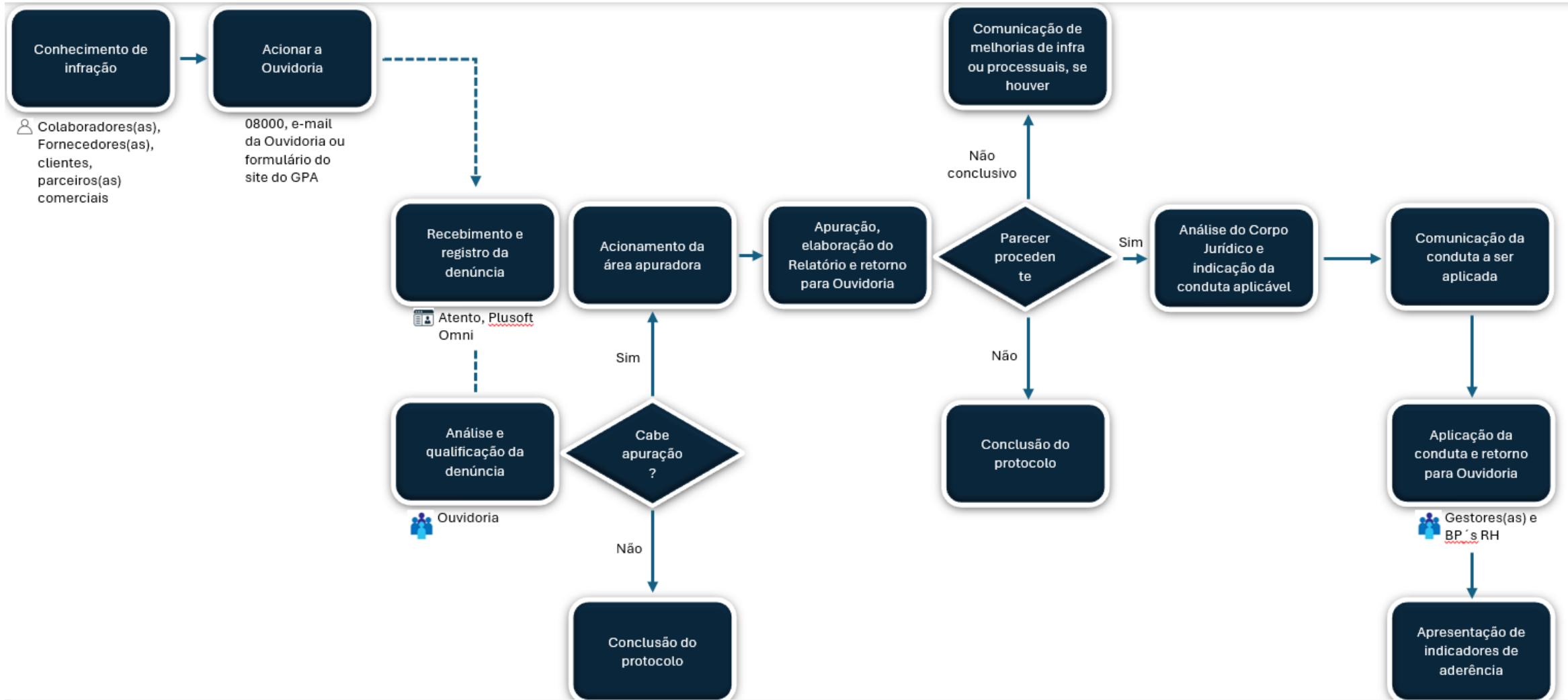


- A Ouvidoria tem como objetivo principal garantir a apuração de manifestações que envolvem violações do Código de Ética, da Carta de Ética para Fornecedores(as) e da legislação vigente. Apurando e dando tratativa correta a 100% das ocorrências apresentadas por colaboradores(as), fornecedores(as), parceiros(as) de negócio e clientes, garantindo confidencialidade e independência nos processos de investigação. Além disso, a Ouvidoria atua como segunda instância para resolver casos que eventualmente não sejam solucionados pelos canais de atendimento primários. Todas as denúncias são tratadas por meio de um fluxo e procedimento estabelecido, sempre observando a confidencialidade das informações tratadas, de modo que todos(as) os(as) envolvidos(as) no processo são comprometidos(as) em manter o sigilo dos casos, garantindo a privacidade e a integridade das informações, bem como o tratamento adequado de todas as ocorrências.
- As denúncias podem ser realizadas, inclusive, anonimamente, por meio do formulário de Ouvidoria disponível no nosso site institucional e por meio do endereço eletrônico ouvidoria@gpabr.com e/ou pelo telefone 08000 55 57 11, disponível de segunda-feira a sábado, das 8h às 20h. As denúncias devem conter dados suficientes que possibilitem uma apuração, conforme formulário de denúncia disponível no site do GPA.
- Sendo que No momento do registro feito no canal, o(a) denunciante recebe um número de protocolo que permitirá o acompanhamento do *status* por meio de consulta via telefone (08000 55 57 11).
- Todas as ocorrências são registradas pela Ouvidoria em um sistema padrão, onde são triadas e classificadas de acordo com sua natureza. Feito isso, são direcionadas para as áreas responsáveis pela investigação/tratativa que atuarão de acordo com seus respectivos prazos de retorno (SLAs) e será elaborado relatório confidencial, quando cabível ao episódio.
- Após a apuração a Ouvidoria analisa os elementos probatórios e define as ações corretivas, que podem incluir medidas disciplinares, desligamentos ou aprimoramento de processos. As decisões devem ser implementadas dentro de prazos definidos para garantir a eficácia das ações. O descumprimento das diretrizes estabelecidas poderá resultar em sanções disciplinares, conforme o Código de Ética e a Política de Consequências e Medidas Disciplinares.
