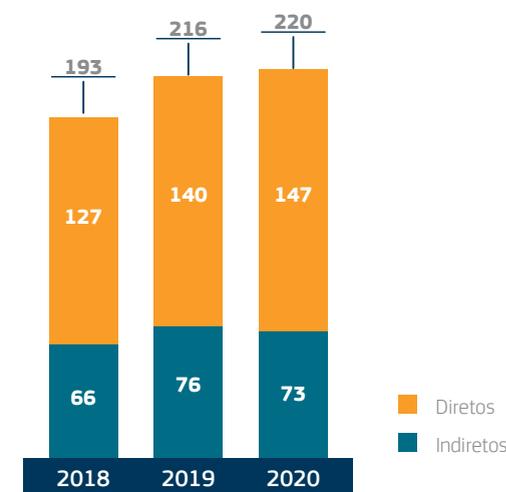
Em paralelo ao GFD, mantemos, desde 2017, um sistema de *due diligence* para a aquisição de madeira. A finalidade é garantir

a conformidade da madeira não certificada (incluindo fomentos) com as legislações trabalhista, ambiental, fundiária, tributária e de saúde e segurança ocupacional, critérios que servem de base para a futura certificação. Fornecedores que estejam em desacordo com as exigências podem firmar planos de ação para correção dos desvios ou ter o fornecimento suspenso até a regularização da situação, dependendo da gravidade. Em casos extremos, o fornecedor pode ser excluído.

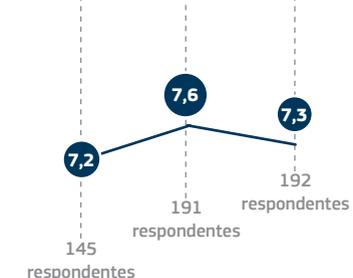
Representatividade no *Spend* de Fornecedores



Fornecedores Selecionados para o GFD



Evolução da *Performance**



* Nota de *performance* (escala de 0 a 10).



SAIBA MAIS SOBRE
o Relatório de Resultados
GFD 2020 **aqui.**

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



Existência de um sistema de gestão ambiental;



Ocorrência de infrações ou reclamações ambientais;



Gestão e descarte de resíduos (iniciativas e metas de redução);



Emissões atmosféricas;



Biodiversidade (impacto da operação à biodiversidade e ações de conservação);



Emissões de GEE (iniciativas e metas de redução de emissões);



Ruídos;

Por meio do programa GFD, no que se refere à gestão vinculada aos pilares ESG, os seguintes temas são contemplados:



Água (acesso à água de qualidade e na quantidade necessária, nível de consumo, metas de redução de consumo, descarte de efluentes e incidência de derramamentos significativos);



Procedência ambiental da madeira (no caso dos setores que utilizam madeira nativa);



Eficiência energética da matriz elétrica, iniciativas voltadas à conservação de energia (no caso do setor de Energia);



Uso de matéria-prima renovável ou reciclada;



Monitoramento do 2º nível da cadeia;



Eficiência de frete (no caso do setor de Transporte);



Energia (acesso à energia na quantidade e qualidade necessárias, nível de consumo, metas de redução de consumo, matriz energética); e



Iniciativas de recuperação de produtos e embalagens.

SOLUÇÕES PARA MELHOR VIVER



Soluções para Melhor Viver é nosso propósito como empresa, que se baseia em levar bem-estar para nossos clientes. É também o que nos guia em todas as nossas estratégias de negócio. Nosso objetivo é direcionar investimentos, projetos e esforços para entender as necessidades das pessoas e oferecer mais do que produtos de qualidade, soluções.

Produtos e Serviços

A tecnologia e a inovação nortearam o lançamento de produtos e a melhoria da jornada do cliente em 2020 em todas as nossas divisões

de negócio, em linha com [nossa estratégia de digitalização e inovação](#).

Em produtos, fomos a 1ª Companhia do País – e até o momento a única – a anunciar painéis de madeira revestidos e pisos laminados com proteção antibacteriana e antiviral, incluindo os vírus encapsulados, como é o caso do novo coronavírus.

Na área de **Revestimentos Cerâmicos, uma das novidades é a proximidade com o cliente**. Seguindo uma das **maiores tendências do varejo mundial, o omnichannel** (que integra lojas físicas e virtuais), as marcas Ceusa e Portinari lançaram sua primeira **smart store** em Porto Alegre (RS).



Protekto Plus: o primeiro piso com proteção antiviral do Brasil

A Duratex é a 1ª empresa do Brasil a ter painéis de madeira revestidos e pisos laminados com proteção antibacteriana e antiviral, incluindo vírus encapsulados, como é o caso do novo coronavírus. A tecnologia, lançada em 2020, ainda protege contra manchas e maus odores causados pelo bolor, prolongando a vida útil do produto.

Batizada de *Protekto Plus*, a tecnologia envolve o uso de um aditivo com íons

de prata em sua composição para potencializar o efeito antiviral e foi desenvolvida por uma empresa especializada em nanotecnologia.

O produto foi testado e aprovado em laboratórios externos independentes, seguindo recomendações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), metodologias ISO 21.702 (*Measurement of antiviral activity on plastics and other non-porous surfaces*) e EN 14.476 (*Chemical*

disinfectants and antiseptics – Quantitative suspension test for the evaluation of virucidal activity in the medical area), atingindo 99,9% nos minutos seguintes. Ao todo, são mais de 100 padrões de painéis revestidos com a marca Duratex e outros 50 de pisos laminados Durafloor com essa inovação.

O novo formato une recursos digitais aos convencionais das lojas físicas para ampliar e melhorar a experiência do cliente. O consumidor pode levar fotos digitalizadas do espaço que deseja decorar ou reformar, e as imagens são projetadas em um painel que permite simular qualquer modelo de revestimento da marca, para ter a visão exata de como ficará o ambiente depois de pronto. A previsão é implantar mais 50 unidades em pontos de venda dos principais clientes.

Além dos avanços na área de experiência de compra, a Divisão lançou cerca de 220 novos produtos para as marcas Portinari e Ceusa.



O maior destaque desses lançamentos foi o **grande formato**. Coleções de produção própria com **tamanhos de 120 x 120 cm e 80 x 160 cm oferecem maior conforto visual e limpeza pela redução de emendas entre uma peça e outra**, amplitude dos espaços e modernidade pelos padrões e desenhos de materiais naturais diferenciados.

Esses **lançamentos apresentados pela Ceusa** trazem consigo **as tecnologias monotom, que produz lotes sempre da mesma cor**, sem o risco de diferenciação de tonalidade por lotes, e **monocálibre**, revestimentos e porcelanatos retificados com um **único tamanho para todos os lotes**. A vantagem é que o tamanho indicado na embalagem é exatamente o de fabricação do produto, independentemente do lote.

Na **Portinari, a inovação tem outro nome: Junta Seca**, uma solução que permite que os nossos **revestimentos sejam assentados sem nenhum espaçamento entre as peças**, apenas encostando uma peça na outra, sem necessidade do rejuntamento. Isso proporciona amplitude ao ambiente, causando a sensação de painel único e sem acúmulo de sujeira entre as peças. Em 2020, não somente as novas coleções, mas a maior parte dos demais produtos do portfólio passaram a ter esse diferencial técnico.

Na **Divisão Deca**, lançamos o **1º marketplace da marca**, projeto que foi acelerado por conta da pandemia e nos colocou em contato direto com nossos clientes. Além disso, vale destacar que a linha 2020 de produtos contou com peças assinadas por arquitetos como Arthur Casas, Ricardo Bello Dias, Osvaldo Tenório e Jader Almeida, aliando *design* à durabilidade e sustentabilidade.

A marca **Hydra entrou na categoria de purificadores de água**, oferecendo uma linha de torneiras elétricas com purificadores, tornando-se o 1º produto 3 em 1 do mercado: água quente, fria e filtrada.

No ano, a Deca ainda apresentou novos produtos que proporcionam mais conforto e higiene, como as bacias *high tech* e a caixa acoplada, na qual a descarga é acionada por sensor, com um simples passar das mãos sobre o botão. Diante dos novos hábitos e necessidades dos consumidores ao longo de 2020, a Deca acelerou o desenvolvimento de metais que são acionados por sensores de aproximação. São 6 novas linhas de produtos que aliam todo o *design* Deca à mais alta tecnologia e atendem ao uso em ambientes residenciais ou comerciais, proporcionando higiene e praticidade sem abrir mão do *design*.

Clientes Conscientes |102-43|

Ajudar clientes a fazerem escolhas conscientes e sustentáveis faz parte da nossa história. Com esse intuito, temos, desde 2013, o programa Deca ProÁgua, com o compromisso de contribuir para que clientes residenciais, comerciais e industriais façam uso mais inteligente e eficiente da água em suas casas e empresas.

A proposta consiste em oferecer sugestões de soluções que economizem água ou permitam o reúso e possam ser instaladas no ambiente escolhido pelo consumidor. Desenvolvidos pelos profissionais da Deca, os projetos são personalizados e elaborados após estudo dos hábitos de consumo dos usuários. Desde seu início, o programa já acumula mais de 600 projetos, 127 concluídos em 2020.

Em razão da pandemia, precisamos interromper projetos em andamento e programas presenciais voltados à conscientização e ao uso sustentável dos recursos naturais, a exemplo do Descarte Consciente, como forma de garantir a segurança de nossos profissionais e clientes. As iniciativas devem ser retomadas futuramente.

Relacionamento com Clientes

|102-43, 103-2 e 103-3: Presença de mercado|

Dialogar com clientes faz parte de nosso Jeito de Ser e Fazer e é um importante instrumento para compreender demandas e antecipar tendências. Como parte de nossa Política de Relacionamento, as Divisões de negócio dispõem de Comitês de Clientes, que organizam reuniões trimestrais presenciais com os principais parceiros de cada área. Em função da necessidade de distanciamento social, em 2020 os encontros passaram a acontecer por meio de videoconferências.

Pela agilidade e praticidade desse recurso – considerando que nem todos os parceiros residem na mesma cidade –, as reuniões se tornaram mensais e mais eficientes, tanto para estreitar relações como para obter um panorama mais atualizado do setor e captar melhor as tendências do mercado. Portanto, manteremos essa estratégia no momento pós-pandemia. Outra novidade do ano foi a criação de um SAC unificado para todas as marcas e Divisões, que responde a uma oportunidade de sinergia e padronização no atendimento ao cliente.

O estreitamento das relações com nossos *stakeholders* norteou nossas ações em 2020 em todas as Divisões. Além da atenção às demandas dos clientes, atuamos para dar um suporte a mais diante da pandemia.

A Divisão Madeira ofereceu capacitações on-line para marceneiros, arquitetos e influenciadores, no Brasil e na Colômbia, para que pudessem conhecer e aplicar painéis, pisos e acabamentos com mais segurança. O relacionamento foi fortalecido via implantação de um modelo de execução comercial adaptado para atendimento remoto, e, para tanto, foram realizados 45 treinamentos com as equipes de campo ao longo do ano. Como forma de reconhecer arquitetos e *designers*, a Divisão lançou o Prêmio Arquê, que teve 2,2 mil inscrições e um alcance de 478 mil pessoas em sua 1ª edição.

A Divisão Deca disponibilizou cursos de qualificação on-line gratuitos para instaladores hidráulicos em todo o Brasil, para incentivar o desenvolvimento de profissionais que possuem relação direta com os produtos

da Divisão. Estão disponíveis 7 treinamentos com carga horária de 15 horas, com teoria e prática de temas como hidráulica básica, temporizadores, sistemas de descarga, louças, metais, duchas e chuveiros. Membros do Clube Instaladores Deca/Hydra ainda acumulam pontos após a conclusão de cada módulo, que podem ser revertidos em descontos e prêmios. A Divisão também estreitou a parceria com clientes ao oferecer mais prazo para pagamento.

