

# **TMD**FRICITION

## **PROCEDIMENTO DE QUEIXA**

Conteúdo

- 1. Histórico e objetivo .....3**
- 2. Escopo .....3**
- 3. Definições .....3**
- 4. Objetivos .....4**
- 5. Procedimento / Responsabilidades .....5**
- 6. Detalhes do ponto de contato externo ..... 11**

## 1. Histórico e objetivo

O objetivo deste procedimento é delinear as etapas envolvidas no gerenciamento do sistema de apresentação de queixa, também conhecido como sistema de denúncias, que inclui o recebimento, a avaliação, a investigação e a resolução de relatórios de preocupações, má conduta ou possíveis violações de direitos humanos, políticas da empresa ou leis aplicáveis.

## 2. Escopo

Este procedimento se aplica a todo o TMD Friction Group, mas também a todos os funcionários, prestadores de serviços, clientes, fornecedores e partes interessadas da empresa que utilizam ou interagem com o sistema de apresentação de queixa.

## 3. Definições

Lista de abreviações:

LkSG	Lei alemã sobre a devida diligência corporativa para evitar violações de direitos humanos nas cadeias de suprimentos (Lei alemã sobre a devida diligência na cadeia de suprimentos).
------	--

## **4. Objetivos**

Entendendo que um sistema eficaz de procedimentos e apresentação de queixa é um importante alicerce para desenvolver ainda mais a governança, a conformidade e o gerenciamento de riscos da empresa, este documento tem como objetivo

### **4.1 Incentivar a apresentação de denúncias:**

Promover uma cultura que incentiva os funcionários e as partes interessadas a relatar preocupações, irregularidades ou possíveis violações das políticas da empresa ou das leis aplicáveis, dos direitos humanos e dos riscos e deveres relacionados ao meio ambiente.

### **4.2 Confidencialidade:**

Manter estrita confidencialidade e proteger a identidade dos indivíduos que relatam preocupações, a menos que exigido por lei ou necessário para fins de investigação.

### **4.3 Equidade:**

Garantir que todas as denúncias sejam tratadas de forma justa, imparcial e sem preconceitos durante todo o processo de denúncia.

### **4.4 Resposta oportuna:**

Reconhecer e responder prontamente a todas as denúncias recebidas por meio do sistema de apresentação de queixa.

### **4.5 Investigação e resolução:**

Conduzir investigações minuciosas das preocupações relatadas e tomar as medidas apropriadas para tratar de quaisquer alegações fundamentadas.

### **4.6 Não retaliação:**

Proibir a retaliação contra indivíduos que relatam preocupações de boa-fé e fornecer salvaguardas contra qualquer forma de retaliação.

### **4.7 Documentação e denúncia:**

Manter a documentação adequada das preocupações relatadas, investigações e

resultados para fins de manutenção de registros e denúncia.

## **5. Procedimento / Responsabilidades**

### **5.1 Quem pode registrar reclamações?**

- Todos os funcionários, incluindo o pessoal executivo, de todas as empresas e locais da TMD Friction Group
- Trabalhadores autônomos
- Empreiteiros e subempreiteiros
- Clientes
- Fornecedores
- Acionistas
- Ex-funcionários
- Funcionários em potencial
- Voluntários e Trainees
- Outras partes externas potencialmente afetadas pela violação do Código de Ética da TMD Friction, riscos relacionados ao meio ambiente e conformidade com os direitos humanos.

### **5.2 Tipos de irregularidades a serem denunciadas**

- Fraude
- Conformidade legal
- Suborno
- Corrupção
- Roubo
- Má administração financeira
- Discriminação
- Assédio
- Retaliação ou retribuição
- Meio ambiente, saúde & segurança
- Bullying
- Direitos humanos

- Outros não especificados.

### **5.3 Procedimento de apresentação de queixa**

#### **1. Recebimento de uma reclamação**

Recomendamos que você considere a possibilidade de expor sua preocupação diretamente ao superior em seu respectivo ambiente de trabalho ou a alguém da TMD Friction por meio da linha de comando. Se isso não for possível, ou se essa abordagem não parecer apropriada, cada funcionário poderá entrar em contato diretamente com o Vice-presidente de Auditoria Interna ou com qualquer outro membro do departamento de Auditoria Interna.

