



PROGRAMA

Nº:

PRG-001

FOLHA:

1 de 16

TÍTULO:

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

CORPORATIVO

ÍNDICE DE REVISÕES

| REV. | DATA       | DESCRIÇÃO E/OU FOLHAS ATINGIDAS                  |
|------|------------|--|
| 0    | 13/03/2023 | Emissão original.                                |
| 1    | 31/05/2023 | Revisão geral do documento.                      |
| 2    | 08/08/2023 | Revisão da nomenclatura do canal de comunicação. |

ELABORAÇÃO/REVISÃO:  
Gerência de QSSMA

ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO:  
Diretoria

AS INFORMAÇÕES DESTE DOCUMENTO SÃO PROPRIEDADE DA MAZZA, SENDO PROIBIDA A UTILIZAÇÃO FORA DA SUA FINALIDADE.



**PROGRAMA**

Nº:

**PRG-001**

REV.

**2**

PROGRAMA:

**MAZZA ENGENHARIA LTDA**

FOLHA:

**2 de 16**

TÍTULO:

**PROGRAMA DE INTEGRIDADE**

**CORPORATIVO**

## SUMÁRIO

### **1. APRESENTAÇÃO**

### **2. ESCOPO**

### **3. SISTEMA DE INTEGRIDADE**

#### ***3.1 Princípios Éticos***

#### ***3.2 Guia de Conduta***

#### ***3.3 Prevenção e Combate à Corrupção***

### **4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES PELAS ORIENTAÇÕES**

#### ***4.1 Responsabilidades das lideranças***

#### ***4.2 Responsabilidades individuais***

### **5. INTEGRIDADE NOS NEGÓCIOS**

#### ***5.1 Relacionamento com terceiros***

#### ***5.2 Orientações de conduta em relação à sociedade***

#### ***5.3 Orientações de conduta em relação ao poder público***

#### ***5.4 Atos lesivos contra a organização cometidos por pessoas jurídicas***

### **6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

#### ***6.1 Canal de relacionamento***

#### ***6.2 Canal de Comunicação***

#### ***6.3 Acesso à informação***

### **7. FORMULÁRIO VINCULADO A ESTE PROGRAMA**

### **8. ANEXOS**



|           |                         |             |                |
|-----------|-------------------------|-------------|----------------|
|           | PROGRAMA                | Nº: PRG-001 | REV. 2         |
| PROGRAMA: | MAZZA ENGENHARIA LTDA   |             | FOLHA: 3 de 16 |
| TÍTULO:   | PROGRAMA DE INTEGRIDADE |             | CORPORATIVO    |

## 1. APRESENTAÇÃO

Ao longo dos anos, a MAZZA vem aperfeiçoando o Programa de Integridade que constituem a base de sustentação para nossos negócios e satisfação de nossos clientes, fornecedores e partes interessadas. Nossa prioridade é atuar orientados pela conformidade e transparência, estimulando um ambiente de comportamento ético, de envolvimento responsável e práticas leais nas relações com as partes interessadas.

Com o surgimento da **Lei 12.846/2013**, conhecida como Lei Anticorrupção, e os casos de corrupção e lavagem de dinheiro descobertos ao longo dos anos, movida por ações contínuas de prevenção, detecção e correção de atos de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento de terrorismo, ela tem como objetivo garantir a conformidade dos processos e impedir a ocorrência de desvios éticos.

A MAZZA cumpre e respeita as legislações anticorrupção aplicáveis aos nossos negócios e está comprometida em realiza-los de forma ética, transparente e sustentável. **O mesmo comprometimento demonstrado pela empresa é também esperado de seus colaboradores e terceiros.**

O nosso **Código de Ética e Normas de Conduta**, norteia nossos princípios, valores e conduta éticos. Esses documentos, devem ser observados e seguidos obrigatoriamente por nossos colaboradores no dia a dia, bem como servir de referência para nossos clientes, fornecedores e parceiros.