- Também mantemos um processo para acompanhar o cumprimento das medidas determinadas pela Ouvidoria. Assim, os indicadores são comunicados semanalmente aos(às) líderes, o que reforça a aplicação das condutas estabelecidas. Além disso, o número de denúncias recebidas pelo Canal de Ouvidoria relacionadas à ética e transparência, assim como a porcentagem de colaboradores (as) treinados(as) sobre o Código de Ética e os indicadores relativos à análise de risco reputacional realizada pelo time de *Compliance* integram a composição de nossas metas internas.
- No ano de 2025 o Canal de Ouvidoria recebeu 6.168 protocolos relacionados ao tema Ética, e condutas / medidas disciplinares foram aplicadas nos casos cabíveis. Além desses casos, também somos acionados para atuar em casos que não tenham sido solucionados pelos processos ou canais de atendimento do GPA (em prazo ou qualidade de resposta adequada), identificando e fomentando melhorias em comportamentos ou processos, bem como minimizando riscos, crises ou conflitos.

Fluxo Atendimento Ouvidoria



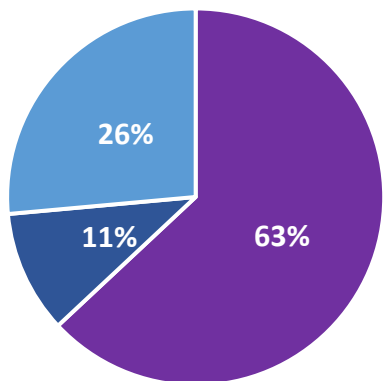
Todos os acionamentos recebem um número de protocolo, através do qual é possível consultar o seu status, garantindo transparência no processo.

Todos os casos passam pelo fluxo de Atendimento Ouvidoria, que presta contas sobre a gestão do canal e dos seus indicadores aos Comitês de Ética e do Grupo e instâncias designadas pelo Conselho de Administração e Comitê Executivo.



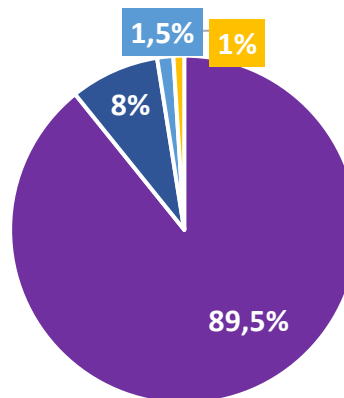
Indicadores de Ouvidoria ano 2025

CANAIS DE ATENDIMENTO



■ E-MAIL ■ SITE GPA ■ TELEFONE

DENÚNCIAS POR DEPARTAMENTO / UNIDADE

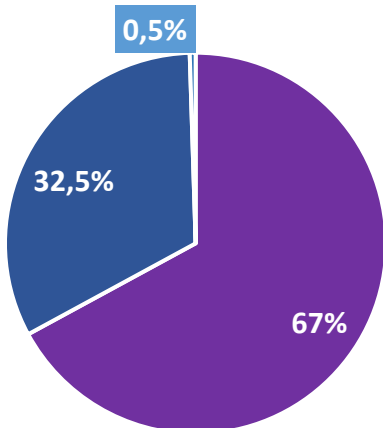


■ OPERAÇÕES LOJA ■ CORPORAÇÃO ■ CD ■ POSTOS

4% dos(as) colaboradores(as) ativos(as) e afastados(as) acionaram o canal.

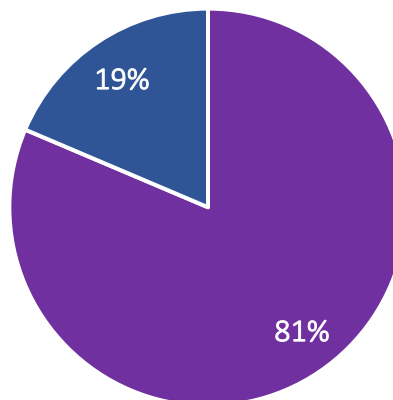
85% das denúncias identificadas com sigilo mantido e 15% das denúncias foram anônimas.

DENÚNCIAS POR GRUPO



■ COLABORADOR ■ OUTROS ■ PRESTADOR

STATUS DAS DENÚNCIAS



■ CONCLUÍDAS ■ EM APURAÇÃO

100% das denúncias passam pelo fluxo de apuração da Ouvidoria, são endereçadas e investigadas.