Em Revestimentos Cerâmicos, foram realizadas reuniões diárias para acompanhar a situação, e o foco foi em planejar ações para alavancar vendas, embarques e produção, além de oferecer e proporcionar condições facilitadas aos clientes.

Revisamos os programas de benefícios para os clientes no sentido de não somente preservar o nosso relacionamento, mas de ampliar. Promovemos *lives* nas redes sociais das marcas Ceusa e Portinari, levando conteúdo para os nossos clientes e especificadores, e elaboramos treinamentos virtuais com a ampliação do sistema de Educação a Distância.



Unificação do SAC para todas as marcas e Divisões;



Capacitações on-line para marceneiros, arquitetos e influenciadores no Brasil e na Colômbia, promovidas pela Divisão Madeira;



Criação do Prêmio Arquê, pela Divisão Madeira, para reconhecer arquitetos e *designers*;



Cursos de qualificação on-line e gratuitos para instaladores hidráulicos no Brasil, promovidos pela Divisão Deca; e

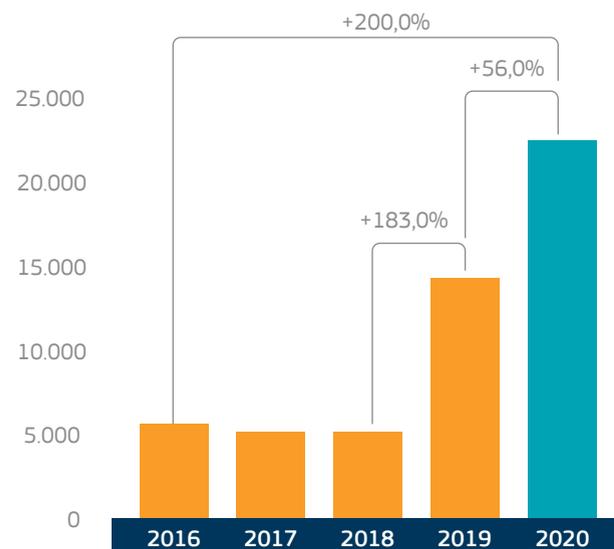


Lives nas redes sociais para promover as marcas Ceusa e Portinari.

Relacionamento com Acionistas

Por ser uma Companhia de capital aberto, a Duratex mantém em sua área de Relações com Investidores a gestão de relacionamento com acionistas e investidores em geral. A área busca constantemente o aperfeiçoamento da forma de se relacionar com grupos específicos, como analistas de bancos e fundos de investimento, fundos de pensão e acionistas pessoa física.

Acionistas Pessoa Física



Nos últimos 5 anos, a Duratex ganhou muita visibilidade diante dos acionistas pessoa física, com aumento de mais de 200,0% desse grupo na nossa base. Essa mudança exigiu o aperfeiçoamento de materiais, revisão de informações no *site* de Relações com Investidores e até novas formas de divulgação.

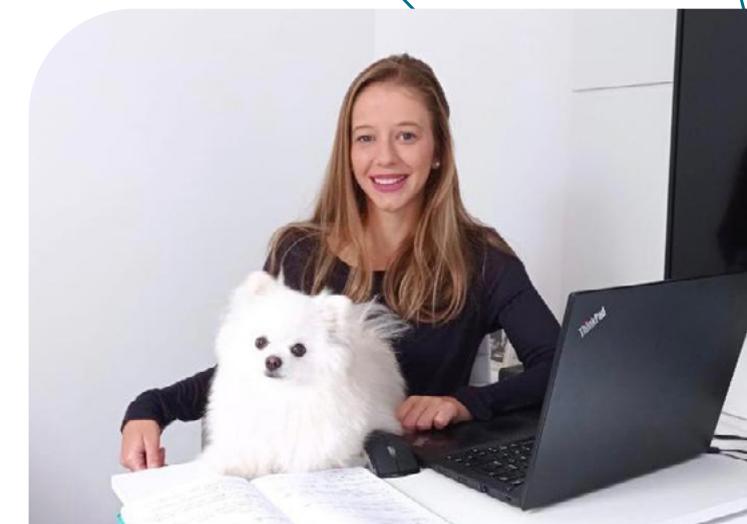
Para manter o engajamento de nossos acionistas, a Duratex divulga os resultados trimestralmente e realiza teleconferência aberta em português e inglês com a participação do CEO, do CFO e dos *heads* das Divisões de negócio. Além disso, para atualizar seus acionistas quanto a sua estratégia e perspectivas, desde 2019, a Companhia realiza o *Duratex Day*, com transmissão ao vivo (via YouTube) em português e inglês, como evolução de sua reunião pública anual. **|102-43|**

Seguindo as determinações do Ofício-Circular nº 7/2020-CVM/SEP, temos divulgado via comunicados ao mercado todos os eventos públicos em que nossos executivos abordam temas que possam ser de interesse do público em geral. Para que todos possam ter acesso a essa informação, foi

incluído no *site* de Relações com Investidores a aba vídeos ([veja mais aqui](#)), que mantém o histórico de todos os eventos, além de curiosidades e processos sobre as Divisões de negócio.

A empresa acompanha de perto os fóruns e discussões sobre as expectativas e formas de *disclosure* de informação, índices e *ratings* que possam influenciar na tomada de decisão de investidores e instituições. Assim, se confirma o comprometimento da Duratex na busca das melhores práticas de gestão e no engajamento perante as iniciativas que possam interferir em seus negócios – positiva e negativamente. **|102-15|**

Ainda, atenta às tendências e discussões relacionadas ao tema de sustentabilidade, cada vez mais em evidência, e à postura das empresas diante das necessidades da sociedade. Para isso, no ano de 2020, foram iniciadas as discussões para revisão da estratégia relacionada ao tema, buscando não só o comprometimento com metas, mas o engajamento da empresa com métricas que possuíssem relação com a materialidade e o propósito da Duratex. **|102-15|**



Natasha Utescher

Gerente de Relações com Investidores

Saúde e Segurança do Consumidor

[103-2 e 103-3: Saúde e segurança do consumidor, 416-1]

Na Duratex, a preocupação e o comprometimento com a saúde dos consumidores permeiam todos os nossos processos. Os procedimentos adotados pela Companhia garantem que os produtos atendam a padrões internos mais rígidos que os requisitos normativos externos, sendo atestados diariamente por meio de ensaios realizados por um departamento técnico qualificado, garantindo o melhor desempenho no uso, maior durabilidade e satisfação dos clientes.

Na Divisão Madeira, todos os produtos atendem a requisitos das Normas Brasileiras (NBRs) que atestam sua qualidade por meio de ensaios estatísticos, atendendo a 100,0% das especificações. Como parte da política de qualidade da empresa, atuamos de forma ativa na revisão das NBRs via comitês técnicos da Indústria Brasileira de Árvores (IBÁ). Empresas associadas discutem os temas de revisão com institutos e entidades terceiras e idôneas, como o Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT), e universidades de referência.

Na Divisão Deca, nossos produtos são desenvolvidos atendendo às determinações da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), tanto em relação às normas gerais quanto às específicas de cada produto. Participamos de comitês de estudos dos segmentos em que atuamos, do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) – no qual são analisados produtos da construção civil –, do programa de etiquetagem dos chuveiros elétricos pelo IPT e certificações compulsórias do INMETRO para torneiras com filtros de água.

Os porcelanatos e placas cerâmicas das marcas Ceusa e Portinari possuem certificados de qualidade emitidos por auditorias de conformidades realizadas nos processos produtivos. As auditorias acontecem trimestralmente por meio de ensaios laboratoriais em instituições certificadas pelo INMETRO, nos quais são avaliados o atendimento aos requisitos das normas técnicas e portarias vigentes.

Tributos

[103-2 e 103-3: Tributos, 207-1, 207-2]

O propósito da área Tributária da Companhia é assegurar o *compliance* estratégico via implementação de processos inteligentes que garantam informações sustentáveis e eficiência tributária nas operações, compartilhando e gerenciando resultados de forma assertiva e transparente.

A área é responsável por administrar assuntos tributários, apurar e pagar tributos, avaliar e implementar oportunidades, gerenciar riscos, atender a fiscalizações, e conduzir processos administrativos e judiciais, além de iniciativas institucionais com órgãos governamentais e entidades setoriais. A governança tributária da Duratex se concentra nas áreas de *Tax Corporativo*, Centro de Serviço Compartilhado (CSC) e Jurídico Tributário.

A área Tributária tem como objetivo para os próximos anos a automatização dos processos de apuração e pagamento dos tributos, com a finalidade de trazer mais segurança, celeridade e sustentabilidade para as informações, e o registro seguro dos processos e manutenção de informações e documentações.

Além disso, nesse plano de transformação, atuamos de forma mais próxima de entidades de representação setorial e órgãos do governo, de forma a antecipar eventuais impactos e acompanhar novas decisões e tendências. Nesse sentido, foram criadas 2 células específicas em 2020: Coordenação de *Tax Innovation* e Coordenação de Relações Governamentais e Institucionais. [207-3]

Nossas condutas na área Tributária são pautadas pelas seguintes diretrizes:

1

Atuação 100,0% integrada às políticas internas (Jeito de Ser e Fazer da Duratex);

2

Processos eficientes e sustentáveis;

3

Atuação integrada ao negócio como *business partner*, e não como *back office*;

4

Relatórios transparentes e análises de dados e fatos para a obtenção de pareceres;

5

Manutenção da regularidade fiscal da Companhia; e

6

Busca no judiciário das reparações de cobranças indevidas de tributos.

RESULTADOS FINANCEIROS



Desempenho Econômico-Financeiro

|103-2 e 103-3: Desempenho econômico|

Receita Líquida

A rápida retomada da demanda e os reajustes de preço ocorridos ao longo de 2020 permitiram compensar o impacto da paralisação das atividades econômicas no ano e encerrar 2020 com R\$ 5.879,6 milhões de receita líquida, volume 17,3% superior ao registrado em 2019. Cabe destaque para a expansão das vendas para o mercado externo, de 26,9% diante do ano anterior, resultado da conquista de novos mercados desde o início de 2020.

Fluxo de Caixa

Encerramos o ano com resultado histórico: a Companhia gerou R\$ 1.128,8 milhões de Fluxo de Caixa Livre *Sustaining* (ex projetos), quando desconsiderados os eventos não recorrentes, entre eles o investimento no projeto de construção LD Celulose. O capital de giro atingiu R\$ 484,7 milhões no fechamento de 2020, valor 179,2% superior ao obtido no ano anterior. Esse resultado é reflexo da redução de 50 dias no ciclo de conversão de caixa, com destaque para a continuidade do sólido trabalho com os fornecedores, diminuição dos níveis de estoques de produtos acabados e melhora no prazo médio de recebimento, mesmo com o impacto de postergações por parte dos clientes no 2º trimestre, os meses mais críticos da pandemia.

Investimentos

Ao longo de 2020, os investimentos alcançaram R\$ 487,4 milhões, dos quais R\$ 302,1 milhões se voltaram a imobilizados e intangíveis. Nesse valor estão inclusos, entre outras operações, o investimento de R\$ 5,4 milhões na nova linha de Revestimentos Cerâmicos (iniciada em 2019), R\$ 185,3 milhões na formação de ativo biológico e R\$ 20,5 milhões destinados à aquisição de terras localizadas na região de Itapetininga (SP). Essa aquisição irá reduzir ainda mais os custos de produção de painéis de madeira, considerando a diminuição do raio médio entre floresta e fábrica.