Dessa forma, é fundamental que todas as partes interessadas, a que se destinam estas orientações, conheçam o sistema de integridade e tenham ciência que a MAZZA não tolera desvios de conduta ou quaisquer tipos de violação ou descumprimento de obrigações legais e/ ou normas internas.

|   |  |                       |               |
|---|--|-----------------------|---------------|
|  | <b>PROGRAMA</b>                        | Nº: <b>PRG-001</b>    | REV. <b>2</b> |
|   | PROGRAMA: <b>MAZZA ENGENHARIA LTDA</b> | FOLHA: <b>4 de 16</b> |               |
|   | TÍTULO: <b>PROGRAMA DE INTEGRIDADE</b> | <b>CORPORATIVO</b>    |               |

## 2. ESCOPO

Estas Orientações de Conduta se destinam a todos os nossos colaboradores e parceiros de negócio. Elas definem de que maneira as partes interessadas parceiros devem agir no relacionamento com nossos colaboradores, com a sociedade e o poder público. Também apresenta os princípios éticos e orientações de conduta que norteiam nossas atitudes e o compromisso da MAZZA com a ética, a transparência e a sustentabilidade na condução dos seus negócios.

Com esse documento, esperamos orientar e disseminar as regras de conduta e comportamento da MAZZA aos seus sócios, administradores, representantes e colaboradores, além de estimular a influenciar toda as partes interessadas.

Boa leitura!!!!



### 3. SISTEMA DE INTEGRIDADE

#### 3.1 Princípios Éticos

Nosso Código de Ética define os princípios éticos e os compromissos de conduta da MAZZA nas relações com seus públicos de interesse, como colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros, sociedade e poder públicos, explicitando o sentido ético da nossa visão e valores.

*Respeito às pessoas, às diversidades e ao meio ambiente*

*Ética e Responsabilidade*

*Honestidade e Transparência*

*Foco na melhoria contínua*

#### 3.2 Prevenção e Combate à Corrupção

A MAZZA não tolera a prática de atos de fraude e corrupção, que podem ser extremamente danosas para a imagem e a reputação da Organização e gerar consequências financeiras e criminais.

Observamos leis nacionais e internacionais anticorrupção, que devem ser cumpridas no desenvolvimento de nossas atividades, tais como:

*Lei 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.*

*Foreign Corrupt Practices Act 1977 (FCPA): lei federal dos Estados Unidos da América (EUA) de combate a corrupção.*

*UK Bribery Act 2010: lei anticorrupção do Reino Unido que permite aos tribunais britânicos julgarem crimes relacionados à fraude e à corrupção cometidos por empresas constituídas no Reino Unido ou que realizem operações em seu território.*

|  |           |                         |                |
|--|-----------|-------------------------|----------------|
|  | PROGRAMA  | Nº: PRG-001             | REV. 2         |
|  | PROGRAMA: | MAZZA ENGENHARIA LTDA   | FOLHA: 6 de 16 |
|  | TÍTULO:   | PROGRAMA DE INTEGRIDADE | CORPORATIVO    |

**Corrupção** é a relação que se estabelece entre duas ou mais pessoas físicas ou jurídicas com o objetivo de conceder e/ ou obter vantagem em prejuízo da Organização ainda que na forma de tentativa.

Suborno é uma forma de corrupção. É sinônimo de “pagamento de propina” e de “corrupção ativa”. Trata-se da oferta de uma vantagem indevida, em dinheiro, em bens ou em qualquer forma de valor que requer em troca a prática de um ato ilegal, desonesto ou que vise influenciar alguém no desempenho de suas funções.

Propina é um pagamento, um presente, um favor oferecido ou dado com vistas a perverter o julgamento ou influenciar a conduta de uma pessoa que esteja em certa posição de confiança.

Qualquer corrupção, seja suborno ou propina, é inaceitável e intolerável na MAZZA. Não será permitido insinuar, solicitar, exigir, aceitar, nem oferecer, prometer, dar qualquer tipo de favor, vantagem, benefício, dação, gratificação ou propina, em nenhuma hipótese, com finalidade de influenciar ou como contrapartida de suas atividades.

**Conflito de interesse** é prejudicial aos nossos negócios e ao ambiente de controle interno, pois pode influenciar de maneira imprópria a conduta de nossos colaboradores e parceiros de negócios.

