

	<p>GOVERNANÇA CORPORATIVA</p>	Documento	Política de Ouvidoria
		Versão Atual	1
		Versão Anterior	0
		Emissão	Qualidade, Dez/2024
		Supervisão	CMET, Dez /2024
		Revisão	Qualidade, Dez/2024
		Aprovação	Conselho de Administração
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Alteração da vigência do documento de provisória para intermediária.

## POLÍTICA DE OUVIDORIA

	<b>GOVERNANÇA CORPORATIVA</b>	Documento	Política de Ouvidoria
		Versão Atual	1
		Versão Anterior	0
		Emissão	Qualidade, Dez/2024
		Supervisão	CMET, Dez /2024
		Revisão	Qualidade, Dez/2024
		Aprovação	Conselho de Administração
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Alteração da vigência do documento de provisória para intermediária.

## POLÍTICA DE OUVIDORIA

### 1. OBJETIVO

O objetivo dessa Política é orientar, auxiliar, divulgar e estabelecer mecanismos de recebimento, análise e encaminhamento dos relatos recebidos em forma de denúncia, bem como formalizar e declarar o princípio da não retaliação e da proteção à pessoa comunicante de boa-fé, com relação a todos os relatos recebidos pela TERMACO e seus parceiros de negócio pelo Canal de Ouvidoria. Esta Política deve ser lida e interpretada em conjunto com o Código de Ética e Conduta e demais políticas e procedimentos internos relacionadas a Governança Corporativa do Grupo Termaco.

### 2. APLICABILIDADE

As diretrizes dessa Política se aplicam a todas e todos os colaboradores da Termaco em qualquer cargo ou função, sejam Conselheiros, no exercício das suas funções, lideranças e colaboradores. Se aplicam também aos terceiros que se relacionamento com a Termaco como parceiros, fornecedores e prestadores de serviços, que utilize o Canal de Ouvidoria.

### 3. DIRETRIZES

#### 3.1. DIRETRIZES GERAIS

O Canal de Ouvidoria é um dos principais mecanismos de identificação de desvios éticos em relação ao Código de Ética e Conduta da TERMACO. Qualquer interessado, em especial os colaboradores da TERMACO, devem utilizá-lo, sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade. O uso deve ser feito pautando-se no princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do canal para fazer intrigas, calúnias, relatar mentiras propositadamente ou retaliação de qualquer natureza.

O funcionamento e gestão do Canal de Ouvidoria adotam como princípios o anonimato, a confidencialidade, o respeito ao denunciante e ao denunciado, a proibição de retaliação ao denunciante. O Canal de Ouvidoria terá como objeto quaisquer denúncias de fatos ou condutas que potencialmente desrespeitem as leis, os princípios da Administração Pública, a ética, as políticas de Governança da TERMACO e suas demais Políticas Internas. Em especial, serão objeto do Canal de Ouvidoria os atos de:

- a. Conflito de interesse
- b. Danos ao meio ambiente
- c. Falsificação de documentos
- d. Atentatórios a livre concorrência
- e. Ilícitos junto ao poder público
- f. Furtos, roubos, apropriação indébito
- g. Sabotagem ou destruição
- h. Qualquer ato de Suborno
- i. Qualquer ato de corrupção e ou outra irregularidade prevista na Lei Anticorrupção
- j. Qualquer ato de promessa ou oferecimento de vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada
- k. Atos que dificultem a atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervenham na sua atuação

	<p style="text-align: center;">GOVERNANÇA CORPORATIVA</p>	Documento	Política de Ouvidoria
		Versão Atual	1
		Versão Anterior	0
		Emissão	Qualidade, Dez/2024
		Supervisão	CMET, Dez /2024
		Revisão	Qualidade, Dez/2024
		Aprovação	Conselho de Administração
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Alteração da vigência do documento de provisória para intermediária.

- l. Condutas de violência ou assédio (moral, físico ou sexual) e discriminação
- m. Condutas que violem as normas trabalhistas, segurança, ambientais, tributárias, financeiras ou contábeis
- n. Privacidade e Proteção de Dados – LGPD
- o. Segurança da Informação
- p. Outras violações ao Código de Ética e Conduta da TERMACO

### 3.2 CANAL DE OUVIDORIA

Todos os relatos formulados no Canal de Ouvidoria são recebidos, registrados e triados por uma consultoria independente e especializada, contratada especificamente para executar essa atividade, promovendo os encaminhamentos a partir de protocolos previamente aprovados, a fim de garantir segurança e confidencialidade.

A TERMACO se compromete em analisar e tratar de forma imparcial e sigilosa todos os relatos recebidos em até 72 horas corridas por meio de um processo interno da área de Ouvidoria que contém fluxo e procedimentos padrões devidamente formalizados e observados. Assim, por meio dessa Política, a TERMACO assume o compromisso de não aplicar ou aceitar qualquer tipo de retaliação àquela ou àquele que, de boa-fé e visando observar os interesses antiéticos da organização, efetuar relato de indícios ou suspeitas de condutas impróprias, como aquelas que violam a legislação, o Código de Ética e Conduta, as políticas internas das organizações ou que conflitam com nossa Missão, Visão e Valores. Entretanto, para quem formaliza, intencionalmente, um relato falso ou simula indícios e evidências para gerar uma apuração, especialmente com o intuito de prejudicar alguém e/ou por má-fé, as medidas disciplinares serão analisadas e aplicadas em conformidade com o Código de Ética e Conduta. A TERMACO possui mecanismo de proteção ao denunciante, objetivando impedir qualquer retaliação ou vazamento sobre sua identidade, e fornece suporte e aconselhamentos para aqueles em que for possível o contato, além de utilizar os casos solucionados como fonte de aprendizado contínuo, identificando melhorias.

