



---

**POLÍTICA DE  
RECEBIMENTO E  
TRATAMENTO  
CANAL DE COMUNICAÇÃO**

## 1. OBJETIVO

Esta política tem o objetivo de descrever o procedimento e sistemática de recebimento, tratamento, acompanhamento e controle das demandas geradas a partir do canal de denúncia Garage Tech.

## 2. APLICAÇÃO E ABRAGÊNCIA

Aplica-se a Garage Tech

- 2.1. Este procedimento deverá ser executado para as demandas recebidas pelo canal de denúncia da Garage Tech.
- 2.2. A revisão ocorrerá de forma ordinária nos meses de março de cada ano, ou nas situações de alteração da legislação e/ou dos processos internos relacionados aos temas desta Política ou sempre que se fizer necessário.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA E COMPLEMENTARES

### 3.1. Documentos de referência

- **Constituição Federal/88**
- **Lei nº 12.846/2013** – Lei Anticorrupção Empresarial
- **Lei nº 12.813/2013** – Lei sobre Conflito de Interesses
- **Lei nº 12.529/2011** – Lei da Defesa da Concorrência
- **Lei nº 9.613/1998** – Lei de Prevenção ao Crime de Lavagem de Dinheiro
- **Lei nº 8.666/1993, Lei nº 10.520/2000 (Lei do Pregão) e Lei nº 12.492/2011 (Regime Diferenciado de Contratação):** Para todos os contratos que foram gerados sob a égide destes normativos, ou a depender da aplicação no processo licitatório adotado pelo poder público no caso em concreto, o qual poderá ser utilizado até o dia **3 de abril de 2023**.
- **Lei nº 14.133/2021** – Nova Lei de Licitações
- **Lei nº 8.429/1992** – Lei de Improbidade Administrativa, atualizada pela **Lei nº 14.230/2021**
- **Lei nº 13.709/2018** – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- **Lei Distrital nº 6.112/2018:** Exigência de Programa de Integridade em pessoas jurídicas que contratam com a Administração Pública do Distrito Federal.
- **Decreto nº 40.388/2020**
- **Decreto nº 4.410/2002:** Convenção Interamericana contra a Corrupção da Organização dos Estados Americanos (OE).
- **Decreto nº 3.678/2000:** Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).
- **Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção**
- **Decreto nº 11.129/2022:** Regulamenta disposições sobre responsabilidade administrativa e programas de integridade.
- **Decreto nº 12.304/2024** Estabelece diretrizes para avaliação de programas de integridade em contratos públicos.

### 3.2 Documentos complementares

Consolidação das Leis do Trabalho CLT

Código de Conduta - Garage Tech

Política Anticorrupção – Garage Tech

Política de Contratação e Relacionamento – Garage Tech

Política de Proteção ao Comunicante de Boa Fé – Garage Tech

## 4. DEFINIÇÕES

- Alta Administração: Composto pelos membros da Diretoria da Garage.
- Comitê Compliance: Formado por funcionários Garage e Sócio/Diretor.
- Jurídico: Escritório terceirizado contratado.
- Canal de Denúncia: Ferramenta utilizada exclusivamente para registro de denúncias pelos clientes internos e externos, de forma anônima ou identificada.
- Conflito de Interesse: Qualquer situação gerada pelo confronto entre os interesses da Garage e os interesses particulares de seus funcionários, os quais possam comprometer os interesses da empresa ou influenciar de forma imprópria o desempenho do trabalho dos funcionários.
- Consulta ética: Manifestação por parte do funcionário da Garage para examinar possível conflito de interesses, inclusive no exercício de atividades prestadas paralelamente às realizadas na Garage.
- Dados Pessoais: conjunto de informações distintas que podem levar à identificação de uma determinada pessoa.
- Demandas: São denúncias registradas através do canal de denúncia Garage, por meio de qualquer opção que é oferecido.
- Denúncia: ato de violação a norma interna ou externa da Garage pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente. A denúncia poderá abranger exclusivamente agentes externos, desde que esta esteja diretamente relacionada às atividades empresariais da Garage e possa causar danos diretos. A presente definição não contempla violações de normas externas sem relação direta às atividades empresariais da Garage.
- Denunciante: Aquele que, de forma identificada ou anônima, relata ação ou omissão que viole lei, regulamento ou norma interna da Garage, em especial o Código de Conduta.
- Distribuição: Ato que consiste em estabelecer o membro do comitê responsável pelo tratamento da demanda recebida.
- Distribuidor: Membro do comitê responsável pela distribuição.
- Interlocutor: Colaborador definido por cada área de contato para atuar como ponto focal no tratamento e apuração de demandas.
- Manifestação: registro realizado por público de interesse para apresentar elogios, reclamações, consultas éticas, solicitações ou sugestões no âmbito da Garage.
- Manifestante: integrante de público de interesse da Garage, podendo ser colaborador, parceiro comercial, fornecedor, consumidor final ou contrapartes em geral.
- Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço, à conduta de integrante da força de trabalho na prestação e na fiscalização desse serviço, ou à

