

# **ECODEALER AWARD**



1 NOME DO DEALER: Terra Forte Matriz

- **DEALER NUMBER** 4290476
- **OBJETIVO:** Combate a fraudes e comportamentos que estejam em desacordo com a legislação e normas vigentes ou em desacordo aos princípios éticos seguidos pelo Grupo GNC.
- **4** AÇÕES REALIZADAS

A partir do ano de 2014, criamos um canal de ética chamado "GNC com você". Desde a sua criação, esse canal é administrado pela Deloitte, a qual recebe as denúncias através dos canais de atendimento, realiza uma triagem e encaminha para os responsáveis que irão tratá-las e dar um retorno ao denunciante acerca das ações adotadas para resolução do problema. Esse processo é acompanhado pelo comitê de Ética do Grupo GNC.

A administração do canal de ética pela Deloitte confere independência ao processo, sigilo e imparcialidade no tratamento das denúncias, garantindo que não ocorrerá envio à colaboradores envolvidos no relato e transmite confiabilidade ao canal, passando segurança aos denunciantes, os quais tem a opção de se identificar ou manterem-se anônimos.

O contato para registro de um relato pode ser feito através do link específico referente ao canal GNC com Você disponível na intranet e no site da empresa, ou através dos seguintes canais e horários de atendimento:

## **4** AÇÕES REALIZADAS

## 0800 721 1407

Dias úteis: Disponível de 07:00 às 20:00 horas. Sábados: Disponível de 07:00 às 14:00 horas.

CANALETICAGNCOMVOCE @RELATOCONFIDENCIAL.COM.BR

A qualquer momento.

## CAIXA DE VOZ

Dias úteis: Disponível após às 20 horas. Sábados: Disponível após às 14 horas. Domingos e feriados nacionais: 24 horas.

Caso a denúncia seja feita através do link GNC com Você, o denunciante poderá também ter acesso ao código de ética da empresa, o qual encontra-se disponível em uma área específica do canal GNC com Você.

O encaminhamento das denúncias aos responsáveis por trata-las é feito com base numa matriz de responsabilidade previamente aprovada pelo comitê de ética da empresa e de acordo com o tipo de relato e área ao qual se refere. Caso o responsável pelo tratamento do relato, conforme definido na matriz de responsabilidade, esteja envolvido na denúncia, a Deloitte direciona o relato para o responsável 2, garantindo assim a independência e imparcialidade na condução do processo (anexos).

# **4** AÇÕES REALIZADAS

Cada responsável pelo tratamento da denúncia, bem como o segundo responsável definido na matriz de responsabilidade poderá acompanhar o andamento da mesma, ver o prazo para resposta, além da relação de todas as denúncias abertas, já encerradas e em andamento sob a sua responsabilidade. Esse acompanhamento pode ser realizado tanto através de relatórios gerados pelo sistema como através de uma área de dashboards disponível no sistema.

O denunciante também pode acompanhar o andamento da sua denúncia através do link relativo ao canal GNC com Você, o qual encontra-se disponível no site ou na intranet da empresa.

As notificações quanto ao recebimento de novas demandas, bem como em relação ao prazo de andamento das mesmas são enviadas para a caixa de e-mail de cada responsável, sendo esses e-mails disparados pela Deloitte, após triagem, através do canal GNC com Você.

Periodicamente, o comitê de ética se reúne para discutir as principais denúncias e as necessidades de adoção de ações para que os problemas identificados não voltem a ocorrer.



## **ECODEALER AWARD**





## **DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS:**

O canal GNC com Você está divulgado em diversos pontos da concessionária bem como através do site e da intranet da empresa.

Os resultados das apurações realizadas e o plano de ação (quando aplicável) para solução dos eventuais problemas identificados são divulgados aos membros do comitê e ao denunciante.

Mensalmente, a Deloitte encaminha aos membros do comitê de ética um relatório com a quantidade e status das denúncias tratadas, bem como a relação das denuncias cujos tratamentos ainda estão pendentes ou em andamento.



## Formas de Contato

O Canal de Ética GNComvocê possui outras formas para entrar em contato.



#### 0800 721 1407

Dias úteis: Disponível de 07:00 às 20:00 horas. Sábados: Disponível de 07:00 às 14:00 horas.