Há potencial conflito de interesses sempre que um empregado se encontre em situação que possa levá-lo a tomar decisões influenciadas por interesses que não sejam os da MAZZA.

Condutas esperadas:

- Não se envolver em atividades que sejam conflitantes ou com potencial conflito com os interesses da MAZZA.
- Não divulgar, repassar, comentar ou fazer uso de informação privilegiada, em proveito próprio ou de terceiros, obtida em razão das atividades exercidas.





➤ Não exercer atividade que implique a prestação de serviços ou a manutenção de relação de negócio com colaborador ou empresa que possa suscitar relação conflituosa.

**Nepotismo:** O nepotismo se caracteriza pelo favorecimento dos vínculos de parentesco nas relações de trabalho ou emprego, em detrimento da avaliação do mérito.

Não é permitido atuar na execução do contrato de prestação de serviço profissional que seja familiar de empregado da MAZZA.

É considerado familiar o cônjuge, companheiro, ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

**Presentes, brindes e hospitalidades:** Na MAZZA, é vedado aceitar ou oferecer presentes para quaisquer indivíduos, sociedades ou empresas que façam ou pretendam fazer negócios conosco, exceto em razão de laços de parentesco ou amizade e desde que o custo seja arcado pelo próprio ofertado.

A MAZZA veda o oferecimento ou recebimento de brindes e/ou hospitalidade se:

- 1 O motivo ou a intenção do oferecimento for influenciar decisões;
- 2 Houver iminência de retribuição de alguma forma;
- 3 Houver desconforto ou constrangimento pessoal ou impacto à imagem ou reputação da Organização ao divulgar ou justificar o recebimento do brinde ou hospitalidade;
- 4 A hospitalidade for em dinheiro, cheque ou título representativo;
- 5 For condicionado a algum negócio realizado, em curso ou em potencial;
- 6 O valor da hospitalidade estiver em desacordo com os padrões locais para as relações comerciais;
- 7 O brinde ou a hospitalidade for recebido habitualmente da mesma pessoa física ou jurídica em período de tempo inferior a 12 meses.

|   |           |                         |                |
|---|-----------|-------------------------|----------------|
|  | PROGRAMA  | Nº: PRG-001             | REV. 2         |
|   | PROGRAMA: | MAZZA ENGENHARIA LTDA   | FOLHA: 8 de 16 |
|   | TÍTULO:   | PROGRAMA DE INTEGRIDADE | CORPORATIVO    |

Nossos empregados estão orientados a devolver prontamente aos respectivos remetentes qualquer presente, brinde ou hospitalidade recebidos em desacordo com as normas internas da empresa.

**Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo:** o crime de lavagem de dinheiro pode se configurar em qualquer transação financeira que gere um ativo ou um valor que seja resultado de um ato ilegal. Seu objetivo é fazer com que o dinheiro resultante de uma atividade ilícita possa ser usado legalmente.

Nesse sentido, o crime de lavagem de dinheiro pressupõe um crime antecedente, como a fraude, a corrupção, o terrorismo, o tráfico de drogas e/ou de pessoas, a evasão fiscal, o estelionato, a falsificação de dinheiro e a pirataria.

O financiamento do terrorismo envolve a obtenção de recursos para custear atividades terroristas. Embora os conceitos de financiamento do terrorismo e de lavagem de dinheiro difiram em muitos aspectos, eles estão intimamente ligados, pois muitas vezes esses crimes exploram as mesmas vulnerabilidades que permitem um nível inadequado de anonimato e falta de transparência na execução de operações.

Nenhuma empresa está imune ao risco de ser envolvida, direta ou indiretamente, por organizações criminosas em situações relacionadas à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, podendo comprometer dessa forma sua imagem e reputação, além de possibilitar uma série de outras penalidades.

A MAZZA está comprometida em mitigar o risco de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo em nossas operações.