qualidade do produto. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.

- **Solicitação:** Pedido para adoção de providências por parte da Garage. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço.
- **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados ou do produto.
  
- **Titular de dados:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- **Tratamento de manifestação:** Processo da manifestação, que consiste em receber, avaliar e analisar os fatos relatados, encaminhar à área de contato, responder ao manifestante e, eventualmente, propor ações de melhorias correspondentes às áreas responsáveis.
- **Tratamento Inicial de Protocolo:** Produto elaborado pelo membro do comitê responsável pelo tratamento da denúncia. Tem caráter preparatório e subsidiário aos procedimentos específicos de apuração. A metodologia consiste no exame da idoneidade e da suficiência dos elementos informativos da manifestação, histórico dos fatos, pesquisa de precedente, descrição dos problemas e das questões a abordar, bem como a demonstração do raciocínio desenvolvido.

## 5. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

Autoridade: Presidente Comitê

Elaborar, alterar, validar e controlar: Membros Comitê e Jurídico Aprovar: Membros Comitê e Jurídico

## 6. DESCRIÇÃO

### 6.1. Registro de Demandas

**6.1.1.** As manifestações devem ser registradas no Canal Garage Tech pelos seguintes meios:

- Formulário eletrônico: <https://www.grgtech.io/canal-contato>
- E-mail: <https://www.grgtech.io/canal-contato>

### 6.2. Recebimento e tratamento geral das manifestações recebidas no Canal Garage Tech

**6.2.1.** Ao iniciar o tratamento, o membro do comitê deve registrar as informações pertinentes na planilha de controle da Garage e identificar o fato motivador do relato apresentado pelo consulente para posterior detalhamento e elaboração de questões elucidativas.

**6.2.2.** O membro do comitê deverá formular perguntas específicas ao consulente, com o objetivo de esclarecer as questões relacionadas ao conflito de interesses vivenciado. As respostas deverão ser inseridas no histórico do referido protocolo.

**6.2.3.** A consulta que não for complementada será encerrada na planilha de controle. Caso o consulente apresente a complementação a destempo, uma nova consulta será criada com novo número de protocolo.

**6.2.4.** O membro do comitê dará conhecimento do inteiro teor da consulta ao gestor imediato do demandante, especialmente quando se tratar de consulta ética relacionada ao desenvolvimento de atividade particular paralela à profissional, para que este análise

e verifique se há conflito entre a situação exposta na consulta e as atividades profissionais desenvolvidas pelo demandante.