Reforçando o foco na estratégia de diferenciação, foram investidos R\$ 55 milhões na compra de equipamento Baixa Pressão (BP), destinado à Divisão Madeira. O equipamento deve entrar em operação em outubro de 2021 e permitirá a expansão da capacidade de revestimento de chapas cruas, sem impacto na capacidade nominal.

Fizemos, ainda, um importante aporte para a construção da nossa unidade de celulose solúvel em Minas Gerais, a LD Celulose, em um montante de R\$ 523,1 milhões.

Endividamento

No fechamento do exercício, a Dívida Líquida totalizou em R\$ 1.477,3 milhões, o que resultou na queda do índice de alavancagem para 1,2 x Dívida Líquida/EBITDA Ajustado e Recorrente dos últimos 12 meses, abaixo da marca de 1,9 x Dívida Líquida sobre EBITDA Ajustado e Recorrente verificada em 2019. Esse recuo tem como fundamento os consecutivos recordes operacionais, a forte geração de caixa e o avanço de 41,7% do EBITDA Ajustado e Recorrente no ano de 2019.

Diante da pandemia, a Duratex captou R\$ 1,6 bilhão como forma de garantir liquidez em um ano de incerteza, inclusive para assegurar a continuidade de projetos. Diante dos resultados históricos colhidos em 2020, reavaliamos nosso endividamento em linha com nossa estratégia de



liability management, com o objetivo de reduzir o custo da dívida e aumentar o prazo de liquidação. Assim, fizemos o pré-pagamento de parte do que foi captado no início da crise – no montante principal de R\$ 510 milhões no acumulado do ano. O custo médio de financiamentos encerrou o ano a 147,3% do CDI (2,95% a.a.), e o prazo médio de financiamento é de 3,2 anos.

Valor Adicionado

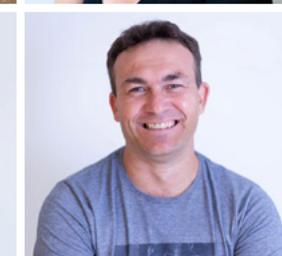
|201-1|

Desempenho Econômico

No acumulado do ano, o valor adicionado somou R\$ 2.201,1 milhões. Desse total, R\$ 620,3 milhões (28,2%) foram destinados aos governos federal, estadual e municipal na forma de impostos e contribuições.

Distribuição do Valor Adicionado (DVA) 201-1	2020	2019	2018
	Em milhões de reais		
Valor total a distribuir	2.201,1	2.001,7	2.101,4
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos)	858,6	790,6	776,9
Governo (impostos, taxas e contribuições)	620,3	542,6	620,5
Financiamentos (juros e aluguéis)	268,3	262,9	272,2
Acionistas (remuneração de capital próprio)	454,0	405,7	431,8

METAS DE SUSTENTABILIDADE



Metas para Estratégia de Sustentabilidade 2025 |102-15|

Pilar	Tema	Meta	Status	Comentários
Pessoas	CONDIÇÕES DE TRABALHO E DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHADORES	Ter Taxa de Frequência com afastamento igual ou menor que 1 para colaboradores próprios e terceiros.		Houve redução de 14,2% na Taxa de Frequência de Acidentes, atingindo 1,8.
		Ter índice igual ou acima de 85,0% de adesão à nova cultura.		Os indicadores apurados por consultoria independente já superaram a meta projetada. Essa meta está em fase de revisão.
		Estar entre as melhores empresas para se trabalhar.		A última pesquisa foi realizada em 2019 e atendeu às expectativas (ocorre a cada 2 anos). A próxima pesquisa está prevista para 2021.
		Ter 80,0% da liderança reconhecida pelo diálogo franco e aberto e pelo desenvolvimento de pessoas.		Resultado aferido por meio de avaliação de competências realizada no ano.
		Ter 70,0% das vagas preenchidas por aproveitamento interno.		Com a consolidação do Jeito de Ser e de Fazer e a avaliação qualitativa de cultura que é feita periodicamente, o processo de seleção está sendo revisado, e novas ações estão sendo desenvolvidas e implementadas para a evolução do indicador.
	ENGAJAMENTO DE CLIENTES E CONSUMIDORES	Ter 50,0% do portfólio de produtos desenvolvidos em modelo de cocriação (10,0% em RC).		Superamos as expectativas de cocriação nos negócios Madeira e Revestimentos Cerâmicos, e tivemos iniciativas relevantes na Deca voltadas ao desenvolvimento de portfólio.
		Ter 90,0% dos marceneiros, instaladores e eletricitas e assentadores capacitados/treinados.		Mesmo em um ano atípico, foi possível reinventar os conteúdos e ferramentas para atingimento de nossos públicos de relacionamento. Mais de 10.800 pessoas foram capacitadas, levando em conta as 3 Divisões de negócio. Em Revestimentos Cerâmicos, um novo projeto de treinamentos e relacionamento está sendo estruturado para aproximação ainda maior com o público.
		Ter a marca preferida por 60,0% dos marceneiros e assentadores e por 70,0% dos instaladores hidráulicos e eletricitas.		Ações de engajamento com profissionais ampliaram a proximidade com esses públicos. Destaca-se excelente avaliação de <i>feedback</i> do Clube Duratex, Divisão Madeira.
		Ter 20,0% de receita dos PAATs Madeira advinda de novos serviços.		Houve ampliação da receita dos PAATs proveniente de serviços disponibilizados pela Durafloor, superando o previsto.
		Ter o reconhecimento dos atributos de sustentabilidade e inovação por 90,0% dos consumidores do mercado interno.		Em Madeira, destaca-se a avaliação positiva de marceneiros, arquitetos e clientes no Prêmio Arqué, iniciativa da Duratex para incentivo à inovação e criatividade. Na Divisão Deca, houve ampliação da receita proveniente de novos produtos.
		Ter o reconhecimento dos atributos de sustentabilidade e inovação por 50,0% dos clientes do mercado externo.		Os desafios para essa meta estão em fase de revisão, considerando que a Duratex já atingiu o amadurecimento em diversos quesitos voltados ao mercado externo.
		Ter 80,0% de aprovação do processo de engajamento pela comunidade.		As Rodas de Diálogo foram suspensas neste ciclo devido à pandemia da COVID-19. Como consequência, a pesquisa com as comunidades locais não foi realizada.
	RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES E DESENVOLVIMENTO LOCAL	Ter 100,0% dos gestores expostos a uma vivência na comunidade local.		Com o cenário de pandemia, os gestores não puderam participar ativamente das iniciativas nas comunidades locais e Rodas de Diálogo; porém, foram envolvidos nas iniciativas de apoio ao enfrentamento da COVID-19.
		Ter 10 colaboradores por unidade operacional como agentes de engajamento habilitados para o diálogo com a comunidade.		O Programa Agentes da Gente formou e capacitou grupos de agentes em todas as unidades de negócios e, em 2020, incluiu as novas unidades de Revestimentos Cerâmicos.
		Influenciar 2 políticas públicas (aprovadas) por localidade onde a Duratex está presente.		Articulamos a elaboração e aprovação do 1º Plano Municipal de enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes em João Pessoa.
		Ter 75,0% do reconhecimento do atributo responsabilidade socioambiental nas comunidades onde as unidades operacionais estão presentes.		As pesquisas de percepção nas comunidades foram interrompidas devido à pandemia.
		Mensurar e comunicar os impactos positivos em 100,0% das comunidades onde as unidades operacionais estão presentes.		Por meio de nossa sistemática de comunicação interna e externa, fica transparente e acessível o plano de investimento social da empresa, bem como os resultados alcançados localmente.

Pilar

Tema

Meta

Status

Comentários

Processos

ECOEFIÊNCIA

Reduzir o consumo relativo de água em 10,0% (20,0% em RC).



Reduzir destinação relativa de resíduos para aterro em 20,0% (100,0% em RC).



Ter 95,0% da matriz energética de fontes renováveis para geração de energia térmica em Painéis (até 2018).



Reduzir o consumo relativo de energia na Deca, Hydra e RC em 20,0%.



Considerar critérios socioambientais em 100,0% do desenvolvimento de novos projetos.



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



Implementar programa socioambiental em até 2 anos nas empresas adquiridas.



MUDANÇA DO CLIMA

Reduzir as emissões absolutas de GEE da Duratex em 25,0% (Escopo 1).



Reduzir as emissões relativas da GEE em Painéis em 50,0% (Escopo 1).



Reduzir as emissões relativas de GEE na Deca e Hydra em 10,0% (Escopo 1).



Ampliar a medição das emissões de Escopo 3 em 50,0%.



MANEJO SUSTENTÁVEL DE FLORESTAS

Reduzir o uso de defensivos por hectare de efetivo plantio em 5,0%, mantendo os níveis de produção desejáveis.



Reduzir o consumo de água na irrigação por hectare de plantio em 50,0%.



Influenciar, para a conectividade regional, 100,0% dos proprietários das áreas de conservação vizinhas maiores que 500 ha e em um raio de 2 km.



Ter 100,0% das comunidades envolvidas no planejamento da colheita.



Dobrar as bases genéticas.



Assegurar que 100,0% das áreas próprias estejam com o manejo certificado.



Aumentar a massa seca por hectare em 10,0% (até 2035).



Ter 80,0% das áreas fomentadas certificadas (até 2035).



A representatividade do negócio Painéis em termos de consumo absoluto de água, mesmo com a entrada do negócio Portinari em Revestimentos Cerâmicos, continua sendo a maior para a Companhia. A evolução do consumo relativo em Painéis já superou significativamente a meta prevista para o ano, fator que impactou os resultados da empresa de modo geral para esse indicador.

Houve evolução significativa quanto a esse indicador, com relação ao previsto, nas 3 Divisões de negócio.

O consumo de energia de fontes renováveis para geração de energia térmica em Painéis já superou a meta estabelecida.

O negócio Louças teve expressiva representatividade quanto ao consumo absoluto de energia das Divisões DecalRevestimentos Cerâmicos, e houve redução significativa no consumo relativo, acima do previsto para o ano.

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

Em continuidade aos projetos de Avaliação de Ciclo de Vida já realizados em Metais e Louças, revisitamos, em 2020, a sistemática e discutimos melhorias para ampliação da avaliação em Revestimentos Cerâmicos. Realizamos no ano o inventário de ciclo de vida e a avaliação dos impactos ambientais para os painéis MDF de 15 mm.

A 1ª fase da implementação do Programa Socioambiental na Portinari foi concluída.

Superamos a meta prevista para as unidades envolvidas na projeção realizada no momento da definição da Estratégia de Sustentabilidade. Estamos revisitando nossas metas de emissões de GEE com aderência ao planejamento estratégico da Duratex e ao desafio global de redução de emissões. As novas metas de emissão serão publicadas em 2021.

Os avanços em redução de emissões relativas por Divisão de negócio estão superando o planejado. Estamos revisitando nossas metas de emissões de GEE com aderência ao planejamento estratégico da Duratex e ao desafio global de redução de emissões. As novas metas de emissão da Duratex serão publicadas em 2021.

Ampliamos a avaliação das emissões do processamento de resíduos das unidades industriais, bem como a contabilização das emissões das produções de matéria-prima e transporte de produto acabado, e ampliamos a contabilização das emissões das destinações de resíduos.

A redução no uso de defensivos superou a meta prevista para o ano. Destaca-se a evolução na qualidade de processos e tecnologia de aplicação.

Meta superada continuamente.

Foi realizada uma análise das áreas no entorno (5 km) das fazendas da Duratex, e não foram encontrados fragmentos de vegetação nativa com área maior que 500 ha. Novas análises serão feitas à medida que outras áreas sejam adquiridas ou arrendadas.