Se não se sentir à vontade para fazer isso, se não souber com quem entrar em contato ou se estiver fazendo a denúncia como parte externa, você poderá fazer uma denúncia de queixa à TMD Friction por meio do sistema Ethics Hotline.

O sistema da Linha Direta de Ética funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, e é administrado por um provedor terceirizado e independente. A Linha Direta de Ética foi projetada para proteger seu anonimato e proporcionar confidencialidade. A Linha Direta de Ética oferece um recurso de denúncia baseado na Web, bem como um serviço telefônico gratuito, presente em todos os países onde a empresa está sediada. Os detalhes de contato da Linha Direta de Ética estão disponíveis no final do documento.

Ao entrar em contato por meio do serviço telefônico designado Ethics Hotline, você falará com um atendente de chamadas especializado que solicitará algumas informações, documentará seu feedback e fará perguntas de acompanhamento para esclarecer informações.

O atendente de chamadas preparará um relatório sobre a sua preocupação para ser enviado ao representante sênior da TMD Friction, que será responsável por determinar o curso de ação a ser tomado, como uma investigação formal sobre o assunto.

Caso deseje permanecer anônimo, o atendente da Linha Direta de Ética fornecerá um número de referência exclusivo e solicitará que você ligue de volta mencionando esse número, caso deseje fornecer mais informações ou receber

feedback sobre o status do seu alerta. Todas as preocupações levantadas são tratadas confidencialmente e só compartilharemos seus dados pessoais de contato com a TMD Friction se você der consentimento para isso.

Um processo semelhante será seguido quando você registrar a reclamação por meio do portal no site. O relatório da Web permitirá que você preencha vários campos predefinidos para fornecer as informações adequadas para enviar o relatório. O portal também permitirá que você adicione mais informações e busque feedback sobre sua preocupação.

Independentemente da forma como a denúncia é feita, e conforme também declarado na Política do Grupo GPO-CEO- 001, ponto 3.2.G), a TMD Friction proíbe a retaliação contra qualquer pessoa que, de boa-fé, denuncie uma possível violação ou que participe de uma investigação, mesmo que não sejam encontradas evidências suficientes para fundamentar a preocupação. A TMD Friction tomará as medidas apropriadas contra qualquer indivíduo que esteja envolvido em conduta retaliatória.

O departamento de Auditoria Interna receberá a reclamação relatada e iniciará as próximas etapas do processo.

## **2. Avaliação da reclamação**

O departamento de Auditoria Interna analisará a reclamação, o ato ilícito ou as informações recebidas para entender se estão dentro do escopo do procedimento de queixa. Se ela for rejeitada, uma breve declaração com os motivos será informada ao relator.

Se o relatório for admissível, a pessoa responsável avaliará o assunto e sua gravidade para atribuir a investigação e o esclarecimento dos assuntos declarados no relatório aos gerentes apropriados.

## **3. Reconhecimento**

O receptor autorizado das informações ou do relatório de queixa documentará o recebimento e confirmará o recebimento para o denunciante.

O Vice-Presidente de Auditoria Interna, o EVP de Finanças, RH, Jurídico & TI e Jurídico do Grupo serão informados.

Caso o relatório esteja relacionado a violações de direitos humanos ou violações ou

riscos relacionados ao meio ambiente que se enquadrem na LkSG, o Diretor de Direitos Humanos também será informado diretamente.

O denunciante será informado sobre a rejeição ou admissibilidade do relatório de queixa assim que possível, mas no máximo uma semana após o recebimento.

No caso de situações que possam representar um risco sério direto para os funcionários, a avaliação será concluída nas próximas 48 horas.

#### **4. Investigação**

Uma investigação minuciosa da preocupação relatada será conduzida mantendo-se a confidencialidade e divulgando as informações somente quando necessário.

O Vice-presidente de Auditoria Interna e o Diretor Financeiro; o EVP de Finanças, RH, Jurídico e TI decidirão, caso a caso, os recursos e a abordagem para investigar e esclarecer os fatos relacionados à informação ou reclamação relatada.