- 6.2.5.** Caso seja necessário, no decorrer da análise da consulta ética, o membro do comitê poderá solicitar o apoio de outras áreas especializadas da companhia.
- 6.2.6.** Na hipótese de haver divergência de entendimento entre o Comitê e o gestor/área envolvido a respeito do tratamento a ser conferido, o caso deverá ser encaminhado ao Jurídico para análise.
- 6.2.7.** Após o tratamento da demanda, o Comitê deverá emitir resposta conclusiva, embasada nas normas e nos padrões aplicáveis ao caso, em especial no Código de Conduta da Garage Tech, e na resposta do gestor imediato do consulente e de outras áreas especializadas ouvidas, inclusive do Jurídico, se for o caso.
- 6.2.8.** A resposta ao consulente deverá ser cortês, clara e objetiva. As informações enviadas devem ser precisas, de maneira a garantir sua conformidade e compreensão.
- 6.2.9.** Nos casos em que se entenda que a conduta do consulente enseja potencial conflito de interesses, mas que este é passível de mitigação, o gestor e o empregado consulente, com eventual apoio do Comitê e da Diretoria de Administrativa, poderão elaborar um plano de ação.
- 6.2.10.** É dever do gestor imediato acompanhar e fiscalizar, periodicamente, o devido cumprimento do plano de ação pelas partes envolvidas. Caso o gestor identifique descumprimento das condutas avençadas, este deverá reportar imediatamente à Diretoria Administrativa.

## **7. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS**

- 7.1.** A Garage oferece aos seus públicos interno e externo um Canal de Comunicação para o recebimento de denúncias.
- 7.2.** O Canal de Comunicação constitui a principal forma de detecção de irregularidades da Garage Tech e se encontra sob a responsabilidade do Comitê de Compliance, o qual preza pela independência e confidencialidade da ferramenta.
- 7.3.** O Canal de Comunicação deverá funcionar por 24 horas nos 365 dias do ano e o registro das denúncias poderá ser realizado de forma anônima ou identificada.
- 7.4.** Todas as denúncias recebidas por meio do Canal são sigilosas e confidenciais, devendo ser analisadas e tratadas pelos membros do Comitê, quando necessário, em conjunto com os profissionais designados para tal atribuição.
- 7.5.** A Garage Tech proíbe expressamente qualquer forma de retaliação contra aqueles que realizarem denúncias de boafé. Medidas serão adotadas para garantir a proteção dos denunciante s, e qualquer conduta que possa ser interpretada como retaliação será analisada com prioridade e poderá resultar em sanções aplicáveis.
- 7.6.** Os membros do comitê que tiverem acesso ao sistema corporativo do Canal de Comunicação deverão assinar termo de compromisso de manutenção de sigilo, se comprometendo a preservar o sigilo das informações contidas nas denúncias e apurações.
- 7.7.** O tratamento de denúncias consiste em receber, triar, distribuir, apurar ou enviar para a puração, acompanhar, analisar as conclusões e comunicar ao denunciante o resultado, além de, quando for o caso, sugerir recomendações de medidas disciplinares e/ou de melhorias nos processos ou normativos internos, para todas as denúncias que aponta

m possível não conformidade ou violação de lei, regulamento ou norma interna da Garage Tech.