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

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

97,5% das áreas próprias são certificadas. Foram incluídas 5 fazendas no escopo certificado em 2020. As áreas restantes são fazendas recém-adquiridas ou com florestas jovens.

A ampliação da massa seca vem ocorrendo conforme planejamento, de modo inerente ao negócio florestal, superando a meta.

Ao longo de 2020 foram desenvolvidas ações com o 1º grupo de produtores, visando adequá-los às exigências da certificação. A auditoria externa foi realizada em novembro de 2020, e a certificação foi recomendada para 20,1% das áreas.

Pilar	Tema	Meta	Status	Comentários
Processos	CADEIA DE FORNECIMENTO RESPONSÁVEL	Ter 80,0% dos fornecedores estratégicos com índice de desempenho igual ou acima de 8.		59,0% dos fornecedores críticos possuem nota superior a 7, sendo que 25,0% deles possuem nota superior a 8. Neste ciclo, foram incluídos os novos fornecedores do negócio Revestimentos Cerâmicos. O cenário de pandemia dificultou a evolução e até causou a regressão da pontuação de alguns fornecedores. A média geral ficou em 7,3.
		Ter 100,0% das compras estratégicas considerando critérios socioambientais.		Entre os processos de compras estratégicas, 100,0% deles foram avaliados com critérios socioambientais.
		Ter 100,0% dos fornecedores críticos avaliados até o 2º nível da cadeia de fornecimento.		Foi desenvolvida uma metodologia de análise para o 2º nível da cadeia. Entre os fornecedores críticos da Duratex, 19,0% possuem programas formais de avaliação de suas respectivas cadeias de fornecimento e 57,0% possuem avaliações pontuais de gestão de fornecedores.
Produtos e serviços	PRODUTOS E SERVIÇOS	Ter 100,0% dos produtos da Madeira com E2 reduzido até 2018 e E1 até 2021.		A migração para E2 reduzido está implementada desde 2018, e as emissões continuam sob controle. Para E1, os prazos para adequação se encontram em discussão.
		Desenvolver 2 alternativas de matérias-primas renováveis para a 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 PróÁgua.		O programa se encontra ativo; porém, a meta planejada para o ano não foi atingida.
		Ter 100,0% do portfólio de metais acabados e bacias sanitárias Deca ecoeficientes.		100,0% das torneiras de banheiro e chuveiros são ecoeficientes, e 32,0% das bacias são de alta <i>performance</i> .
		Ter 25,0% do volume de vendas da Hydra de produtos ecoeficientes.		Estamos trabalhando continuamente na divulgação dessa categoria de produtos nas redes sociais e pontos de venda (PDVs).
		Liderar a implementação de um modelo de logística reversa.		Foram desenvolvidos projetos-piloto de logística reversa ao longo dos anos. Nosso posicionamento sobre o tema está sendo revisado.

Compromissos internos para 2020:

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

ANEXOS GRI



102-8 – Informações sobre empregados e outros trabalhadores

Número de Colaboradores nas Operações do Brasil e da Colômbia, por Gênero

	2020				2019				2018			
	Brasil ⁽¹⁾		Colômbia ⁽²⁾		Brasil		Colômbia		Brasil		Colômbia	
	Número de colaboradores	Percentual (%)										
Homens	10.225	80,1	424	79,0	8.181	82,7	436	80	8.804	83,1	424	79,3
Mulheres	2.533	19,9	113	21,0	1.716	17,3	108	20	1.791	16,9	111	20,8
Total	12.758	100	537	100	9.897	100	544	100	10.595	100	535	100

(1) Dados incluem todos os colaboradores que estão em regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e aprendizes. Considerando ainda que, em 2020, informamos dados de todo o negócio Revestimentos Cerâmicos, incluindo as marcas Ceusa e Portinari, ocasionando um aumento no HC total.

(2) Não considera aprendizes.

Número de Colaboradores nas Operações do Brasil e da Colômbia, por Contrato de Trabalho

	2020				2019				2018			
	Brasil ⁽¹⁾		Colômbia ⁽²⁾		Brasil		Colômbia		Brasil		Colômbia	
	Número de colaboradores	Percentual (%)										
Indeterminado	12.372	97,0	276	51,4	9.420	95,2	283	52,0	10.315	97,4	297	55,5
Determinado	386	3,0	261	48,6	477	4,8	261	48,0	280	2,6	238	44,5
Total	12.758	100	537	100	9.897	100	544	100	10.595	100	535	100

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

(2) Não considera aprendizes.

Número de Colaboradores do Brasil e Colômbia, por Contrato de Trabalho e Gênero

	2020						2019						2018											
	Brasil			Colômbia			Brasil			Colômbia			Brasil			Colômbia								
	Indetermi- nado	Percentual (%)	Determi- nado	Percentual (%)	Indetermi- nado	Per- centual (%)	Determi- nado	Per- centual (%)	Indetermi- nado	Per- centual (%)	Determi- nado	Per- centual (%)	Indetermi- nado	Per- centual (%)	Determi- nado	Per- centual (%)	Indetermi- nado	Per- centual (%)	Determi- nado	Per- centual (%)	Indetermi- nado	Per- centual (%)	Determi- nado	Per- centual (%)
Homens	10.013	80,9	212	54,9	192	69,6	232	88,9	7.864	83,5	317	66,5	206	72,8	230	88,0	8.335	83,8	469	72,8	222	74,7	202	84,9
Mulheres	2.359	19,1	174	45,1	84	30,4	29	11,1	1.556	16,5	160	33,5	77	27,2	32	12,0	1.616	16,2	175	27,2	75	25,3	36	15,1
Total	12.372	100	386	100	276	100	261	100	9.420	100	477	100	283	100	261	100	9.951	100	644	100	297	100	238	100

Número de Colaboradores do Brasil, por Contrato de Trabalho e Região

	Brasil											
	2020				2019				2018			
	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)
Nordeste	3.040	24,6	128	33,2	2.254	23,9	99	20,8	2.334	23,5	77	12,0
Sudeste	6.904	55,8	211	54,7	6.425	68,2	348	73,0	6.517	65,5	167	25,9
Sul	2.428	19,6	47	12,2	741	7,9	30	6,3	1.100	11,1	400	62,1
Total	12.372	100	386	100	9.420	100	477	100	9.951	100	644	100

Número de Colaboradores da Colômbia, por Contrato de Trabalho e Região

	Colômbia											
	2020				2019				2018			
	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)	Indeterminado	Percentual (%)	Determinado	Percentual (%)
Planta Barbosa	88	31,9	70	26,8	100	35,3	73	28,0	117	39,4	61	25,6
Planta Yarumal	76	27,5	112	42,9	78	27,6	107	41,0	88	29,6	90	37,8
Planta Manizales	6	2,2	67	25,7	6	2,1	70	26,8	4	1,3	72	30,3
Principal e regionais	106	38,4	12	4,6	99	35,0	11	4,2	88	29,6	15	6,3
Total	276	100	261	100	283	100	261	100	297	100	238	100

Nota: 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 Brasil e Colômbia, por Tipo de Emprego e Gênero

	2020								2019								2018							
	Brasil ⁽¹⁾				Colômbia ⁽²⁾				Brasil ⁽¹⁾				Colômbia ⁽²⁾				Brasil ⁽¹⁾				Colômbia ⁽²⁾			
	Integral ⁽³⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽⁴⁾	Percentual (%)	Integral ⁽³⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽⁵⁾	Percentual (%)	Integral ⁽³⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽⁴⁾	Percentual (%)	Integral ⁽³⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽⁵⁾	Percentual (%)	Integral ⁽³⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽⁴⁾	Percentual (%)	Integral ⁽³⁾	Percentual (%)	Meio período ⁽⁵⁾	Percentual (%)
Homens	10.061	80,9	164	52,2	424	79,0	-	-	8.064	83,6	137	51,3	436	80,1	-	-	8.644	83,6	160	61,8	424	79,3	-	-
Mulheres	2.383	19,1	150	47,8	113	21,0	-	-	1.586	16,4	130	48,7	108	19,9	-	-	1.692	16,4	99	38,2	111	20,7	-	-
Total	12.444	100	314	100	537	100	-	-	9.650	100	267	100	544	100	-	-	10.336	100	259	100	535	100	-	-

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

(2) Não considera aprendizes.

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

(4) Até 120 horas mensais de trabalho no Brasil.

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

102-34 – Natureza e número total de assuntos críticos

Manifestações Recebidas pela Ouvidoria por Públicos

	2020	2019	2018
Colaboradores			
Total de manifestações recebidas	242	298	378
Manifestações tratadas pelo processo formal da Ouvidoria ⁽¹⁾	213	251	304
Assuntos gerados com base nas manifestações encaminhadas	206	251	338
Fornecedores			
Total de manifestações recebidas	38	60	70
Manifestações tratadas pelo processo formal da Ouvidoria ⁽¹⁾	29	45	53
Manifestações direcionadas para tratativa pelo canal de 1ª instância	9	10	11
Manifestações que não foram tratadas	5	5	6
Assuntos gerados com base nas manifestações formalmente tratadas pela Ouvidoria	29	45	53

(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 1ª instância.

Manifestações Tratadas pela Ouvidoria por Tipo (%)

	2020	2019	2018
Consulta	0,7	1,0	2,6
Crítica	86,8	77,8	79,3
Denúncia	12,5	21,2	15,9
Elogio	0	0	2,0
Sugestão	0	0,3	1,6
Total	100	100	100

Denúncias Recebidas pela Ouvidoria por Status

Unidade operacional	2020	2019	2018
Em investigação	19	18	21
Inconclusivas	12	15	11
Não investigadas ⁽¹⁾	0	7	4
Procedentes	10	25	13
Improcedentes	-	17	13
Total	41	82	62

(1) Denúncias relacionadas a casos já analisados ou que não continham informações suficientes para a apuração.



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

Operações Brasil

Proporção entre o Salário de Entrada e o Salário-Mínimo

	2020		2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número de profissionais que recebem o piso da categoria	882	661	803	423	587	498
Menor valor pago como piso da categoria (R\$)	1.060	1.060	1.007	1.007	954	954
Salário-mínimo nacional (R\$)	1.045	1.045	998	998	954	954
Proporção entre o salário de entrada e o salário-mínimo (%)	101,4	101,4	101,0	101,0	100,0	100,0

Operações Colômbia

Proporção entre o Salário de Entrada e o Salário-Mínimo

	2020		2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número de profissionais que recebem o piso da categoria	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Menor valor pago como piso da categoria (COL\$)	960.022	960.022	903.125	828.116	849.600	849.600
Salário-mínimo nacional (COL\$) ⁽¹⁾	877.803	877.803	828.116	828.116	781.242	781.242
Proporção entre o salário de entrada e o salário-mínimo (%)	109,4	109,4	109,0	100,0	108,7	108,7

(1) O salário-mínimo na Colômbia é definido pelo governo e pelos sindicatos no mês de janeiro de cada ano.

204-1 – Proporção de gastos com fornecedores locais

Operações Brasil

Proporção de Gastos com Fornecedores (R\$)

	2020	2019	2018
Total de gastos com fornecedores	3.338.674.230,7	2.701.312.844,1	2.635.900.406,9
Gastos com fornecedores locais	727.131.669,5	584.114.888,5	499.955.443,0
Percentual de gastos com fornecedores locais (%)	21,8	21,6	19,0

Operações Colômbia

Proporção de Gastos com Fornecedores (COL\$)

	2020	2019	2018
Total de gastos com fornecedores	163.727.103.837,0	175.329.182.351,0	196.492.308.500,0
Gastos com fornecedores locais	46.484.594.798,0	40.155.736.820,0	10.040.287.185,0
Percentual de gastos com fornecedores locais (%)	28,4	22,9	5,1

205-3 – Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas

Casos de Corrupção Privada⁽¹⁾

	2020	2019	2018
Casos procedentes	-	-	2
Casos improcedentes	-	1	2
Casos inconclusivos	-	1	-
Casos não investigados ⁽²⁾	-	-	2
Casos em investigação	-	-	-
Total de denúncias recebidas relacionadas a casos de corrupção privada	-	2	6

(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.