#### CANALETICAGNCOMVOCE @RELATOCONFIDENCIAL.COM.BR

A qualquer momento.



#### CAIXA DE VOZ

Dias úteis: Disponível após às 20 horas. Sábados: Disponível após às 14 horas. Domingos e feriados nacionais: 24 horas.





### **DÚVIDAS FREQUENTES**

Não tenho certeza se o que observei viola o Código de Conduta Ética. O que devo fazer?

O que devo denunciar/reportar?

Quem tem acesso aos relatos?

Se os meus superiores estiverem envolvidos, vou ser retaliado?

## PROTEÇÃO DE DADOS

Ao registrar uma denúncia/relato/reporte neste Canal de Ética Confidencial (via site ou 0800), você poderá nos fornecer dados pessoais (informações que identificam ou podem levar à identificação de uma pessoa física) e dados pessoais sensíveis (origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico) sobre você; Manifestante, denunciado ou terceiro mencionado no relato ou reporte.

Esse Privacy Notice tem por finalidade esclarecer como a DELOITTE trata os seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis (em conjunto aqui referidos apenas como dados pessoais) quando você entra em contato conosco para utilizar os serviços do Canal de Ética Confidencial ou quando você é alvo ou citado em um relato.

Todos os dados pessoais coletados neste Canal de Ética Confidencial serão tratados pela DELOITTE de acordo com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - "LGPD") e regulamentos pertinentes.

Para saber mais detalhes sobre as medidas que aplicamos no tratamento de dados pessoais, acesse a Politica de Privacidade da DELOITTE por meio do link [ ]

#### 1. Quais tipos de dados pessoais são coletados?

Serão coletados apenas dados pessoais a serem fornecidos voluntariamente pelo Manifestante através de registro de relato neste Canal de Ética Confidencial - via site ou 0800.







#### **REGISTRE O SEU RELATO**

O Grupo GNC preza pela integridade, transparência e responsabilidade nas relações com todos os seus públicos, onde os relacionamentos sejam pautados por respeito, confiança e compromisso com a verdade, valores fundamentais para o Grupo. Por isso, a informação verdadeira e honesta e o cuidado com a conduta ética de seus líderes, colaboradores e fornecedores são sempre valorizados.

Qualquer ato que não estiver de acordo com o Código de Ética deve ser reportado. Além disso, qualquer informação ou situação que possa prejudicar o Grupo GNC ou algum de seus públicos é importante, merece atenção e pode ser relatada no Canal de Ética GNComvocê.

O Canal de Ética GNComvocê, é atendido por uma empresa independente, que prezará pela confidencialidade das suas informações. Não há o registro dos IPs dos computadores dos usuários do sistema via internet, tornando assim possível o seu anonimato.

Conheça o Código de Ética do Grupo GNC, clicando aqui.

Você também pode registrar o seu relato enviando um e-mail para: canaleticagncomvoce@relatoconfidencial.com.br, ou entrando em contato pelo número 0800 721 1407.

□ Eu li e concordo com os termos de uso.

É necessário que concorde com os termos de uso para ativar os botões abaixo. ×

Registre o seu relato

Acompanhe o seu relato





#### CANAL DE ÉTICA GNCOMVOCE

#### IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE ®

Ao abrir uma manifestação você pode escolher a forma que achar mais adequada de acordo com as opções:

Identificado: Você se identifica e registra seus dados. Os seus dados poderão ser visualizados pelo Comitê de Ética/Compliance ou gestores responsáveis que analisará o seu relato. Manifestações identificadas são importantes para uma averiguação rápida e objetiva.

Sigiloso: Você se identifica apenas para a Deloitte e ficará anônimo para a empresa. A Deloitte entrará em contato com você caso necessite de maiores informações.

Anônimo: Você não se identifica, mas poderá fornecer um e-mail opcional para a Deloitte o contactar (mesmo que fictício).

Observação: O anonimato é garantido em todos os casos acima. Se optar pelo anonimato, não forneça no relato detalhes que possam revelar a sua identidade.