- 7.8.** O Comitê de Compliance é responsável pelo recebimento e tratamento de todas as denúncias reportadas ao Canal de Comunicação.
- 7.9.** Todas as denúncias devem ser obrigatoriamente registradas no Canal de Comunicação da Garage. Caso a denúncia seja recebida por outros meios (via física, e mail ou outros), sem que haja registro no Canal de Comunicação, o manifestante deverá ser comunicado, para que registre formalmente no canal. Caso o denunciante não o faça ou não seja possível contatá-lo, deverá ser avaliado o teor da denúncia para que, discutido o caso com os membros do Comitê, seja realizada a inclusão de ofício no Canal de Comunicação.
- 7.10.** Caso os integrantes da Alta Administração recebam diretamente denúncias, estes deverão responder ao denunciante que o registro deve ser feito no Canal de Comunicação, indicando contato com o Comitê de Compliance para mais esclarecimentos. Não obstante, caso entendam pertinente, os integrantes da Alta Administração poderão enviar a íntegra da denúncia ao Presidente do Comitê.
- 7.11.** Ao receber a denúncia, o membro do comitê realizará a triagem para verificar se a demanda realmente se trata de denúncia ou se deve ser reclassificada para algum tipo de manifestação.
- 7.12.** As denúncias são classificadas em gêneros e espécies. Os quatro gêneros são:
  - a) Fraude e corrupção;
  - b) Danos patrimoniais;
  - c) violência no trabalho e violações às normas de segurança, meio ambiente e saúde e às normas de segurança da informação.
- 7.13.** Ao receber a denúncia, o membro do comitê deverá registrar as informações na planilha de controle corporativo do Canal de Comunicação e atribuir grau de risco.
- 7.14.** As denúncias podem ser classificadas em grau de risco alto, médio ou baixo.
- 7.15.** As denúncias recebidas serão analisadas quanto ao seu impacto e gravidade. Demandas relacionadas a desvios que possam comprometer a integridade organizacional, tais como práticas fraudulentas, assédio ou condutas antiéticas de alto risco, terão prioridade na apuração e poderão resultar na adoção de medidas preventivas enquanto o caso estiver sob investigação.
- 7.16.** Após o registro das informações e a atribuição de grau de risco, o membro do Comitê laborará o Tratamento Inicial do Protocolo, de modo a verificar se a denúncia apresenta informações idôneas e suficientes à apuração dos fatos descritos.
- 7.17.** Caso o membro do Comitê entenda ser pertinente, poderá, por meio eletrônico, contatar o denunciante para a obtenção de mais informações. Ao contatá-lo, o membro do Comitê deverá fornecer-lhe o prazo para responder às perguntas formuladas.
- 7.18.** Na elaboração do Tratamento Inicial do Protocolo, o membro do comitê verificará a pertinência da manifestação à companhia, existência de precedentes direta ou indiretamente relacionados ao objeto da denúncia e qualificação do denunciante e do denunciado. O membro do comitê deverá analisar o conteúdo da denúncia contemplando coerência, coesão e verossimilhança do relato, em especial a compreensão da área ou do processo em que a

denúncia se insere. Além disso, o membro do comitê deverá verificar se o relato apresentado permite a apuração dos fatos, reunindo informações mínimas sobre a materialidade e a autoria.

**7.19.** Para que a denúncia seja admitida e possa deflagrar trabalho de apuração interna deve, no mínimo, apontar violação de norma interna ou externa (desde que diretamente relacionada às atividades empresariais da Garage), atribuída à integrante da força de trabalho na condução de suas atividades laborais ou que, no caso de envolvimento exclusivo de atores externos, seja relacionada às atividades empresariais da Garage, causando danos diretos à mesma.

**7.20.** Na elaboração do Tratamento Inicial do Protocolo, o membro do comitê poderá adotar medidas sumárias de verificação, com prudência e discricção, sem instauração de trabalho de apuração interna, destinadas a conferir a plausibilidade dos fatos nela denunciados. O membro do comitê poderá levantar informações (internas e, quando públicas, externas), incluindo informações pessoais de acesso restrito.

**7.20.1.** Exemplos não exaustivos de informações internas:

- a) Informação pessoal e profissional dos colaboradores e terceiros: medidas disciplinares; licenças e ausências do trabalho; registro de avaliação de performance; histórico de navegação na web; controle de entrada e saída; etc.
- b) Dados de fornecedores e prestadores de serviço: solicitantes de compras; gestores de contrato;
- c) Processos de cotação e compra de serviços e produtos;
- d) Dados e relatórios gerenciais: relatórios e resultados pesquisa de ambiência, entre outros;

**7.20.2.** Exemplos não exaustivos de informações externas:

- d) Consultas a Junta Comercial; Cartório de Imóveis; DETRAN, etc.
- e) Entrevistas;
- f) Diligências em campo,
- g) Cliente oculto.
- h) Processos Judiciais e administrativos junto aos órgãos de controle, como CGU, TCU e Ministério Público.

**7.21.** A qualquer tempo, o Presidente do Comitê pode, de ofício ou sob solicitação, expedir Recomendações e solicitar providências visando a proteção do denunciante e do próprio tratamento da denúncia, de modo a evitar obstruções e retaliação. O Presidente do Comitê poderá, inclusive, adotar providências para o afastamento do denunciante ou do denunciado de suas atividades e/ou processos pelos quais seja responsável, de forma preventiva e temporária.