O contato para denúncia pode ser realizado por:

- Acesso eletrônico pelo e-mail: [termaco@helloethics.com](mailto:termaco@helloethics.com) ou [etica@termaco.com.br](mailto:etica@termaco.com.br)
- Acesso via Canal de Ouvidoria: 0800 888 7770 / <https://www.helloethics.com/termaco/pt/main.html>
- Qr Code (Canal de Ouvidoria)



### 3.3 O QUE É RETALIAÇÃO?

Uma retaliação é qualquer forma de constrangimento ou agressão, física ou moral, que se imponha como um revide ou vingança contra aquela pessoa que tenha utilizado o Canal de Ouvidoria de boa-fé e de acordo com os princípios e normas internas das organizações. São exemplos, dentre outras situações, de condutas que podem se configurar uma retaliação ao comunicante:

- Demissão, suspensão, advertência ou transferência, quando injustificada ou imotivada;
- Agressão física ou moral e dano aos seus bens;
- Piadas, apelidos, brincadeiras ou insinuações em tons jocosos;
- Dificuldade ou obstáculos, criados ao livre exercício de suas atividades;
- Exclusão de reuniões, atividades ou assuntos, naturalmente de sua competência;

	<p style="text-align: center;">GOVERNANÇA CORPORATIVA</p>	Documento	Política de Ouvidoria
		Versão Atual	1
		Versão Anterior	0
		Emissão	Qualidade, Dez/2024
		Supervisão	CMET, Dez /2024
		Revisão	Qualidade, Dez/2024
		Aprovação	Conselho de Administração
		Vigência	Indeterminada
		Revisão	Alteração da vigência do documento de provisória para intermediária.

- Exclusão de eventos sociais e coletivos da organização;
- Envio de mensagens ou e-mails com conteúdo indevido ou acedioso;

### 3.3.1 ESSA POLÍTICA GERA ESTABILIDADE AO COLABORADOR?

A formulação de um relato no Canal de Ouvidoria por colaborador ou colaboradora do grupo Termaco, por si só, não gera sua estabilidade no emprego. Embora uma advertência, transferência, suspensão ou até mesmo uma demissão, se aplicada de forma injustificada ou imotivada à pessoa comunicante, possa representar uma retaliação, isso se restringe aos casos em que medida aplicada decorrer diretamente em razão dessa pessoa ter formulado um relato no Canal. No entanto, em outras situações relacionadas à gestão de pessoas (como má conduta, falta grave, desídia, indisciplina, insubordinação, quebra de confiança, entre outras), tais medidas podem ser aplicadas, conforme Código de Ética e Conduta.

### 3.3.2 O QUE DEVO FAZER SE ME SENTIR RETALIADO OU SE NOTAR UMA RETALIAÇÃO?

Caso seja identificada qualquer conduta que gere indício ou suspeita de violação a essa Política, o fato deve ser imediatamente reportado no Canal de Escuta Confidencial, gerando um novo relato.

## 4. ADERÊNCIA DA POLÍTICA DE OUVIDORIA

Todo colaborador ou terceiro, deve analisar essa Política e comprometer-se em aderir seus termos e condições. Para isso, a política é publicada na intranet, estando à disposição para leitura a qualquer momento.

## 5. RESPONSABILIDADES

O cumprimento dessa política é de responsabilidade de todos os envolvidos nas operações e cadeia de valor da TERMACO, independentemente de sua área de atuação ou nível hierárquico. Todas as áreas do negócio são responsáveis por cumprir com os princípios e diretrizes desta Política em suas atividades e processos, buscando o alinhamento com os compromissos voluntários assumidos pela TERMACO. Em caso de dúvidas e sugestões sobre o conteúdo desta política, o contato deve ser realizado pelo canal de Ouvidoria, que está sob a tutela do Ouvidor, cuja responsabilidade tange a gestão, monitoramento, aplicação e atualização desta Política.

## 6. CONSEQUENCIAS DE VIOLAÇÕES DA POLÍTICA

Violações à esta Política podem ensejar a adoção de medidas disciplinares ou outras medidas permitidas por lei. O processo de avaliação quanto à apuração dos fatos, incluindo a investigação deve ser justo, imparcial e transparente. Com base nas conclusões obtidas, a TERMACO irá adotar as medidas necessárias, bem como irá cooperar com as autoridades e poderá, quando apropriado, adotar medidas legais contra os empregados ou parceiros que tiverem adotado comportamento inapropriado em relação ao que consta descrito nesta Política.

## 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1 Esta Política de Ouvidoria, documento integrante e indissociável da Governança Corporativa, passa a vigor a partir da aprovação pela PRESIDÊNCIA e a VICE-PRESIDÊNCIA do GRUPO TERMACO e será revisado e atualizado anualmente, ou sempre que necessário, para demonstrar o cumprimento legal, a governança, a adoção das melhores práticas, bem como, para acompanhar orientações, alterações, inclusões de regência legal, regulatória e normativa aplicáveis.

7.2 Em caso de omissão ou lacuna relacionadas à esta Política e/ou qualquer outro documento integrante da Governança Corporativa, observadas sempre as leis, regulamentos, contratos, normas e boas práticas de governança, uma comissão interna será nomeada e será responsável por levantar os subsídios necessários e submetê-los à PRESIDÊNCIA e à VICE-PRESIDÊNCIA do GRUPO TERMACO para avaliação e tomada de decisão.

De Fortaleza, para todas as Unidades da Federação, em dezembro de 2024.