207-4 – Relato país a país (Tributos)

Todas as jurisdições fiscais em que as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas auditadas da organização, ou nas informações financeiras registradas em registro público, são consideradas residentes para fins tributários.

	Peru	EUA	Bélgica	Argentina	Colômbia
i. Nomes das entidades residentes;	Duratex Andina S.A.C.	Duratex North America INC.	Duratex Europe N.V.	Griferia Sur S.A.	Tablemac S.A.
ii. Atividades primárias da organização;	Comercialização de produtos de madeira industrializada, louças sanitárias e metais sanitários.	Comercialização de produtos de madeira industrializada, louças sanitárias e metais sanitários.	Escritório estritamente administrativo, sem operação.	Atividades encerradas.	Fabricação e comercialização de produtos de madeira industrializada, louças sanitárias e metais sanitários.
iii. Número de empregados e a base de cálculo para esse número;	1, via folha de pagamento.	3, via folha de pagamento.	Nenhum, operações encerradas. <i>Compliance</i> realizado por terceiros.	Nenhum, operações encerradas. <i>Compliance</i> realizado por terceiros (Convexia).	537 empregados e 20 estagiários, via folha de pagamento.
iv. Receitas provenientes de vendas por terceiros;	5.018.334,1	121.126.415,9	-	-	585.049.974,6
v. Receitas provenientes de transações intragrupo com outras jurisdições fiscais;	-	-	-	-	-
vi. Lucros/(perdas) antes do pagamento de impostos;	156.934,5	-2.590.784,7	3.863.747,7	1.160.144,1	96.952.810,8
vii. Bens tangíveis que não sejam caixa e equivalentes de caixa;	846.728,2	62.295.838,3	84.199.019,8	-	545.844.843,9
viii. Imposto de renda pessoa jurídica pago em regime de caixa;	-49.828,0	-451.670,6	-687,7	-	-29.771.255,5
ix. Imposto de renda pessoa jurídica incidente sobre lucros/perdas; e	-49.828,0	165.806,9	54.821,8	-	-25.578.282,5
x. Motivos para a diferença entre imposto de renda pessoa jurídica incidente sobre lucros/perdas e o imposto devido se a alíquota fixada em lei for aplicada para lucros/perdas antes do pagamento de impostos.	Despesas indedutíveis pontuais.	N.A.	Equivalência patrimonial.	Resultado decorrente de reversão de provisões.	Ajustes temporários (provisões e ativo biológico).
O período de tempo coberto nas informações relatadas no Conteúdo 207-4.	FY 2020	FY 2020	FY 2020	FY 2020	FY 2020

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

Materiais Consumidos na Deca (Metais e Louças)

Materiais de origem renovável (t)	2020	2019	2018
Embalagens de papel e papelão	2.493,4	2.407,6	2.185,4
Embalagens de madeira	5.740,2	3.896,5	3.885,9
Total de materiais consumidos de origem renovável	8.233,6	6.304,1	6.071,2

Materiais de origem não renovável (t)	2020	2019	2018
Embalagens de plástico	587,8	540,6	513,9
Químicos	1.268,6	1.109,2	1.137,0
Gesso	6.812,0	7.847,0	8.402,5
Insumos de esmalte ⁽¹⁾	1.840,7	2.114,0	2.513,5
Insumos de massa ⁽²⁾	79.326,3	48.050,3	53.189,0
Areia de fundição	1.757,3	1.828,0	1.951,2
Clanshell	15,5	14,1	16,5
Fundição bronze	7.952,1	12.891,0	14.862,1
Fundição latão	4.225,1	6.866,5	8.408,3
Latão	4.551,4	3.600,6	3.869,1
Plástico	1.699,5	1.500,0	1.601,8
Zamac	680,2	573,6	557,2
Total de materiais consumidos de origem não renovável	110.716,6	86.935,9	97.021,8

Percentual de materiais de origem renovável	2020	2019	2018
Total de materiais consumidos de origem renovável e não renovável (t)	118.950,1	93.240,0	103.093,1
Percentual de materiais de origem renovável (%)	6,9	6,8	5,9

(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.

Materiais de origem não renovável (unidade)	2020	2019	2018
Componentes importados	15.639.112,0	16.821.001,0	15.825.458,0
Componentes nacionais	96.368.967,0	86.143.288,0	83.357.661,0
Rodas e lixas	134.408,0	149.188,0	144.367,0
Total de materiais consumidos de origem não renovável	112.142.487,0	103.113.477,0	99.327.486,0

Materiais Consumidos na Deca (Hydra)

Materiais de origem renovável (unidade)	2020	2019	2018
Embalagens de papel e papelão	34.690.953,8	18.014.524,5	24.507.127,0
Total de materiais consumidos de origem renovável	34.690.953,8	18.014.524,5	24.507.127,0

Materiais de origem não renovável (t)	2020	2019	2018
Aço	5,5	12,2	16,8
Resina	3.833,2	2.537,1	2.676,5
Tira de latão	56,3	46,8	55,8
Fio resistência	135,0	103,9	104,3
Cobre	26,3	8,8	13,1
Outros	1,4	0,7	1,1
Total de materiais consumidos de origem não renovável	4.057,6	2.709,5	2.867,6

Percentual de materiais de origem renovável	2020	2019	2018
Percentual de materiais de origem renovável (%)	N.D.	N.D.	N.D.

Materiais de origem não renovável (unidade)	2020	2019	2018
Componentes importados	18.386.864,0	12.596.247,0	12.556.095,0
Componentes nacionais	157.948.909,9	116.772.901,0	105.013.832,0
Total de materiais consumidos de origem não renovável	176.335.773,9	129.369.148,0	117.569.927,0

Materiais de origem não renovável (m)	2020	2019	2018
Fios, cabos e isolações	11.689.265,7	9.476.381,5	10.266.116,1
Outros	58.891,0	49.580,8	42.400,1
Total de materiais consumidos de origem não renovável	11.748.156,65	9.525.962,4	10.308.516,2



Materiais Consumidos na Madeira

Materiais de origem renovável (t)	2020	2019	2018
Adbos tipo composto orgânico	22.135,6	28.304,0	34.206,1
Madeira processo (base úmida)	3.974.831,7	3.485.745,6	3.096.369,3
Madeira serrada (base úmida)	-	-	4.233,4
Papel	11.839,9	10.836,3	11.072,4
Total de materiais consumidos de origem renovável	4.008.807,2	3.524.885,9	3.145.881,2

Materiais de origem não renovável (t)	2020	2019	2018
Adbos tradicionais	14.715,7	29.834,3	33.104,0
Emulsão de parafina	10.567,6	8.691,8	9.190,2
Formol	74.261,3	59.591,8	89.553,7
Lubrificantes	339,2	447,8	693,3
Melamina	5.364,4	6.116,1	5.632,6
Metanol	48.246,0	45.208,2	59.250,6
Resina	104.991,2	90.458,7	86.178,8
Sulfato de alumínio	940,7	1.068,2	1.365,0
Sulfato de amônio	2.136,3	2.019,9	2.109,7
Tinta	20,6	64,2	1.374,4
Ureia	69.067,0	63.524,9	87.236,7
Outros materiais	6.399,5	9.368,5	10.085,5
Total de materiais consumidos de origem não renovável	337.049,3	316.394,4	385.774,5

Percentual de materiais de origem renovável	2020	2019	2018
Total de materiais consumidos de origens renovável e não renovável (t)	4.345.856,5	3.841.280,2	3.531.655,8
Percentual de materiais de origem renovável (%)	92,2	91,8	89,1

Materiais Consumidos em Revestimentos Cerâmicos

Materiais de origem renovável (t)	2020	2019	2018
Embalagens de papel	3.564,3	636,0	692,8
Paletes	14.415,4	2.296,8	2.291,1
Total de materiais consumidos de origem renovável	17.979,7	2.932,8	2.983,9
Materiais de origem não renovável (t)	2020	2019	2018
Insumos de massa ⁽¹⁾	622.427,4	164.076,6	152.816,7
Defloculantes	1.390,0	1.251,7	1.256,3
Aditivos massa	75,6	52,1	55,9
Insumos de esmalte ⁽²⁾	22.259,4	4.601,0	4.587,0
Corantes inorgânicos	47,7	11,8	18,8
Tintas digitais	125,2	43,3	46,7
Granilhas e vitrosas	427,8	155,3	266,4
Metais preciosos	0,01	0,01	0,03
Veículos e colas	512,7	142,4	133,0
Aditivos para esmalte	31,2	1,5	8,8
Impermeabilizantes	0,5	2,8	9,6
Embalagens plásticas	219,6	-	-
Total de materiais consumidos de origem não renovável	647.517,1	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	2020	2019	2018
Total de materiais consumidos de origens renovável e não renovável (t)	665.496,8	173.271,2	162.183,2
Percentual de materiais de origem renovável (%)	2,7	1,7	1,8



Materiais Consumidos na Colômbia

Materiais de origem renovável (t)	2020	2019	2018
Madeira processo (base úmida)	276.664,4	343.256,2	376.936,1
Papel	924,2	906,4	1.074,7
Total de materiais consumidos de origem renovável	277.588,6	344.162,5	378.010,8

Materiais de origem não renovável (t)	2020	2019	2018
Aubos tradicionais	479,5	-	-
Emulsão de parafina	1.451,8	1.637,2	1.684,0
Formol	1.032,6	1.061,8	1.543,3
Lubrificantes	17,8	49,8	48,6
Melamina	2.275,3	2.269,1	2.189,4
Metanol	7.453,3	8.171,1	8.536,0
Resina produzida internamente	23.620,6	27.060,1	30.747,9
Resina adquirida externamente	167,3	199,6	1.109,8
Tinta	11,2	2,9	3,3
Colorantes	79,4	38,7	38,2
Ureia	7.964,2	9.612,5	10.241,5
Outros materiais	259,7	329,4	316,6
Total de materiais consumidos de origem não renovável	44.812,7	50.432,0	56.458,40

Percentual de materiais de origem renovável	2020	2019	2018
Total de materiais consumidos de origens renovável e não renovável (t)	322.401,3	393.688,2	433.394,5
Percentual de materiais de origem renovável (%)	86,1	87,2	87,0

301-2 – Materiais usados provenientes de reciclagem

Divisão de negócio	Materiais reaproveitados (t)	2020	2019	2018
Deca	Fundição bronze	7.952,1	12.891,0	14.862,1
	Fundição latão	4.225,1	6.866,5	8.408,3
	Zamac	680,2	573,6	557,2
	Polímeros	-	-	100,0
	Rejeito de massa	26.768,4	27.348,9	25.588,4
	Esmalte	2.909,4	2.526,5	2.147,2
Revestimentos Cerâmicos	Resina reaproveitada (Hydra)	4,7	92,0	43,4
	Rejeito de massa	56.039,4	11.339,1	9.262,8
Total de materiais reaproveitados		98.579,2	61.637,6	60.879,3
Total de materiais (301-1) dos negócios Deca/Hydra e Revestimentos Cerâmicos		788.504,5	269.221,1	268.143,9
Percentual de materiais reaproveitados (%)		12,5	22,9	22,7