**7.22.** A denúncia será arquivada, caso:

- a) não apresente informações idôneas mínimas de autoria e/ou materialidade que permitam a sua apuração;
- b) o denunciado, os fatos descritos ou a matéria abordada não possuam relação direta com a GARAGE e/ou com as suas atividades;
- c) os fatos descritos ou a matéria abordada já estejam sob apreciação ou já tenham sido decididas pelo Poder Judiciário;
- d) os fatos descritos ou a matéria abordada já tenham sido objeto de outro trabalho de apuração.

- 7.23.** Na hipótese de a denúncia não conter informações mínimas a respeito da autoria e /ou materialidade, antes de opinar pelo arquivamento, o membro do comitê deverá solicitar informações adicionais ao denunciante, nos termos do item.
- 7.24.** Persistindo a ausência de informações idôneas e suficientes, o membro do comitê prosseguirá com a indicação de arquivamento.
- 7.25.** Após o arquivamento, o membro do comitê registrará as informações na planilha de controle do Canal de Comunicação e comunicará ao denunciante sobre o arquivamento, bem como, quando for o caso, o orientará a registrar nova denúncia com as informações mínimas necessárias para o seu tratamento.
- 7.26.** As denúncias arquivadas serão registradas em planilha de controle e passarão a integrar o banco de denúncias do Comitê.
- 7.27.** O banco de denúncias permite ao membro do comitê o rápido acesso às informações de todas as denúncias arquivadas, em especial de seus elementos e das pessoas denunciadas.
- 7.28.** Caso o Comitê, posteriormente, receba mais informações atinentes à irregularidade reportada em alguma das denúncias arquivadas, o membro do comitê, a partir das informações obtidas na denúncia arquivada e em outras fontes, poderá registrar um novo protocolo no Canal de Comunicação.
- 7.29.** As denúncias que contenham informações mínimas sobre materialidade e autoria da irregularidade reportada serão encaminhadas à respectiva área responsável pela apuração, acompanhada do Tratamento Inicial de Protocolo.
- 7.30.** As denúncias deverão ser apuradas, preferencialmente, em um prazo de até 50 (cinquenta) dias úteis, contados a partir do recebimento da apuração, pela área responsável.
- 7.31.** Caso o prazo supramencionado não seja suficiente para apurar a denúncia, o responsável pela apuração deverá comunicar a sua estimativa de prazo, o que permite ao Comitê atualizar o denunciante a respeito do andamento da apuração e monitorar o tratamento da denúncia.
- 7.32.** Encerrado o prazo negociado com o responsável pela apuração sem resposta, o membro do comitê entrará em contato, solicitando um posicionamento e, se necessário, reprogramando o prazo.
- 7.33.** Finda a apuração, o membro responsável pelo caso deverá informar ao comitê:
- a) o objeto do trabalho de apuração realizado;
  - b) os testes realizados no trabalho de apuração;
  - c) o resultado dos testes, discriminando a confirmação ou não de todos os itens avaliados;
  - d) eventuais medidas a serem implementadas em razão dos achados no trabalho de apuração.
- 7.34.** O relatório emitido pela deve ser examinado criticamente, observando se o cerne da denúncia foi efetivamente apurado. Sempre que necessário, o membro do comitê, orientado pelo presidente do comitê, deve devolver a denúncia ao membro responsável de apuração para que a resposta seja complementada ou retificada, considerando:
- a) análise das fragilidades identificadas na apuração;
  - b) observância das recomendações;
  - c) envolvimento de áreas da empresa para definição de planos de ação.
- 7.35.** O relatório do trabalho de apuração de denúncia é documento confidencial, cabendo ao Comitê zelar por seu sigilo.