Para tanto, estabelecemos orientações como:

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>1</b> Conhecer contrapartes;  | <b>4</b> Comunicar operações suspeitas;                |
| <b>2</b> Conhecer os empregados; | <b>5</b> Monitorar continuamente transações e reporte; |



|   |           |                         |         |      |             |         |
|---|-----------|-------------------------|---------|------|-------------|---------|
|  | PROGRAMA  | Nº:                     | PRG-001 | REV. | 2           |         |
|   | PROGRAMA: | MAZZA ENGENHARIA LTDA   |         |      | FOLHA:      | 9 de 16 |
|   | TÍTULO:   | PROGRAMA DE INTEGRIDADE |         |      | CORPORATIVO |         |

**3** Gerenciar os riscos;

**6**

Observar as listas de sanções econômicas disponibilizadas pelos EUA, União Européia, ONU e Reino Unido.

**Medidas disciplinares:** Em caso de descumprimento dos termos do Código de Ética e Normas de Conduta, e das Orientações de Conduta aqui descritas, o RH Corporativo e o setor jurídico tomarão ações cabíveis para aplicação de medidas disciplinares.

De forma a garantir a uniformidade e proporcionalidade das medidas disciplinares, a aplicação de sanções leva sempre em consideração o histórico do empregado, a natureza e a gravidade da falta, os danos que dela provierem para empresa e, principalmente, as circunstâncias em que foi cometida, esses fatores, podem agravar ou atenuar a penalidade a ser aplicada.

## 4 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES PELAS ORIENTAÇÕES

### 4.1 Responsabilidades das Lideranças

Os representantes devem orientar seus liderados tem a obrigação de:

- 1** Divulgar os princípios éticos e as regras de conduta e comportamento da MAZZA apresentadas, orientando-os adequadamente;
- 2** Adotar comportamentos e atitudes que corresponderam ao estabelecimento nestas orientações;
- 3** Quando se deparar com situações e decisões não conformes e/ou antiéticas, reportar aos canais apropriados da MAZZA;
- 4** Zelar pela observância e cumprimento do Código de Ética e Normas de Conduta e das Orientações aqui contidas.

### 2.1 Responsabilidades Individuais

A MAZZA, nas relações com terceiros, requer de cada colaborador que atue conosco:

|   |                 |                                |                        |
|---|-----------------|--------------------------------|------------------------|
|  | <b>PROGRAMA</b> | Nº: <b>PRG-001</b>             | REV. <b>2</b>          |
|   | PROGRAMA:       | <b>MAZZA ENGENHARIA LTDA</b>   |                        |
|   | TÍTULO:         | <b>PROGRAMA DE INTEGRIDADE</b> | FOLHA: <b>10 de 16</b> |
|   |                 |                                | <b>CORPORATIVO</b>     |

- 1** Respeitar os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos no Código de Ética e Normas de Conduta e nas Orientações aqui contidas, enquanto perdurarem os contratos;
- 2** Adotar comportamentos e atitudes que correspondam ao estabelecimento nestas orientações, recusando quaisquer práticas contrárias;
- 3** Quando se deparar com situações e decisões não conformes e/ ou antiéticas, reportar aos canais apropriados da MAZZA.

## **5 INTEGRIDADE NOS NEGÓCIOS**

### **5.1 Relacionamento com Terceiros**

O relacionamento com terceiros pode representar oportunidades de negócios alinhadas aos objetivos estratégicos e operacionais. Ao mesmo tempo, pode resultar em risco de descumprimento das leis anticorrupção, incluindo danos financeiros ou à nossa imagem e reputação.

A MAZZA possui normas e procedimentos específicos para tratar das contratações de prestadores de serviço, que, ao iniciar ou manter relacionamento com qualquer parceiro, deve observar as disposições contidas no procedimento de aquisição e demonstrar conformidade a este programa de integridade.

### **5.2 Orientações de conduta em relação à sociedade**

**Defesa da concorrência:** A MAZZA está comprometida com o cumprimento da Legislação de defesa da Concorrência ou anticartéis brasileira, Lei nº 12.529/2011, que dispõe sobre a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica.

