

|                                                                                                            |                                                                      |                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  <b>Suporte Gerencial</b> | PROCEDIMENTO                                                         | NÚMERO:<br>POP-002-MT-INT |
|                                                                                                            | ASSUNTO:<br>POP TRATAMENTO DE QUEBRAS DE<br>INTEGRIDADE E COMPLIANCE | REVISÃO: 02               |
|                                                                                                            |                                                                      | VIGÊNCIA:<br>01/07/2027   |
| ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS                                                                            |                                                                      | APROVADO POR: DIRETORIA   |

## 1. Objetivo

Estabelecer os procedimentos padronizados para o recebimento, triagem, investigação, tomada de decisão, aplicação de medidas e comunicação de todas as suspeitas ou confirmações de quebras de integridade e não conformidades com o Código de Conduta, políticas internas e legislações aplicáveis à Suporte Administração Ltda. O objetivo é assegurar uma resposta ágil, ética, **confidencial, imparcial, justa**, e consistente, minimizando riscos e fortalecendo a cultura de integridade e a confiança no Canal de Denúncias.

## 2. Abrangência

Este POP se aplica a todas as denúncias, alertas ou identificações de condutas que possam configurar quebra de integridade e *compliance* por parte de qualquer colaborador, membro do conselho, diretor, prestador de serviço, fornecedor, parceiro ou qualquer outra parte relacionada à Suporte Administração Ltda., independentemente de seu nível hierárquico ou localização.

## 3. Definições

- **Quebra de Integridade/Compliance:** Qualquer ato ou omissão que viole o Código de Conduta da Suporte Administração Ltda., as políticas internas, as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo, mas não se limitando a: corrupção, fraude, assédio, discriminação, conflito de interesses não declarado, vazamento de informações confidenciais, conduta antiética.
- **Denunciante:** Pessoa que relata uma suspeita de quebra de integridade. Pode ser anônimo ou identificado.
- **Denunciado:** Pessoa ou área sobre a qual recai a denúncia/suspeita.
- **Comitê de Compliance/Investigação:** Grupo multidisciplinar responsável pela triagem, planejamento e supervisão das investigações, e recomendação de ações.
- **Não Retaliação:** Compromisso da empresa de que nenhum indivíduo que, de boa-fé, reportar uma suspeita de violação ou colaborar em uma investigação sofrerá qualquer tipo de retaliação, punição ou prejuízo de qualquer natureza (profissional, pessoal ou disciplinar).

|                                                                                   |                                                                      |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                                         | NÚMERO:<br>POP-002-MT-INT |
|                                                                                   | ASSUNTO:<br>POP TRATAMENTO DE QUEBRAS DE<br>INTEGRIDADE E COMPLIANCE | REVISÃO: 02               |
|                                                                                   |                                                                      | VIGÊNCIA:<br>01/07/2027   |
| ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS                                                   |                                                                      | APROVADO POR: DIRETORIA   |

#### 4. Responsabilidades

- **Comitê de Ética e Compliance/Investigação:** Receber, triar, planejar, supervisionar as investigações, decidir sobre o arquivamento ou prosseguimento, e fazer recomendações de medidas. Garantir a aplicação dos princípios de confidencialidade, imparcialidade, justiça e não retaliação em todas as etapas do processo.
- **Gestores de Áreas:** Colaborar com as investigações, garantir o cumprimento das políticas em suas equipes e implementar medidas corretivas sob sua alçada. Monitorar ativamente e coibir qualquer ato de retaliação em suas equipes.
- **Departamento Jurídico:** Aconselhar sobre aspectos legais da investigação e sanções, e interagir com autoridades externas quando necessário. Assegurar a conformidade legal dos procedimentos e a proteção dos direitos dos envolvidos.
- **Recursos Humanos (RH):** Conduzir investigações relacionadas a assédio, discriminação, e aplicar medidas disciplinares conforme as políticas da empresa. Monitorar o ambiente de trabalho e garantir a aplicação da política de não retaliação.
- **Área de Segurança da Informação:** Suportar investigações que envolvam dados eletrônicos. Garantir a segurança e integridade das informações e dos sistemas de denúncia e gestão de casos.
- **Auditores Internos/Externos:** Auxiliar em investigações específicas, conforme demanda do Comitê.
- **Todos os Colaboradores:** Reportar suspeitas de quebra de integridade, colaborar com investigações e manter a confidencialidade do processo. Reportar imediatamente qualquer indício de retaliação.