302-1 – Consumo de energia dentro da organização

	Consumo de energia no Brasil (GJ)			Consumo de energia na Colômbia (GJ)		
	2020 ⁽¹⁾	2019	2018	2020	2019	2018
A. Energia gerada pelo consumo de combustíveis						
Acetileno	91,4	-	-	-	-	-
Biomassa	3.037.439,6	4.356.304,8	5.600.065,3	234.101,8	360.379,7	110.610,1
Carvão sub-betuminoso	776.044,5	-	-	-	-	-
Diesel	252.134,9	291.100,8	331.571,5	6.551,0	9.365,4	9.292,0
Biodiesel	34.382,0	31.083,3	32.296,2	-	-	-
Etanol	12.253,7	17.297,3	13.366,4	-	-	-
Gás natural	2.562.370,0	1.501.948,5	1.537.907,0	58.908,2	66.491,5	70.667,1
Gasolina	3.762,7	5.682,1	8.750,0	-	-	-
GLP	73.016,8	73.619,6	57.111,7	111.508,9	120.164,4	134.100,1
Óleo BPF	54.094,6	41.925,8	274.860,7	-	-	-
Propano	563,8	-	-	-	-	-
Subtotal	6.806.153,9	6.318.962,2	7.856.801,5	411.069,9	556.400,9	324.669,3
Percentual de energia gerada a partir de combustíveis de origem renovável (%)⁽¹⁾	45,3	69,7	71,9	56,9	64,8	34,1
B. Energia adquirida						
Eletricidade – origem renovável ⁽²⁾	2.315.519,5	2.105.171,1	2.610.207,0	146.814,9	187.946,7	188.176,2
Eletricidade – origem não renovável	578.879,9	380.829,4	437.976,0	34.438,1	28.084,0	28.118,3
C. Total						
Total de energia consumida (A + B)	9700.553,3	8.804.962,7	10.904.984,6	592.322,9	772.431,6	540.963,8
Percentual de energia de fontes renováveis sobre o total de energia consumida (%)	55,7	73,9	79,7	64,3	71,0	55,2

(1) 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.

(2) 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 2020), do Ministério de Minas e Energia. Na Duratex não fazemos a venda de energia elétrica, apenas adquirimos da rede.

Notas: Os dados de carvão, acetileno e propano começaram a ser contabilizados em 2020.

Nas unidades da Colômbia, são considerados combustíveis de origem renovável: etanol, biomassa, biodiesel e energia elétrica.

303-3 – Captação de Água

Operações Brasil

Captação por fonte (m³)	Categoria da água	2020		2019		2018	
		Estresse hídrico		Estresse hídrico		Estresse hídrico	
		Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Água de superfície	Água doce	668.795,5	-	158.602,1	-	1.535.348,5	-
Água de terceiros	Água doce	262.995,6	53.320,0	256.479,5	52.384,0	300.591,1	41.698,0
Água subterrânea	Água doce	2.553.814,8	-	2.604.397,3	-	2.498.306,9	-
Total		3.485.605,8	53.320,0	3.019.478,9	52.384,0	4.334.246,5	41.698,0

Operações Colômbia

Captação por fonte (m³)	Categoria da água	2020		2019		2018	
		Estresse hídrico		Estresse hídrico		Estresse hídrico	
		Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Água de superfície	Água doce	123.429,4	-	142.860,9	-	122.983,9	-
Água de terceiros	Água doce	5.254,7	-	6.498,4	-	13.051,1	-
Água subterrânea	Água doce	9.559,0	-	5.387,0	-	5.139,0	-
Total		138.243,0	-	154.746,3	-	141.174,0	-

303-4 – Descarte de água por categoria e destinação

Operações Brasil

Descarte por destinação (m³)	Categoria da água	Níveis de tratamento	2020		2019		2018	
			Estresse hídrico		Estresse hídrico		Estresse hídrico	
			Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Água de superfície	Água doce	Primário e secundário	7.174,0	-	26.002,7	-	29.721,0	-
		Secundário	316.108,0	-	368.948,0	-	288.311,0	-
Água de terceiros	Água doce	Primário	17.121,0	-	15.315,2	-	13.813,3	-
		Secundário	229.224,2	53.320,0	238.626,7	48.845,0	313.303,0	41.698,0
		Terciário	79.095,9	-	71.896,0	-	48.182,0	-
		Sem tratamento	553,0	-	266,0	-	874.658,1	-
Outros	Água doce	Primário	1.323,3	-	3.066,4	-	3.937,1	-
		Primário e secundário	3.260,4	-	7.472,0	-	5.201,0	-
		Sem tratamento	-	-	253,0	-	-	-
Total			653.859,8	53.320,0	731.845,9	48.845,0	1.577.127,4	41.698,0

Operações Colômbia

Descarte por destinação (m³)	Categoria da água	Níveis de tratamento	2020		2019		2018	
			Estresse hídrico		Estresse hídrico		Estresse hídrico	
			Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Água de superfície	Água doce	Primário e secundário	11.943,3	-	9.391,8	-	7.042,7	-
		Secundário	28.564,8	-	105.659,6	-	136.353,1	-
Total			40.508,1	-	115.051,4	-	143.395,8	-

304-3 – Habitats protegidos ou restaurados

Operações Brasil

Áreas Florestais Próprias e Arrendadas por Estado (ha)

Estado	Relação de posse	2020			2019			2018		
		Florestas plantadas	Benfeitorias	Conservação	Florestas plantadas	Benfeitorias	Conservação	Florestas plantadas	Benfeitorias	Conservação
São Paulo	Arrendamento	11.052,9	909,4	6.078,1	11.124,2	921,2	5.963,0	21.343,7	1.236,5	7.655,1
	Própria	40.783,3	2.741,5	16.485,5	43.560,9	3.003,9	17.652,6	52.986,1	3.479,5	19.681,0
Minas Gerais	Arrendamento	28.519,1	1.610,2	17.837,7	75.396,0	3.712,2	29.532,0	76.084,4	3.320,5	28.978,8
	Própria	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rio Grande do Sul	Arrendamento	1.554,0	189,2	808,3	1.555,9	190,8	804,8	1.555,9	183,4	812,2
	Própria	3.232,0	247,6	2.508,3	3.232,6	248,1	2.507,1	3.232,6	200,1	2.555,1
Total		85.141,2	5.698,0	43.717,9	134.869,7	8.076,2	56.459,5	155.202,7	8.420,0	59.682,2

Áreas Florestais Fomentadas por Estado (ha)

Estado	Relação de posse	2020			2019			2018		
		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	-	542,0	267,0	-
Rio Grande do Sul	Fomento	13.864,7	11.343,9	-	13.694,6	11.204,6	-	13.301,0	10.882,6	-
Total		15.205,3	12.004,2	-	15.577,2	12.131,9	-	15.183,6	11.809,9	-

Operações Colômbia

Áreas Florestais da Duratex (ha)

Próprias	2020			2019		
	Plantada	Por plantar	Bosques e outros usos	Plantada	Por plantar	Bosques e outros usos
Norte de Antioquia	2.254	-	1.079	2.254	-	1.079
Nordeste de Antioquia	1.134	65	955	1.080	61	1.013
Tolima	764	19	771	783	-	771
Caldas	270	6	135	270	6	135
Magdalena Medio	114	-	42	114	20	82
Subtotal próprias	4.536	90	2.982	4.501	87	3.080
Com terceiros						
Nordeste de Antioquia	1.971	35	-	1.876	19	-
Magdalena Medio	682	-	518	682	-	518
Subtotal terceiros	2.653	35	518	2.558	19	518
Total	7.190	125	3.500	7.059	106	3.598

305-1, 305-2, 305-3 – Emissões diretas de GEE – Escopo 1, 2 e 3

Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa da Duratex (tCO₂e)⁽¹⁾⁽²⁾

	Brasil ⁽¹⁾⁽²⁾			Colômbia		
	2020	2019 ⁽¹⁾	2018	2020	2019	2018
Escopo 1	270.958,2	154.478,7	168.046,5	12.491,6	12.714,9	13.335,3
Escopo 2 ⁽²⁾	50.978,0	51.548,2	66.209,2	6.545,2	12.599,5	12.614,9
Escopo 3	78.900,9	87.973,1	98.778,7	3.774,2	-	-
Total	400.837,1	294.000,0	333.034,5	22.811,0	25.314,4	25.950,2

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

(2) Resultado da emissão com base em localização (*location-based*). Resultado da emissão com base em *market based* é 45.916,9 tCO₂e.

Nota: Emissões das operações Brasil e Colômbia (Deca, Madeira e Revestimentos Cerâmicos).

305-4 – Intensidade de emissões de GEE

Indicadores de Intensidade de Emissões de GEE

	2020	2019	2018
Deca Metais (tCO ₂ e/peça)	0,000215101	0,000251721	0,000224908
Deca Louças (tCO ₂ e/kg)	0,000364384	0,000540043	0,000574634
Hydra (tCO ₂ e/peça)	0,000009666	0,000007660	0,000013071
Painéis (tCO ₂ e/m ³)	0,011582769	0,014576077	0,030171279
Revestimentos Cerâmicos (tCO ₂ e/m ²)	0,008298543	0,005729975	0,006166693
Colômbia (tCO ₂ e/m ³)	0,065110187	0,054033760	0,053054413



Balanço de carbono com base na ISO 14.064-I

Inventário de Emissões e Remoções de GEE (tCO₂e) Duratex S.A.

	2020
Operações no Brasil	
Escopo 1	
Emissões	270.958,2
Emissões florestais	6.671,0
Remoções florestais	(293.446,0)
Subtotal (Escopo 1)	(15.816,8)
Escopo 2	45.916,9
Escopo 3	78.900,9
Total (Balanço entre emissões e remoções)	109.001,0
Operações na Colômbia	
Escopo 1	
Emissões	12.491,5
Emissões florestais	14,4
Remoções florestais	(8.532,3)
Subtotal (Escopo 1)	3.973,7
Escopo 2	6.545,2
Escopo 3	3.774,1
Total (Balanço entre emissões e remoções)	14.293,1
Total (Balanço entre emissões e remoções)	123.294,1

Emissões Biogênicas

	2020
Operações no Brasil	
Escopo 1	371.947,8
Escopo 3	7.077,3
Operações na Colômbia	
Escopo 1	23.570,7
Escopo 3	-



Inventário de Emissões e Remoções de GEE (tCO₂e) Duratex S.A. e Proporções de suas Participações

	2020
Duratex S.A.	
Escopo 1	
Emissões	283.449,8
Emissões florestais	6.685,4
Remoções florestais	(301.978,3)
Subtotal (Escopo 1)	(11.843,1)
Escopo 2	52.462,2
Escopo 3	82.675,0
Total (Balanço entre emissões e remoções)	123.294,1
Caetex (50,0% participação Duratex S.A.)	
Escopo 1	
Emissões	503,6
Emissões florestais	-
Remoções florestais	(201.735,1)
Subtotal (Escopo 1)	(201.231,5)
Escopo 2	-
Escopo 3	-
Total (Balanço entre emissões e remoções)	(201.231,5)
LD Celulose (49,0% participação Duratex S.A.)	
Escopo 1	
Emissões	2.839,9
Emissões florestais	20.520,8
Remoções florestais	(468.265,2)
Subtotal (Escopo 1)	(444.904,6)
Escopo 2	-
Escopo 3	408,8
Total (Balanço entre emissões e remoções)	(444.495,7)
Total (Balanço entre emissões e remoções)	(522.433,2)

Emissões Biogênicas

	2020
Duratex S.A.	
Escopo 1	395.518,5
Escopo 3	7.077,3
Caetex	
Escopo 1	15,5
Escopo 3	-
LD Celulose	
Escopo 1	165.476,4
Escopo 3	-