É política da MAZZA tomar decisões empresariais para o seu melhor interesse, de forma independente, com tratamento igualitário de seus concorrentes, e em observância às normas de proteção à livre escolha.

|   |           |                         |                 |
|---|-----------|-------------------------|-----------------|
|  | PROGRAMA  | Nº: PRG-001             | REV. 2          |
|   | PROGRAMA: | MAZZA ENGENHARIA LTDA   | FOLHA: 11 de 16 |
|   | TÍTULO:   | PROGRAMA DE INTEGRIDADE | CORPORATIVO     |

Por essa razão, refuta a prática de qualquer ato, sob qualquer forma manifestado, que tenha por objetivo ou possa vir a produzir os seguintes efeitos.

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1</b> Limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;</p> <p><b>2</b> Dominar mercado relevante de bens e serviços;</p> | <p><b>3</b> Aumentar arbitrariamente os lucros;</p> <p><b>4</b> Exercer de forma abusiva posição dominante.</p> |
|--|---|

### Condutas Esperadas

✓ Não propor ou aceitar nenhum tipo de acordo com concorrentes que prejudique a concorrência;

✓ Não fornecer, discutir ou trocar as seguintes informações com o concorrente:

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1</b> Preços passados, atuais e futuros;</p> <p><b>2</b> Política de preços, descontos e promoções;</p> <p><b>3</b> Termos e condições de venda;</p> | <p><b>4</b> Mercados territoriais;</p> <p><b>5</b> Volume de produção, capacidade ou volume de vendas;</p> <p><b>6</b> Custos, lucros ou margens.</p> |
|--|---|

✓ Estabelecer preços e políticas comerciais de maneira independente, levando-se em conta os custos da empresa, as condições de mercado e a competitividade de preços;

✓ Promover negociações honestas e justas, sem auferir vantagens indevidas por meio de manipulação, uso de informação privilegiada e outros artifícios dessa natureza.

**Relações de trabalho:** A MAZZA está comprometida com o cumprimento da legislação trabalhista e refuta qualquer prática por parte de seus parceiros de negócio que viole os direitos humanos, use trabalho infantil, trabalho forçado ou escravo, e que tenha exploração sexual.

X

|   |           |                         |                 |
|---|-----------|-------------------------|-----------------|
|  | PROGRAMA  | Nº: PRG-001             | REV. 2          |
|   | PROGRAMA: | MAZZA ENGENHARIA LTDA   | FOLHA: 12 de 16 |
|   | TÍTULO:   | PROGRAMA DE INTEGRIDADE | CORPORATIVO     |

Deve ser um dever de todas as partes envolvidas tratar os seus colaboradores com respeito e proporcionar condições saudáveis e seguras no ambiente de trabalho.

#### Condutas esperadas

- ✓ Respeitar a legislação trabalhista: jornada de trabalho, período de descanso, remuneração, entre outros;
- ✓ Manter a relação de respeito considerando a diversidade humana e cultural nos ambientes e relações de trabalho;
- ✓ Não pactuar com qualquer forma de trabalho infantil, forçado escravo, degradante ou que tenha exploração sexual, em especial de crianças e adolescentes.

**Assédio moral e sexual:** Repudiamos qualquer tipo de assédio, seja ele moral ou sexual. Nossos colaboradores estão comprometidos em não praticar nem se submeter a atos de preconceito, discriminação, ameaça, chantagem, falso testemunho ou qualquer outro ato contrário aos princípios éticos e compromissos de conduta da MAZZA.

O assédio inclui conduta verbal, visual e física e cria um ambiente de hostilidade, humilhação e intimidação.

Assédio moral se caracteriza pela ocorrência repetida e duradoura no tempo da violência psicológica no trabalho.

Assédio sexual é o ato de constranger alguém com o objetivo de ter vantagem ou favorecimento sexual, aproveitando-se sua condição por conta do exercício do emprego, cargo ou função.