#### 5. Procedimento

##### 5.1. Etapa 1: Recebimento da Denúncia/Alerta

- **5.1.1. Canais de Denúncia:** Todas as quebras de integridade devem ser reportadas através do Canal de Denúncias oficial da Suporte Administração Ltda, que são [canaldedenuncias@suportegerencial.com.br](mailto:canaldedenuncias@suportegerencial.com.br) ou pelo telefone (81) 99874-0360.
- **5.1.2. Outros Canais:** Denúncias recebidas por outros meios (e-mail direto a um gestor, RH, etc.) devem ser imediatamente encaminhadas ao Comitê de Compliance/Canal de Denúncias para registro formal.
- **5.1.3. Registro Inicial:** Todas as denúncias devem ser registradas em sistema ou ferramenta designada, com data, hora, canal de recebimento e um resumo inicial do relato.

|                                                                                   |                                                                      |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                                         | NÚMERO:<br>POP-002-MT-INT |
|                                                                                   | ASSUNTO:<br>POP TRATAMENTO DE QUEBRAS DE<br>INTEGRIDADE E COMPLIANCE | REVISÃO: 02               |
|                                                                                   |                                                                      | VIGÊNCIA:<br>01/07/2027   |
| ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS                                                   |                                                                      | APROVADO POR: DIRETORIA   |

• **5.1.4. Garantia de Confidencialidade e Não Retaliação na Fase de Recebimento:**

- ✓ **5.1.4.1. Confidencialidade do Denunciante:** Garantir que a identidade do denunciante (se não for anônimo) seja acessível apenas ao gestor do Canal de Denúncias e ao Comitê de Compliance, sob o princípio da "necessidade de conhecer", e que esta informação não será divulgada a terceiros, incluindo o denunciado, sem consentimento expresso do denunciante ou determinação legal.
- ✓ **5.1.4.2. Anonimato:** Reforçar que a plataforma do Canal de Denúncias permite o **anonimato completo do denunciante**, e que a Suporte Administração Ltda. não buscará ativamente a identificação de denunciante anônimos, exceto em casos de exigência legal ou para investigação de denúncias comprovadamente de má-fé.
- ✓ **5.1.4.3. Política de Não Retaliação:** O Comitê de Compliance e o RH devem estar cientes de qualquer denúncia identificada para monitorar discretamente o denunciante e garantir que a política de não retaliação seja aplicada desde o momento do relato. Qualquer sinal de retaliação será tratado com máxima urgência.

**5.2. Etapa 2: Triagem e Avaliação Preliminar (Comitê de Compliance)**

- **5.2.1. Análise Imediata:** O Comitê de Compliance fará uma análise preliminar da denúncia em até 5 dias úteis do recebimento.
- **5.2.2. Classificação:** Classificar a denúncia quanto à gravidade (baixa, média, alta), tipo de violação (financeira, comportamental, etc.) e complexidade.
- **5.2.3. Necessidade de Investigação:** Decidir se a denúncia possui indícios mínimos que justifiquem a abertura de uma investigação formal.
- **5.2.4. Designação da Equipe de Investigação:** Em caso de prosseguimento, designar a equipe responsável pela investigação, que pode ser interna (RH, Jurídico, Auditoria Interna) ou externa (consultoria especializada), conforme a natureza e complexidade da denúncia.
  - ✓ **5.2.4.1. Garantia de Imparcialidade na Designação:** A equipe de investigação será composta por membros com experiência e treinamento em investigação, e que não possuam qualquer conflito de interesse direto ou indireto com o denunciado, o denunciante ou o objeto da denúncia. Caso haja potencial conflito, o membro deverá ser substituído ou declarado impedido.
- **5.2.5. Prazo de Triagem:** Concluir a triagem e notificar (se aplicável e possível) o denunciante sobre o recebimento e o andamento inicial em até 15 dias úteis.
- **5.2.6. Arquivamento (se aplicável):** Denúncias sem fundamento ou duplicadas podem ser arquivadas após a triagem, com registro da justificativa.