306-3 – Resíduos gerados

Operações Brasil

Destinação	Operações	Composição	2020	
			Tipo de resíduo (t)	
			Não perigoso	Perigoso
Destinado para disposição	Confinamento em aterro	Resíduo inerte	9.893,2	
		Resíduo não inerte	6.787,4	
		Resíduo contaminado e/ou contaminante		203,3
	Lodo	Lodo	6.337,1	
		Resíduo não inerte	0,5	
	Incineração sem recuperação de energia	Resíduo contaminado e/ou contaminante		3,8
		Resíduo não inerte	16.134,4	
	Outras operações de disposição	Resíduo contaminado e/ou contaminante		1,0
		Resíduo não inerte	859,4	
	Não destinado para disposição	Outras operações de recuperação	Resíduo contaminado e/ou contaminante	
Lodo			289,3	
Preparação para reutilização		Resíduo inerte	61.169,4	
		Resíduo não inerte	37.986,5	
		Resíduo contaminado e/ou contaminante		889,2
Reciclagem		Resíduo inerte	26.431,9	
		Resíduo não inerte	85.505,1	
		Resíduo contaminado e/ou contaminante		3.548,3
		Lodo	28.311,4	
Total			279.705,5	6.171,5

Operações Colômbia

Destinação	Operações	Composição	2020	
			Tipo de resíduo (t)	
			Não perigoso	Perigoso
Destinado para disposição	Confinamento em aterro	Resíduo não inerte	300,9	
		Resíduo contaminado e/ou contaminante		6,3
	Incineração sem recuperação de energia	Resíduo contaminado e/ou contaminante		18,3
		Outras operações de disposição	Resíduo contaminado e/ou contaminante	
Não destinado para disposição	Outras operações de disposição	Resíduo contaminado e/ou contaminante		1,1
		Preparação para reutilização	Resíduo contaminado e/ou contaminante	251,5
	Reciclagem	Resíduo não inerte	17.914,5	
		Resíduo contaminado e/ou contaminante		0,7
Total		18.215,4	281,3	



306-4 - Resíduos não destinados para disposição final

306-4 - Resíduos não destinados para disposição por operação de reúso (interno e externo)

306-5 - Resíduos destinados para disposição final

Duratex	Localização	Operações	2020			
			Destinado para disposição (t)		Não destinado para disposição (t)	
			Não perigoso	Perigoso	Não perigoso	Perigoso
Brasil	Dentro da organização	Outras operações de recuperação			-	
		Preparação para reutilização			60.056,6	
		Reciclagem			24.565,6	
	Fora da organização	Confinamento em aterro	23.017,5	203,2		
		Incineração sem recuperação de energia	0,5	3,8		
		Outras operações de disposição	16.134,4	1,1		-
		Outras operações de recuperação			1.148,7	1.525,9
		Preparação para reutilização			39.099,2	889,2
		Reciclagem			115.682,5	3.548,2
		Confinamento em aterro	301,9	6,4		
Incineração sem recuperação de energia			18,3			
Colômbia	Fora da organização	Outras operações de recuperação		3,5		1,1
		Preparação para reutilização				251,5
		Reciclagem			17.914,4	0,7
		Total	39.454,4	236,1	258.467,0	6.216,5



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	Brasil		
	2020	2019	2018
Número de fornecedores que responderam ao questionário de autoavaliação	192	191	161
Número de fornecedores visitados	34	31	31
Total de fornecedores avaliados	220	216	190
Número de fornecedores em que foi identificada irregularidade	1	7	2
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 (%)	0,5	-	-

Nota: Em 2020, 1 dos fornecedores significativos acompanhado pelo GFD teve rescisão contratual em decorrência do não atendimento às premissas do programa no que tange às boas práticas ao longo dos ciclos 2018 e 2019, quando planos de ação foram alinhados com o fornecedor e não tiveram os resultados esperados pelo não engajamento a todas as solicitações pertinentes.

401-1 – Novas contratações e rotatividade de empregados

Número de contratações e demissões	Brasil					
	2020		2019		2018	
	Contratações	Demissões	Contratações	Demissões	Contratações	Demissões
Por gênero						
Homens	2.814	1.877	1.899	2.529	2.185	2.413
Mulheres	958	590	625	687	709	677
Por faixa etária						
Até 30 anos	2.089	1.322	1.539	1.488	1.760	1.538
Entre 31 e 50 anos	1.626	1.051	928	1.528	1.089	1.338
A partir de 51 anos	57	94	35	200	45	214
Por região						
Nordeste	1.402	628	678	623	746	605
Sudeste	1.968	1.499	1.669	1.885	1.922	2.290
Sul	402	340	637	708	226	195

Número de contratações e demissões	Colômbia					
	2020		2019		2018	
	Contratações	Demissões	Contratações	Demissões	Contratações	Demissões
Por gênero						
Homens	46	59	92	77	46	49
Mulheres	21	15	20	24	20	19
Por faixa etária						
Até 30 anos	38	27	66	46	34	26
Entre 31 e 50 anos	28	42	45	46	32	32
A partir de 51 anos	1	5	1	9	-	-
Por região						
Planta Barbosa	13	28	43	41	23	25
Planta Yarumal	24	20	37	30	15	11
Planta Manizales	6	10	6	7	6	10
Principal e regionais	24	16	26	23	22	22

Taxa de contratação e rotatividade (%)	Brasil					
	Por gênero		2019		2018	
	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade
Por gênero						
Homens	37,8	30,6	23,2	27,0	26,0	27,0
Mulheres	27,5	22,9	36,4	38,2	41,0	40,0
Por faixa etária						
Até 30 anos	51,6	42,2	44,8	43,9	49,0	46,0
Entre 31 e 50 anos	21,1	17,4	16,3	21,2	18,0	21,0
A partir de 51 anos	5,7	7,6	4,7	15,7	6,0	18,0
Por região						
Nordeste	44,3	32,0	28,6	27,4	31,0	28,0
Sudeste	27,7	24,4	24,3	25,8	29,0	32,0
Sul	16,2	15,0	22,8	56,9	20,0	19,0

Taxa de contratação e rotatividade (%)	Colômbia					
	2020		2019		2018	
	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade
Por gênero						
Homens	8,6	19,6	20,0	30,0	10,0	20,0
Mulheres	3,9	6,7	4,0	10,0	-	10,0
Por faixa etária						
Até 30 anos	7,1	12,1	10,0	20,0	10,0	10,0
Entre 31 e 50 anos	5,2	13,0	10,0	20,0	10,0	10,0
A partir de 51 anos	0,2	1,1	0,2	1,8	-	-
Por região						
Planta Barbosa	2,4	7,6	10,0	20,0	-	10,0
Planta Yarumal	4,5	8,2	10,0	10,0	-	-
Planta Manizales	1,1	3,0	1,0	2,4	-	-
Principal e regionais	4,5	7,4	5,0	10,0	-	10,0

401-3 – Licença-maternidade/paternidade

Brasil

	2020		2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de empregados elegíveis à licença	8.617,0	1.961,0	7.887	1.675	8.513	1.718
Total de empregados que tiraram a licença	231	64	295	65	293	68
Total de empregados que retornaram ao trabalho após a licença ⁽¹⁾	231	47	288	62	293	68
Total de empregados que se mantiveram no trabalho um ano após o retorno da licença	211	43	270	63	260	50
Taxa de retorno após a licença (%)	100	73,4	98,0	95,0	100,0	100,0
Taxa de retenção após a licença (%)	100	67,2	94,0	83,0	89,0	74,0

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

Colômbia

	2020		2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de empregados elegíveis à licença	424	113	436	108	424	111
Total de empregados que tiraram a licença	9	3	5	1	10	2
Total de empregados que retornaram ao trabalho após a licença	9	3	5	-	10	2
Total de empregados que se mantiveram no trabalho um ano após o retorno da licença	8	3	5	-	10	-
Taxa de retorno após a licença (%)	100	100	100	100	100	100
Taxa de retenção após a licença (%)	88,9	100	-	-	100	-

403-9 – Acidentes de trabalho

Índices	Óbitos resultantes de acidente de trabalho	Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória TFA (ACA+ASA)	Acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)
Operações Brasil	-	3,3	-
Operações Colômbia	-	32,7	-
Duratex S.A.	-	4,9	-



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

Média de Horas de Treinamento por Empregado

Média de horas de treinamento por empregado	Brasil			Colômbia		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Por gênero						
Homens	14,0	29,6	20,3	40,1	62,8	10,3
Mulheres	7,1	38,9	14,1	25,8	62,8	27,2
Por nível funcional						
Gerência	17,0	29,0	44,7	9,1	62,8	N.D.
Coordenação	14,7	24,1	41,2	60,5	62,8	47,2
Supervisor	15,2	52,2	69,5	27,7	61,6	22,2
Superior	7,9	24,5	18,3	36,8	66,5	15,2
<i>Trainees</i> ⁽¹⁾	26,9	391,5	-	ND	N.D.	N.D.
Administrativo	4,1	15,2	21,3	17,0	62,8	28,8
Técnico	17,9	48,3	20,7	34,0	62,8	9,4
Operacional	14,3	30,3	16,4	42,8	62,8	4,1
Aprendizes	7,8	20,6	7,9	90,0	62,8	3,8
Geral	14,0	30,4	19,3	36,8	62,8	12,6

(1) Programa *Trainee* encerrou em 30/06, assim, a partir de 01/07 os profissionais assumiram cargos referentes a outros níveis funcionais.

Nota: Os dados referentes à média de horas por gênero e nível funcional consideraram todos os colaboradores das nossas operações no Brasil, incluindo a integração dos dados de Revestimentos Cerâmicos.



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

Operações Brasil

	2020			2019			2018		
	Empregados avaliados	Total empregados	Percentual sobre o total (%)	Empregados avaliados	Total empregados	Percentual sobre o total (%)	Empregados avaliados	Total empregados	Percentual sobre o total (%)
Por gênero									
Homens	747	10.225	7,3	428	7.905	5,4	523	8.513	6,1
Mulheres	250	2.533	9,9	110	1.677	6,6	138	1.718	8,0
Total	997	12.758	7,8	538	9.582	5,6	671	10.231	6,6
Por nível funcional									
Gerência	87	90	96,7	59	68	86,8	65	68	95,6
Coordenação	270	286	94,4	140	173	80,9	179	191	93,7
Supervisor	300	317	94,6	191	240	79,6	257	271	94,8
Superior	332	1.220	27,2	119	1.066	11,2	160	1.077	14,9
<i>Trainees</i>	12	12	100,0	22	22	100,0	-	-	-
Administrativo	-	1.530	-	-	-	-	-	1.099	-
Técnico	-	906	-	-	-	-	-	706	-
Operacional	-	8.023	-	-	-	-	-	6.539	-
Aprendizes	-	290	-	-	-	-	-	280	-

Operações Colômbia

	2020			2019			2018		
	Empregados avaliados	Total empregados	Percentual sobre o total (%)	Empregados avaliados	Total empregados	Percentual sobre o total (%)	Empregados avaliados	Total empregados	Percentual sobre o total (%)
Por gênero	39	46	85	46	436	11	43	434	10
Homens	30	35	86	35	108	32	33	121	27
Mulheres	69	81	85	81	544	15	76	555	14
Geral									
Por nível funcional	6	7	86	7	7	100	8	8	100
Gerência	22	26	85	15	20	75	53	57	93
Coordenação	41	48	85	54	59	92	13	14	93
Supervisor	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Superior	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Trainees</i>	-	-	-	-	-	-	2	2	100
Administrativo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Técnico	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Operacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aprendizes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Geral	69	81	85	81	81	100	76	81	94

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

Composição dos Órgãos de Governança (Conselho de Administração e Diretoria-Executiva)⁽¹⁾ por Gênero

	2020		2020 (%)		2019		2019 (%)		2018		2018 (%)	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Conselho de Administração	8	1	88,9	11,1	8	1	88,9	11,1	8	1	88,9	11,1
Diretoria	10	1	90,9	9,1	9	1	90,0	10,0	8	2	80,0	20,0

(1) Reportamos o Conselho atuante da Duratex, não sendo contabilizados Especialistas e Suplentes.