Qualquer forma de discriminação, preconceito ou assédio cometido por algum de nossos empregados deve ser denunciado em nosso Canal de Comunicação.



|   |           |                         |                 |
|---|-----------|-------------------------|-----------------|
|  | PROGRAMA  | Nº: PRG-001             | REV. 2          |
|   | PROGRAMA: | MAZZA ENGENHARIA LTDA   | FOLHA: 13 de 16 |
|   | TÍTULO:   | PROGRAMA DE INTEGRIDADE | CORPORATIVO     |

### Condutas esperadas

- ✓ Não praticar, nem compactuar com as ações que envolvam a prática de atos repetidos de violência psicológica, como assédio moral ou sexual, nem atos pontuais de natureza ofensiva, humilde, impertinente ou hostil praticados individualmente ou em grupo, independente de relações hierárquicas entre as partes;
- ✓ Repudiar toda a forma de preconceito e discriminação, comunicando os eventuais casos vivenciados ou testemunhados;
- ✓ No caso de presenciar ou vivenciar um caso de assédio, reporte à Ouvidoria da MAZZA.

### 5.3 Orientações de Conduta em Relação ao Poder Público

Na realização de nossas atividades e operações, por vezes, precisamos nos relacionar com o poder público, órgãos reguladores e autoridades constituídas dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Essa relação deve se basear em respeito, diálogo, transparência, buscando coibir situações de conflito de interesse.

É vedado na MAZZA insinuar, prometer, oferecer ou pagar suborno, propina ou qualquer vantagem para obter ou agilizar o processamento de documentação governamental, obtenção de licenças, liberação de mercadoria, tanto diretamente quanto por meio de intermediários.

### Condutas esperadas

- ✓ Registrar toda interação com agentes políticos em nome da MAZZA, informando data, assunto, local e participantes;
- ✓ Buscar orientação de superior hierárquico antes de responder a pedido de informação do poder público;

|   |                 |                                |                        |
|---|-----------------|--------------------------------|------------------------|
|  | <b>PROGRAMA</b> | Nº: <b>PRG-001</b>             | REV. <b>2</b>          |
|   | PROGRAMA:       | <b>MAZZA ENGENHARIA LTDA</b>   | FOLHA: <b>14 de 16</b> |
|   | TÍTULO:         | <b>PROGRAMA DE INTEGRIDADE</b> | <b>CORPORATIVO</b>     |

✓ Adotar mecanismos que permitam a rastreabilidade das interações com agentes políticos, em prol da transparência, sempre que uma das partes for relacionada à MAZZA.

## 6 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

### 6.1 Canal de Relacionamento

Nosso canal de comunicação, vinculado ao Conselho de Administração, é responsável por receber reclamações, solicitações de informação, denúncias, pedido, consultas, opiniões e sugestões de todas as partes interessadas de uma maneira confidencial, independente e acessível através do canal de comunicação disponível no site [www.mazzaengenharia.com.br](http://www.mazzaengenharia.com.br).

Por meio desse canal, nossos parceiros podem tirar dúvidas sobre negócios da Organização, realizar elogios, enviar sugestões, pedido, críticas, reclamações e assegura a confidencialidade das informações.

Acesse pelo link entrando em  
nosso site:  
[www.mazzaengenharia.com.br](http://www.mazzaengenharia.com.br)

*O Canal de Comunicação deve ser utilizado com zelo e responsabilidade.*

**Acesso à informação:** A transparência e a integridade na divulgação das informações são instrumentos fundamentais para o fortalecimento do ambiente de compliance.

Nesse contexto, temos o compromisso de manter um diálogo transparente, respeitoso e proativo com todos os públicos de interesse com estreita atenção às orientações legais em vigor.