|                                                                                   |                                                                      |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                                         | NÚMERO:<br>POP-002-MT-INT |
|                                                                                   | ASSUNTO:<br>POP TRATAMENTO DE QUEBRAS DE<br>INTEGRIDADE E COMPLIANCE | REVISÃO: 02               |
|                                                                                   |                                                                      | VIGÊNCIA:<br>01/07/2027   |
| ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS                                                   |                                                                      | APROVADO POR: DIRETORIA   |

### 5.3. Etapa 3: Investigação (Referência ao Modelo de Investigação de Crise)

- 5.3.1. Planejamento da Investigação: A equipe designada elaborará um plano de investigação detalhado, definindo escopo, metodologia, cronograma e recursos necessários.
- 5.3.2. Condução da Investigação:
  - ✓ Coleta de Evidências: Reunir documentos, e-mails, registros de sistemas, vídeos, áudios, etc. A coleta de evidências será realizada de forma **objetiva e imparcial**, buscando todos os fatos relevantes.
  - ✓ Entrevistas: Realizar entrevistas com o denunciante (se identificado e desejar), denunciado, testemunhas e outras partes relevantes. **Todas as entrevistas serão conduzidas de forma profissional, ética e respeitosa, garantindo o direito à ampla defesa e ao contraditório do denunciado**, que terá a oportunidade de apresentar sua versão dos fatos e evidências. As entrevistas serão documentadas.
  - ✓ Análise de Dados: Processar e analisar todas as informações coletadas para identificar fatos e tirar conclusões. **A análise será baseada em evidências sólidas e não em suposições.**
- 5.3.3. **Garantia de Confidencialidade e Imparcialidade na Investigação:**
  - ✓ **5.3.3.1. Sigilo de Informações:** Manter o sigilo de todas as informações, documentos e a identidade das pessoas envolvidas durante todo o processo investigativo. O compartilhamento de informações ocorrerá estritamente sob o princípio da "necessidade de conhecer".
  - ✓ **5.3.3.2. Proteção de Evidências:** As evidências coletadas serão armazenadas em ambiente seguro, com acesso controlado e registro de auditoria, para garantir sua integridade e confidencialidade.
- 5.3.4. Referência: A investigação deve seguir o "Modelo de Investigação de Crise" da Suporte Administração Ltda., que detalha as etapas e diretrizes para uma apuração robusta e imparcial.
- 5.3.5. Relatório de Investigação: Ao final da apuração, a equipe de investigação elaborará um relatório conclusivo com os fatos apurados, evidências e recomendações. **O relatório será objetivo, factual e imparcial, sem juízos de valor.**

### 5.4. Etapa 4: Tomada de Decisão e Aplicação de Medidas

- 5.4.1. Análise do Comitê de Compliance: O relatório de investigação será submetido ao Comitê de Compliance para análise e deliberação.
- 5.4.2. **Garantia de Justiça e Imparcialidade na Decisão:**

|                                                                                   |                                                                      |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                                         | NÚMERO:<br>POP-002-MT-INT |
|                                                                                   | ASSUNTO:<br>POP TRATAMENTO DE QUEBRAS DE<br>INTEGRIDADE E COMPLIANCE | REVISÃO: 02               |
|                                                                                   |                                                                      | VIGÊNCIA:<br>01/07/2027   |
| ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS                                                   |                                                                      | APROVADO POR: DIRETORIA   |

