

	POLÍTICA	NÚMERO: PL-007-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

1. Objetivo

A Política de Tratamento de Denúncias da Suporte de Administração Gerencial LTDA. visa estabelecer diretrizes e procedimentos claros para a recepção, triagem, investigação e resolução de denúncias relacionadas a **violações éticas, legais, normativas ou das políticas internas da empresa**. Nosso objetivo é garantir a integridade e a reputação da Suporte, proteger os interesses de todos os *stakeholders* e promover um ambiente de confiança e ética para todos.

2. Definições Importantes

Para uma compreensão uniforme desta política, consideramos:

- **Denúncia:** Uma comunicação feita por qualquer parte interessada (colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros, etc.), interna ou externa à empresa, que reporta uma preocupação ou suspeita fundamentada de violação. Isso inclui, mas não se limita a: atos de corrupção, fraude, assédio, discriminação, lavagem de dinheiro, ou descumprimento de leis e regulamentos.
- **Denunciante:** A pessoa que faz a denúncia, agindo de boa-fé, ou seja, com a convicção razoável de que a informação é verdadeira, mesmo que posteriormente se prove que não é. A identidade do denunciante de boa-fé será protegida.
- **Denunciado:** A pessoa ou entidade sobre a qual recai a denúncia.
- **Comitê de Ética / Comitê de Denúncias:** Um grupo multidisciplinar, designado e capacitado, responsável por receber, triar, revisar, investigar e reportar as denúncias, garantindo a imparcialidade e a confidencialidade do processo.
- **Canal de Denúncias:** O meio ou ferramenta oficial disponibilizado pela empresa (ex: plataforma online, e-mail dedicado, telefone) para a recepção das denúncias, podendo oferecer a opção de anonimato.

3. Princípios Fundamentais

Nossa conduta no tratamento de denúncias é guiada por princípios rigorosos:

- **Confidencialidade:** Todas as denúncias e informações relacionadas serão tratadas com a devida confidencialidade, protegendo a identidade do denunciante na medida do possível e da lei, desde que compatível com uma investigação completa e eficaz. O acesso às informações será restrito apenas aos envolvidos diretamente na investigação.

	POLÍTICA	NÚMERO: PL-007-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

- **Imparcialidade e Justiça:** Todas as denúncias serão tratadas de maneira imparcial, justa e objetiva, sem preconceitos, favoritismos ou julgamentos prévios. A investigação buscará reunir todos os fatos e evidências relevantes antes de qualquer conclusão.
- **Não Retaliação:** A empresa adota uma política de tolerância zero contra qualquer forma de retaliação, assédio, perseguição ou discriminação contra denunciante de boa-fé. Medidas disciplinares severas, incluindo rescisão de contrato de trabalho, serão tomadas contra qualquer pessoa que se envolva em retaliação. A Suporte garante que não haverá prejuízo profissional ou pessoal ao denunciante de boa-fé.
- **Investigação Completa e Diligente:** Todas as denúncias serão investigadas de maneira oportuna, completa e diligente, seguindo os procedimentos estabelecidos e buscando a verdade dos fatos. A ausência de denúncias não significa ausência de problemas, mas a não utilização do canal pode indicar falhas na conscientização ou confiança.
- **Presunção de Inocência:** Os denunciados serão tratados com presunção de inocência até que a investigação seja concluída e as evidências confirmem ou refutem a alegação.

4. Procedimentos para Tratamento de Denúncias

Nosso processo de tratamento de denúncias segue as seguintes etapas:

- **4.1. Recepção da Denúncia:**
 - As denúncias devem ser feitas, preferencialmente, através do Canal de Denúncias dedicado e independente da Suporte. Este canal é acessível em nosso site suportegerencial.com.br, por e-mail dedicado: canaldedenuncias@suportegerencial.com.br ou telefone (81) 99874-0360.
 - As denúncias podem ser feitas de forma identificada ou anônima, garantindo-se, em ambos os casos, a confidencialidade das informações.
 - Caso uma denúncia seja recebida por um colaborador fora do canal oficial, este deverá orientar o denunciante a usar o canal ou encaminhar a denúncia imediatamente para o Comitê de Ética e Compliance, sem investigação prévia.
- **4.2. Registro e Triagem/Avaliação Inicial:**
 - O Comitê de Ética e Compliance será o responsável por registrar todas as denúncias recebidas em um sistema seguro, garantindo a rastreabilidade e o controle.
 - Uma avaliação inicial será realizada para determinar a natureza, a gravidade, a plausibilidade e a completude da alegação, decidindo-se pela abertura de

	POLÍTICA	NÚMERO: PL-007-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

investigação ou arquivamento justificado (ex: denúncia infundada, fora do escopo, ou já investigada).