Faixa Etária		Gênero			
Selecione	~	O Masculino O Femi	nino O O	Outros	
E-mail Anônimo (Opcional)					
E-mail Anônimo (Opcional)					
Informe onde o evento ocorreu 🄊					
Unidade		Filial		Área	
Selecione	~	Selecione uma filial	~	Selecione uma unidade	~





## **6** FOTOS

## **OBJETIVO**

O Código de Ética e Conduta do Grupo GNC busca orientar e estabelecer atitudes de relacionamento justo e responsável com todos os públicos envolvidos: clientes, colaboradores, acionistas, sindicatos, montadoras, fornecedores, poder público e a sociedade em geral.

O cumprimento das diretrizes contidas neste Código é fundamental para que o Grupo GNC possa exercer sua Missão e alcançar sua Visão empresarial, sempre demonstrando o compromisso de atuar de maneira sustentável e idônea frente à sociedade.







# Canal de ética gncomvocê





ESCANEIE O QR CODE E ACESSE



O Canal de Ética GNComvocê possui outras formas para entrar em contato:

- O800 721 1407 Dias úteis: Disponível de 07:00 às 20:00 horas.
  Sábados: Disponível de 07:00 às 14:00 horas.
- CANALETICAGNCOMVOCE @RELATOCONFIDENCIAL.COM.BR A qualquer momento.



# **ECODEALER AWARD**





## FEEDBACK ALTA ADMINISTRAÇÃO

A alta administração da Terra Forte acredita que o Canal de ética GNC Com Você contribui para o fortalecimento da credibilidade e imagem da empresa, bem como reforça o compromisso da Terra Forte com os princípios éticos e governança corporativa.

8 ANEXOS



#### **Deloitte.** Instruções para preenchimento da Matriz de Responsabilidades

A Deloitte oferece uma estrutura completa para implantação de um Canal de Denúncias independente, contando com toda a infraestrutura para gara segurança das informações e time especializado para o recebimento e registro de conteúdos sigilosos.

Para a definição dos aspectos da Matriz de Responsabilidade, é necessário que o Cliente avalie as próximas abas deste documento, observando as especificidades da empresa e adaptando, como entender ser necessário, as definições e responsabilidades.

#### 1ª Parte - Natureza e tipo dos Relatos

A Deloitte disponibiliza uma sugestão de matriz de responsabilidade, dividida tipos de relatos, para que seja possível classificar cada relato disponibili canais de acesso.

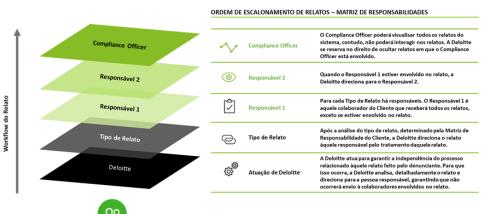
Nesse momento, é importante que o Cliente adapte os tipos de relatos, bem como a relevância de cada um deles conforme a realidade da empresa.

O prazo para conclusão da averiguação do relato compreende o início com o recebimento do relato pelo time da Deloitte, envio ao Cliente e posteriore tratativas internas de apuração do relato.

#### 2ª Parte - Responsáveis da Matriz de Responsabilidade

Os responsáveis da Matriz de Responsabilidade são aqueles que irão receber o relato via sistema enviado pela Deloitte. Serão as pessoas designada: as devidas tratativas internas dos relatos enviados. Abaixo, explicação da lógica de recebimento de relatos.

Obs: Dentro das melhores práticas, é recomendado que se tenha um Responsável 1 para todos os tipos de relato, sendo possível realizar o encamini aos Responsáveis 2, caso o Responsável 1 entenda ser necessário.