- 7.36.** O pedido de acesso ao relatório feito por pessoa externa ao Comitê deverá ser fundamentado, devendo o requerente justificar de forma clara seu interesse na obtenção do documento, bem como sua legitimidade para formular o pedido. Todos os pedidos serão avaliados pelo Presidente do Comitê que, estando de acordo com a divulgação, determinará que esta ocorra por meio de cópia controlada e mediante a assinatura de termo de confidencialidade.
- 7.37.** Em atenção às políticas de Segurança da Informação e de Privacidade da Garage, antes de conceder acesso do relatório ao requerente, o membro do comitê deverá observar se há exposição de dados pessoais ou informações sensíveis da companhia. Caso haja, estes deverão ser tarjados, de forma a preservar tais dados e informações.
- 7.38.** Recebido o relatório de apuração pelo Comitê, o membro responsável deverá elaborar resposta conclusiva e enviá-la ao denunciante, por meio do Canal de Comunicação, em até dois dias úteis.
- 7.39.** Em atenção às políticas de Privacidade e de Segurança da Informação da Garage, na resposta conclusiva enviada ao denunciante não devem ser informados dados pessoais nem informações sensíveis da Companhia, salvo em casos específicos e excepcionais.
- 7.40.** A mensagem conclusiva ao denunciante será elaborada pelo membro do comitê e deverá ser cortês, clara e objetiva. As informações enviadas devem ser precisas, de maneira a garantir sua conformidade e compreensão.
- 7.41.** O protocolo deve ser encerrado imediatamente após o envio da resposta conclusiva ao demandante.

## **8. ATRIBUIÇÕES REFERENTES ÀS ATIVIDADES DE EXECUÇÃO DESTA POLÍTICA:**

### **8.1. Compete ao Presidente do comitê:**

- a) Determinar, supervisionar e orientar o processo de tratamento de demandas.
- b) Orientar os parâmetros de reporte à Alta Administração.
- c) Reportar ao Comitê de Auditoria Estatutário da GARAGE sobre as denúncias de fraude e corrupção que ofereçam riscos de imagem para a companhia, de acordo com a classificação obtida em matriz de classificação de risco.
- d) Assegurar o devido tratamento das manifestações mais complexas e relevantes, cujos impactos sejam potencialmente danosos à BR.
- e) Gerir as interfaces com as unidades da GARAGE que atuam no processo de tratamento das demandas recebidas pela CCRO, podendo delegar a empregado especificamente designado.

### **8.2. Compete ao jurídico:**

- a) Gerir o processo de tratamento de demandas.
- b) Gerir a extração de dados sobre as demandas para elaboração dos relatórios periódicos à Alta Administração, bem como para os reportes eventuais que sejam solicitados à comissão.
- c) Gerir os canais de comunicação e analisar as demandas recebidas.
- d) Receber as demandas, reclassificando-as quando necessário e distribuindo as à equipe para tratamento, de acordo com os fluxos e prazos estabelecidos neste padrão.
- e) Acompanhar o trâmite dos protocolos, observando os prazos de apuração e de resposta aos denunciantes.

- f) Orientar e supervisionar a cobrança das áreas de apuração, de acordo com os fluxos e prazos estabelecidos neste padrão.
- g) Orientar e supervisionar o encerramento das demandas, de acordo com os fluxos e prazos estabelecidos neste padrão.
- h) Reunir os dados quantitativos e qualitativos que permitam mapear os temas e assuntos das denúncias que tramitam pela GARAGE, o resultado de sua apuração e as respectivas consequências, permitindo o reporte à Alta Administração.

**8.3. Compete ao membro do comitê:**

- a) Realizar a atividade precípua de análise das demandas, de acordo com os padrões vigentes e as orientações recebidas.
- b) Realizar as tarefas pertinentes à análise, entre outras, preencher os campos da planilha, conferindo-os e atualizando-os sempre que necessário.
- c) Encaminhar os protocolos às áreas de apuração, de acordo com o fluxo e com os prazos estabelecidos neste padrão, cobrando a respectiva resposta sempre que expirado o prazo de apuração.
- d) Solicitar informações ao demandante, quando necessário, atualizando-o sobre o estágio de tratamento da demanda.
- e) Reclassificar a demanda, quando necessário.
- f) Controlar o prazo de resolução de suas respectivas demandas.

## **9. COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO**

**9.1.** Esta Política deve ser comunicada e divulgada a todos os colaboradores, terceiros e clientes que mantêm relacionamento com a GARAGE TECH.

**9.2** A divulgação do conteúdo desta Política deve estar disponível no site da GARAGE TECH aos públicos interno e externo.