Composição dos Órgãos de Governança (Conselho de Administração e Diretoria-Executiva)⁽¹⁾ por Faixa Etária

	2020			2020 (%)			2019			2019 (%)			2018			2018 (%)		
	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	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
Conselho de Administração	-	2	6	-	25,0	75,0	-	2	7	-	22,0	77,8	-	2	7	-	22,2	77,8
Diretoria	-	3	8	-	27,3	72,7	-	3	7	-	30,0	70,0	-	2	8	-	20,0	80,0

(1) Reportamos o Conselho atuante da Duratex, não sendo contabilizados Especialistas e Suplentes.

Percentual de Composição dos Níveis Funcionais, por Gênero Brasil e Colômbia (%)

	Brasil						Colômbia					
	2020		2019		2018		2020		2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Gerência	74	26	90	10	62	38	71	29	86	14		
Coordenação	74	26	71,5	28,5	69	31	73	27	75	25		
Supervisor	83	17	90	10	88,5	11,5	45	55	46	54		
Superior	59	41	54	46	51	49	50	50	59	41		
<i>Trainees</i> ⁽¹⁾	-	-	55	45	-	-	-	-	-	-		
Administrativo	55	45	60	40	38,5	61,5	54	46	53	47		
Técnico	96	4	98	2	97,5	2,5	97	3	95	5		
Operacional	88	12	92,5	7,5	91	9	96	4	94	6		
Aprendizes	54	46	46	54	51	49	35	65	-	-		
Geral	80	20	73	27	83	17	77	23	80	20		

(1) Em 31 de dezembro de 2020, os *trainees* já ocupavam outros cargos na Companhia.

Composição dos Colaboradores por Etnia (%)

	2020	2019	2018
Branca	57	56	58
Parda	33	34	33
Negra	9	10	8
Amarela	-	1	-

Nota: As informações de etnia foram autodeclaradas pelos colaboradores.

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

Salário-Base por Gênero e Nível Funcional

Destinação	Brasil (R\$)									Colômbia (COL\$)								
	2020			2019			2018			2020			2019			2018		
	Mulheres	Homens	Proporção (%)	Mulheres	Homens	Proporção (%)	Mulheres	Homens	Proporção (%)	Mulheres	Homens	Proporção (%)	Mulheres	Homens	Proporção (%)	Mulheres	Homens	Proporção (%)
Gerência	23.148,1	26.672,0	86,8	25.168,0	26.687,0	47,2	17.992,5	21.088,0	85,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Coordenação	12.287,3	13.013,1	94,4	10.423,0	11.480,0	90,8	9.220,0	9.821,0	93,9	7.487.291	7.190.008	104,1	6.695.105	6.909.615	96,9	4.141.523	5.449.804	76,0
Supervisor	6.294,4	7.065,8	89,1	6.557,0	6.504,5	100,8	6.048,5	6.141,5	98,5	4.369.446	4.101.147	106,5	4.040.927	3.942.785	102,5	3.302.111	3.310.147	99,8
Superior	4.907,2	5.401,3	90,0	4.892,5	4.856,5	100,7	4.827,5	4.867,0	99,2	3.697.166	2.969.196	124,5	3.432.330	2.805.997	122,3	1.698.322	1.552.254	109,4
Trainees	-	-	-	2.758,5	2.759,5	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administrativo	1.745,6	1.821,2	95,8	2.205,0	2.185,5	100,9	2.485,5	2.552,5	97,4	1.857.355	2.146.171	86,5	1.781.710	2.213.092	80,5	2.904.724	5.517.013	52,7
Técnico	2.788,1	3.651,1	76,4	1.429,0	3.938,0	36,3	1.340,5	3.775,5	35,5	1.658.297	2.595.460	63,9	1.561.036	2.462.800	63,4	1.191.869	2.305.375	51,7
Operacional	1.273,0	2.031,5	62,7	2.225,5	2.473,5	90,0	1.967,0	2.353,0	83,6	1.162.950	1.318.417	88,2	1.185.378	1.237.852	95,8	1.129.479	1.170.534	96,5
Aprendizes	614,4	693,6	88,6	588,0	585,5	100,4	574,0	578,0	99,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Média no quadro funcional	6.632,3	7.543,7	87,9	4.901,5	5.338,5	91,8	3.249,5	3.033	107,1	2.248.056	2.257.822	99,6	2.077.387	2.174.682	95,5	1.796.004	2.413.141	74,4

Sumário de Conteúdo da GRI [102-55]

Para o *Materiality Disclosures Service*, os serviços GRI revisaram se o índice de conteúdo GRI está claramente apresentado e se as referências para Divulgações 102-40 a 102-49 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório. O serviço foi realizado na versão em português do relatório.



GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global ODS
Perfil da organização				
	102-1: Nome da organização	16; 34		
	102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	17		
	102-3: Localização da sede da organização	17		
	102-4: Localização das operações	17		
	102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização	34		
	102-6: Mercados em que a organização atua	17		
	102-7: Porte da organização	17		
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	76	6	8
	102-9: Cadeia de fornecedores da organização	60		
	102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	60		
	102-11: Abordagem ou princípio da precaução	44		
	102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	2; 36; 58; 59		
	102-13: Participação em associações	36		
Estratégia				
	102-14: Declaração do presidente	3; 4		
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	40; 48; 67; 72		
Ética e integridade				
	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	36	10	16
	102-17: Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	36; 38	10	16



GRI 102: Conteúdos gerais 2016	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
Governança					
	102-18: Estrutura de governança	35			
	102-28: Avaliação de desempenho dos membros do mais alto órgão de governança	35			
	102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais	40; 48			16
	102-34: Natureza e número total dos assuntos críticos	38; 78			
	102-35: Políticas de remuneração	35			
Engajamento de partes interessadas					
	102-40: Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	2; 58			
	102-41: Acordos de negociação coletiva	51		3	8
	102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	58			
	102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	11; 30; 59; 60; 65; 66; 67			
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	2			
Práticas do relato					
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	2			
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	11; 12			
	102-47: Lista dos temas materiais	12			
	102-48: Reformulações de informações	2			
	102-49: Alterações no relatório	Não houveram.			
	102-50: Período do relatório	2			
	102-51: Data do relatório anterior mais recente	2			
	102-52: Ciclo de relato do relatório	2			
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	2			
	102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	2			
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	100; 101; 102; 103; 104; 105; 106; 107			
	102-56: Asseguração externa	109			



	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
Tópicos materiais					
GRI 201: Desempenho econômico 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	70		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	70			
	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	70			2, 5, 7, 8, 9
GRI 202: Presença no mercado 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	60; 66		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	60; 66			
	202-1: Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local	79		6	1, 5, 8
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	8		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	8			
	203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos	8			2, 5, 7, 9, 11
GRI 204: Práticas de compra 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	60		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	60			
	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	60; 79			12
GRI 205: Combate à corrupção 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	36		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	36			
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	79		10	16
GRI 206: Concorrência desleal 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	43		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	43			
	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.			



	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 207: Tributos 2019					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	68		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	68			
	207-1: Abordagem tributária	68			
	207-2: Governança, controle e gestão de risco fiscal	68			
	207-3: Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	68			
	207-4: Relato país a país	80			
GRI 301: Materiais 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	45		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	45			
	301-1: Materiais usados, discriminados por peso ou volume	81; 82; 83		7, 8	8, 12
	301-2: Materiais usados provenientes de reciclagem	83			8, 12
GRI 302: Energia 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	68		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	68			
	302-1: Consumo de energia dentro da organização	84		7, 8	7, 8, 12, 13
GRI 303: Água e efluentes 2018					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	45		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	45			
	303-3: Retirada de água	45; 85		7	6
	303-4: Descarte de água	85		7	6
	303-5: Consumo de água	45		7	6, 12
GRI 304: Biodiversidade 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	46		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	46			
	304-3: <i>Habitats</i> protegidos ou restaurados	20; 46; 47.; 86		8	6, 14, 15



	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 305: Emissões 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	45; 48		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	46; 48			
	305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1	87		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2	87		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3	87		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	87		8	13, 14, 15
GRI 306: Resíduos 2020					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	45		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	45			
	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	44		8	12
	306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	44		8	12
	306-3: Resíduos gerados	90		8	12
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final	91		8	12
306-5: Resíduos destinados para disposição final	45; 91		8	12	
GRI 307: Conformidade ambiental 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	44		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	44			
	307-1: Não conformidades com leis e regulamentações ambientais	44		8	16
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	60; 62		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	60; 62			
	308-2: Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	92		8	



	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 401: Emprego 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	50; 52		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	50; 52			
	401-1: Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i>	51; 93		6	5, 8
	401-3: Licença-maternidade/paternidade	55; 94		6	5, 8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	55; 68		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	55; 68			
	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	55			3, 8
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	55			8
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	55			3, 8
	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	55			8
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	55			8
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	55			3
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	55			3, 8
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	55			3, 8
	403-9: Acidentes de trabalho	56; 94			8
	403-10: Doenças profissionais	Em 2020 a Companhia não registrou óbitos e abertura de Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT) resultante de doenças profissionais.			3, 8



	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 404: Capacitação e educação 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	52		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	52			
	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	95		6	4, 5, 8
	404-2: Programas de melhoria do conhecimento dos funcionários e programas para transição de carreira	52; 53			8
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	52; 96; 97		6	5, 8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	34; 54		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	34; 54			
	405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	54, 98; 99		6	5, 8
	405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens	99		6	5, 8, 10
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	60		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	60			
	409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Em 2020, 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: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	58		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	58			
	413-2: Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	59		1	1, 2



	Padrão	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	60		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	60			
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	92		2	6, 8, 16
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	68		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	68			
	416-1: Avaliação dos impactos de saúde e segurança do produto e categorias de serviço nos clientes	68			
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	12			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	43		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	43			
	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais	43			16



KPMG Assessores 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 “Relato Integrado 2020” da Duratex (“Relatório”) acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

KPMG Assessores 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.

Responsabilidades da administração da Duratex

A administração da Duratex é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no “Relato Integrado 2020” 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, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equiva-

KPMG Assessores 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.

lente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, 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, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Duratex e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório, 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, 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 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, 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 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;

(c) análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato 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;

- análise de evidências que suportam as informações divulgadas;

(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. Conseqüentemente, não nos pos-

sibilitam 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.

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 Relato Integrado 2020 da Duratex, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRISTandards)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 31 de maio de 2021

KPMG Auditores Independentes
CRC 2SP014428/O-6



Sebastian Yoshizato Soares
Contador CRC 1SP257710/O-4



EXPEDIENTE

Diretoria de Finanças, Relações com Investidores e Serviços Corporativos

VP Administrativo, Financeiro e de Relações com Investidores

Carlos Henrique Haddad
diretoria-ri@duratex.com.br

Gerência de Relações com Investidores

Alana Paula da Silva Santos
Natasha Utescher
investidores@duratex.com.br

Diretoria de Gente e ESG

Glizia Maria do Prado

Gerência de ESG

Fernanda Bueno Marcondes Vieira Miranda
Giancarlo Tomazim
Guilherme Setubal Souza e Silva
sustentabilidade@duratex.com.br

Auditoria

KPMG Assesores Ltda.

Coordenação Editorial, Consultoria GRI e Design

TheMediaGroup

Data de Publicação

31/05/2021