Caso a denúncia se enquadre na LkSG, o Vice-presidente de Auditoria Interna e o Diretor de Direitos Humanos alinharão, caso a caso, os recursos e a abordagem para investigar e esclarecer os fatos relacionados à informação ou denúncia relatada.

O departamento de Auditoria Interna conduzirá a investigação, garantindo que ela seja justa, imparcial e esteja em conformidade com as leis aplicáveis e as políticas da empresa.

Na medida do possível, devido ao anonimato, a pessoa que fez a denúncia será contatada para obter uma melhor compreensão dos fatos e do histórico identificados no relatório.

Além disso, essa comunicação deve ter como objetivo reforçar a confiança no processo, na confidencialidade do denunciante e de seus dados pessoais, e na proteção do denunciante contra quaisquer ações de retaliação.

Uma vez alcançada a resolução final, será emitido um relatório, geralmente nos próximos três meses após a admissão da preocupação relatada.

#### **5. Denúncia, monitoramento e encerramento**

O relatório emitido abordará



- as informações recebidas no relatório inicial da queixa,
- os fatos, as informações e a documentação relevantes reunidos durante a investigação,
- a conclusão sobre a preocupação relatada
- e, quando necessário, as ações corretivas a serem implementadas para evitar que um evento semelhante se repita ou para minimizar sua recorrência.

O mais tardar uma semana após a emissão do relatório final, o denunciante será informado sobre a resolução da reclamação.

Se a reclamação ou o delito relatado for considerado infundado, o relatório incluirá os motivos que sustentam essa avaliação, e a reclamação será encerrada uma semana após a devida informação da resolução.

Se a situação relatada for considerada fundamentada, as ações de correção tomadas serão incluídas na comunicação ao denunciante. Nesse caso, haverá um acompanhamento da implementação de tais ações corretivas, dentro do prazo acordado. A resolução será encerrada após a conclusão dessa implementação e após uma semana da informação adequada de sua finalização.

Após o encerramento das reclamações, os registros relevantes serão devidamente mantidos pelo departamento de Auditoria Interna e, conforme necessário, pelo Diretor de Direitos Humanos:

- A documentação adequada de todos os relatórios, investigações e ações tomadas é mantida de forma segura e confidencial.
- Os registros são mantidos de acordo com as leis, regulamentos e políticas da empresa aplicáveis.

## **6. Análise da eficácia**

A eficácia do procedimento está sujeita a uma revisão anual e em uma base ad hoc, conforme necessário.

Para avaliar a eficácia do procedimento, os seguintes indicadores-chave de desempenho (KPI) mensuráveis serão desenvolvidos e revisados:

- Número total de reclamações. Estará disponível uma divulgação por

canal em que a reclamação foi recebida e por tópico.

- Número de reclamações abertas.
- Proporção de reclamações resolvidas no prazo e no total.
- Tempo médio para resolver uma reclamação.

Além disso, uma lista de verificação de perguntas, que será baseada nos critérios de eficácia dos Princípios Orientadores das Nações Unidas, será preparada e revisada para validar a eficácia do processo e/ou capturar melhorias e/ou deficiências que precisam ser abordadas.

O procedimento de queixa será revisado e adaptado, com base no resultado dessa revisão de eficácia, conforme necessário.

## 6. Detalhes do ponto de contato externo

Os detalhes do ponto de contato externo são os seguintes:

### via Internet:

[www.seehearspeakup.co.uk](http://www.seehearspeakup.co.uk)

Nome de usuário:

tmdf

Senha: 8633

### via Hotline:

- Alemanha 0800 000 8875
- China 400 120 2442
- Japão 0066 3313 2761
- Romênia 0800 896 530
- França 0800 918 045
- EUA 1855 290 6405
- Brasil 0800 020 1614
- México 800 681 1823
- Espanha 800 600 953
- Reino Unido 0808 129 0498
- Luxemburgo 800 21 031
- Polônia 00 800 121 1495
- Emirados Árabes Unidos 8000 178 171
- Rússia 8800 100 6475