## 7 FORMULÁRIO VINCULADO A ESTE PROGRAMA



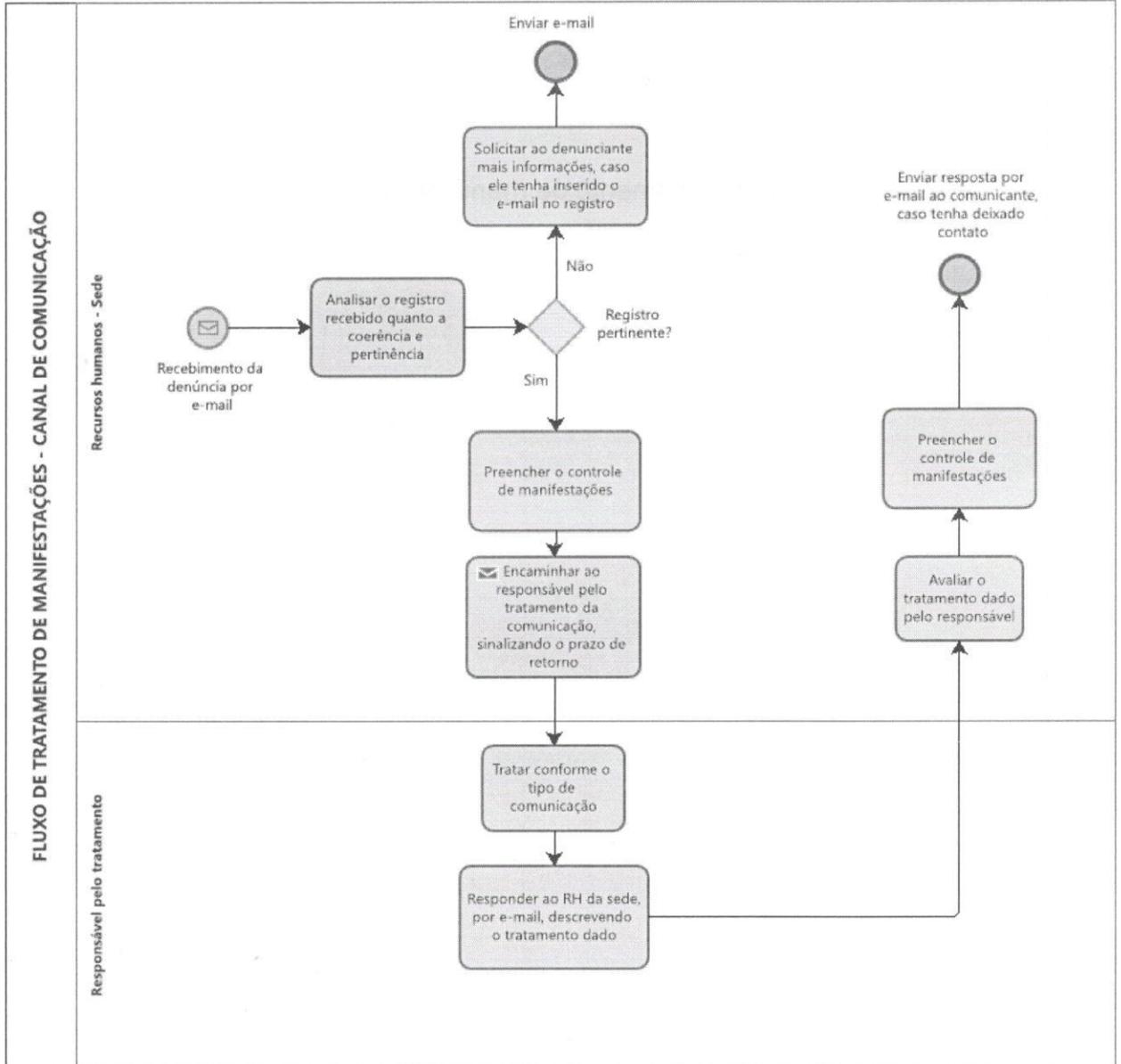
|   |                 |                                |                        |
|---|-----------------|--------------------------------|------------------------|
|  | <b>PROGRAMA</b> | Nº: <b>PRG-001</b>             | REV. <b>2</b>          |
|   | PROGRAMA:       | <b>MAZZA ENGENHARIA LTDA</b>   | FOLHA: <b>15 de 16</b> |
|   | TÍTULO:         | <b>PROGRAMA DE INTEGRIDADE</b> | <b>CORPORATIVO</b>     |

Para garantir o atendimento aos registros realizados no canal de comunicação, suas tratativas e prazos, a MAZZA realiza o controle de manifestações através do formulário: **FOR PRG-01 – Controle de manifestação.**

## **8 ANEXOS**

ANEXO I – Fluxo de tratamento de manifestações

ANEXO I



*[Handwritten signature]*