- O denunciante identificado receberá uma confirmação de recebimento da denúncia em um prazo de 5 dias úteis.

• 4.3. Investigação:

- Será conduzida uma investigação imparcial e objetiva, seguindo um plano de investigação definido, envolvendo as partes relevantes (denunciante – se identificado, denunciado, testemunhas) e utilizando recursos internos (Comitê de Ética, RH, Jurídico, Auditoria) ou externos (investigadores independentes, peritos), se necessário.
- A investigação buscará coletar e analisar todas as provas e evidências (documentos, e-mails, depoimentos, dados, etc.) para formar uma conclusão sólida.
- O denunciado terá direito à defesa e a ser ouvido durante o processo de investigação.

• 4.4. Resolução e Ação Corretiva:

- Ao final da investigação, o Comitê de Ética elaborará um relatório final com as conclusões e recomendações apropriadas, que será submetido à instância decisória da empresa (ex: Diretoria Executiva, Alta Gestão).
- Se a violação for confirmada, serão tomadas medidas corretivas adequadas para remediar a situação, prevenir recorrências e aplicar as sanções disciplinares cabíveis, conforme a gravidade da infração e o Código de Ética e Conduta da Suporte.
- As medidas podem incluir, mas não se limitam a: advertências, suspensão, demissão por justa causa, e, se aplicável, acionamento das autoridades legais.

• 4.5. Comunicação e Feedback:

- O denunciante identificado receberá feedback apropriado sobre o resultado da denúncia (confirmação ou não confirmação da violação e medidas gerais tomadas), na medida do possível, respeitando a confidencialidade de terceiros e a legislação de proteção de dados.
- A comunicação com o denunciante pode ser intermitente durante a investigação (ex: "sua denúncia está em andamento") e finalizada com a comunicação da conclusão.

 Suporte Gerencial	POLÍTICA	NÚMERO: PL-007-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

5. Relatório Anual

O Comitê de Ética preparará um relatório anual resumindo o número e o tipo de denúncias recebidas, as investigações realizadas, as ações tomadas e as tendências identificadas. Este relatório será apresentado à Alta Direção (se aplicável), com o objetivo de aprimorar continuamente o programa de compliance e a cultura ética da empresa.

6. Capacitação e Conscientização

Para garantir a eficácia desta política, investimos na conscientização:

- São realizados treinamentos regulares e mandatórios para todos os colaboradores, abordando a importância do Código de Ética, da Política de Tratamento de Denúncias, sobre como fazer denúncias de boa-fé e sobre a proibição de retaliação.
- A equipe responsável pela investigação receberá treinamento específico e aprofundado.

7. Revisão e Atualização da Política

A Política de Tratamento de Denúncias será revisada periodicamente, no mínimo anualmente, sob a responsabilidade do Comitê de Ética e Compliance e da Diretoria Executiva, para garantir que esteja alinhada com as melhores práticas de mercado, as regulamentações atuais e a evolução das necessidades da empresa.

8. Compromisso da Alta Direção

A Alta Direção da Suporte de Administração Gerencial LTDA. está integralmente comprometida com a implementação e o cumprimento desta Política de Tratamento de Denúncias. A liderança garante que o canal seja eficaz, que as denúncias sejam tratadas com a seriedade devida e que a cultura de não retaliação seja uma realidade na empresa, sendo seu apoio fundamental para a credibilidade e o sucesso desta política.

 Suporte Gerencial	POLÍTICA	NÚMERO: PL-007-MT-INT
	ASSUNTO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

9. Responsabilidades Individuais

Todos os colaboradores da Suporte de Administração Gerencial LTDA. são responsáveis por cumprir esta política, agir de acordo com o Código de Ética, e, quando necessário, utilizar o Canal de Denúncias para reportar preocupações de boa-fé. A omissão ou o conhecimento e não reporte de violações podem ser considerados falha de conduta.

10. Disposições Finais

Esta política é um documento vivo e deve ser amplamente divulgada e compreendida por todos os colaboradores da empresa, fornecedores, clientes e demais parceiros de negócios. Ela faz parte integrante do Programa de Integridade da Suporte, e seu cumprimento é essencial para a manutenção de um ambiente de trabalho íntegro, transparente e seguro para todos.



SUPORTE DE ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL LTDA.
Assinatura do Responsável Legal