#### Natureza e tipo dos Relatos

₩ Natureza	Про	Kelevancia (Alta, Média e Baix <u>a)</u>	(em dias úteis)	Perguntas	
	Dúvida	Baixa	15	Não aplicável	
2 Elogio	Elogio	Baixa	15	Não aplicável	
	Sugestão	Baixa	15	Não aplicável	
4 Cliente	Atendimento ao cliente	Baixa	30	Em qual unidade você estava quando não foi bem atendido?     Qual o grupo de funcionários que lhe atendeu? É possível citar nome, sobrenome e cargo do funcionário que lhe atendeu?     Se cliente ou fomecedor, citar nome, sobrenome e empresa.     Se possível, sugerir pontos de melhoria.	
	Entrega produto/serviço em situação irregular	Alta	30	Qual o cliente prejudicado? O cliente tem ciência da situação? Qual o produto / serviço foi entregue de forma irregular? Qual o produto / serviço não foi entregue? Qual o produto irriprópio? Foi vendido para clientes?	
4 Cliente	Gestão contratual com cliente	Alta	30	Qual o nome do cliente lesado? Qual vantagem indevida foi obtida? O cliente tem ciência da situação?	
	Descumprimento das regras da LGPD.	Alta	30	Qual foi a situação? Houve o uso idenvido de alguma informação? O cliente teve ciência do termo de responsábilidade?	
4 Cliente	Outros	Baixa	30		
5 Conduta	Danos à imagem da Cia	Alta	15	Quais foram os danos causados?     De que forma os danos foram causados?     Quem causou?	
5 Conduta	Despesas corporativas indevidas	Média	30	Os bens ou serviços adquiridos foram para utilização pessoal? È possível citar quais bens/ materiais ou serviços foram adquiridos sem autorização? È possível citar o valor aproximado do bem / serviço? È possível citar o valor aproximado do bem / serviço? È possível afirmar o estabelecimento responsável pela venda ou prestação do serviço não autorizado? Existe manipulação da documentação suporte (ex.: nota fiscal ou recibo) das aquisições realizadas através do cartão para inviabiliar o rastreamento da operação indevida?	
5 Conduta	Fraude à Concorrência	Alta	30	Quais são as práticas de concorrência desleal que foram praticadas?     Qual o beneficio desta prática para a empresa?     Quem são as pessoas e empresas envolvidas?	
5 Conduta	Oferta de Presentes e brindes	Média	30	• É possível identificar para quem foi oferecido o presente ou o favor? Quem?  • Quem ofereceu?  • Quem recebeu o presente ou a hospitalidade?  • É possível identificar quem enviou o presente ou prestou o favor? Quem?  • O presente/ favor foi acetto?  • É possível ictar qual o presente ou favor oferecido/recebido? Qual?  • É possível citar o valor aproximado do presente?  • É possível afirmar se o presente oferecido/recebido foi solicitado pelo	

Relevância Prazo para Conclusão

# 8 ANEXOS

			Principal		
~	Natureza <b>v</b>	Tipo	Nome ▼ Cargo ▼ Tel.		
1	Dúvida	Dúvida	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
2	Elogio	Elogio	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
3	Sugestão	Sugestão	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
4	Cliente	Atendimento ao cliente	Elisangela Santos	Gerente de Relacionamento Digital	(71) 98120-9122
4	Cliente	Entrega produto/serviço em situação irregular	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
4	Cliente	Gestão contratual com cliente	Elisangela Santos	Gerente de Relacionamento Digital	(71) 98120-9122
4	Cliente	Descumprimento das regras da LGPD.	Luciana Macedo	Gerente de TI	(71) 98199-0859
5	Cliente	Outros	Elisangela Santos	Gerente de Relacionamento Digital	(71) 98120-9122
5	Conduta	Danos à imagem da Cia	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
5	Conduta	Despesas corporativas indevidas	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
5	Conduta	Fraude à Concorrência	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
5	Conduta	Oferta de Presentes e brindes	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
5	Conduta	Outros	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
5	Conduta	Recebimento de Presentes e brindes	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
5	Conduta	Suborno / propina	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
6	Conduta	Violação de normas ou procedimentos	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549
6	Conflito de Interesse	Atividades políticas e sindicais	Maria Cristina Silva	Gerente de RH	(71) 98777-0957
6	Conflito de Interesse	Contratação de partes interessadas	Maria Cristina Silva	Gerente de RH	(71) 98777-0957
6	Conflito de Interesse	Emprego ou Atividades Paralelas	Maria Cristina Silva	Gerente de RH	(71) 98777-0957
6	Conflito de Interesse	Favorecimento ilícito	Maria Cristina Silva	Gerente de RH	(71) 98777-0957
7	Conflito de Interesse	Outros	Maria Cristina Silva	Gerente de RH	(71) 98777-0957
7	Financeiro	Ausência de seguro ou cobertura insuficiente	Eduardo Alves	Sup. Controladoria	(31) 98465-0549