- ✓ **5.4.2.1. Decisão Colegiada:** O Comitê de Compliance (ou outro órgão colegiado devidamente designado) decidirá sobre a procedência da denúncia e as medidas cabíveis. A decisão será tomada em **consenso ou por maioria qualificada**, garantindo a imparcialidade e evitando decisões unilaterais.
- ✓ **5.4.2.2. Baseada em Evidências:** As decisões serão baseadas exclusivamente em **fatos comprovados e evidências consistentes**, em conformidade com as políticas internas, o Código de Conduta e a legislação aplicável.
- 5.4.3. Medidas Corretivas e Disciplinares:
  - ✓ Para o Denunciado: Advertência, suspensão, desligamento, *feedback* construtivo, treinamento, etc., conforme a gravidade da violação e a política interna de sanções. As medidas serão aplicadas de forma justa, proporcional e consistente, considerando precedentes e garantindo a paridade de tratamento.
  - ✓ Para a Empresa: Ajustes de processos, reforço de controles internos, treinamentos adicionais, revisão de políticas, ações de remediação de danos.
- 5.4.4. Ações Legais: Se aplicável, o Departamento Jurídico avaliará a necessidade de comunicação às autoridades competentes ou de outras ações legais.

## 5.5. Etapa 5: Comunicação (Referência ao POP de Comunicação de Crise)

- 5.5.1. **Planejamento da Comunicação:** Definir a estratégia de comunicação interna e externa, considerando a natureza, gravidade e impacto da quebra de integridade.
- 5.5.2. **Comunicação aos Envolvidos:** Informar as partes diretamente envolvidas (denunciante, denunciado) sobre a conclusão do processo, respeitando os limites da confidencialidade e privacidade.
  - ✓ **5.5.2.1. Feedback ao Denunciante (se não anônimo):** O denunciante será informado sobre a conclusão da investigação e as medidas tomadas (em um nível de detalhe apropriado que não comprometa a confidencialidade de terceiros ou o processo). Isso demonstra que o relato foi levado a sério e processado.
- 5.5.3. **Comunicação Institucional:** Em casos de alta repercussão, utilizar o "POP de Comunicação de Crise Relacionada à Integridade" da Suporte Administração Ltda. para gerenciar a comunicação com colaboradores, clientes, mídia e outras partes interessadas.
- 5.5.4. **Transparência** (quando possível): Promover a transparência do processo e dos aprendizados, sem expor indevidamente indivíduos.

|                                                                                                            |                                                                      |                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  <b>Suporte Gerencial</b> | PROCEDIMENTO                                                         | NÚMERO:<br>POP-002-MT-INT |
|                                                                                                            | ASSUNTO:<br>POP TRATAMENTO DE QUEBRAS DE<br>INTEGRIDADE E COMPLIANCE | REVISÃO: 02               |
|                                                                                                            |                                                                      | VIGÊNCIA:<br>01/07/2027   |
| ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS                                                                            |                                                                      | APROVADO POR: DIRETORIA   |

## 5.6. Etapa 6: Monitoramento e Aprendizado Contínuo

- **5.6.1. Monitoramento das Ações:** Acompanhar a implementação das medidas corretivas e disciplinares para garantir sua efetividade.
- **5.6.2. Monitoramento Ativo da Não Retaliação:** O Comitê de Compliance, em conjunto com o RH, realizará um monitoramento proativo e discreto do denunciante (se identificado) e do denunciado por um período de tempo razoável após a conclusão do processo, para identificar e intervir rapidamente em qualquer indício de retaliação.
- **5.6.3. Registro e Análise de Dados:** Manter um registro consolidado de todas as denúncias, investigações e suas conclusões para análise de tendências e *gaps* no programa de integridade.
- **5.6.4. Revisão do Programa de Integridade:** Utilizar os aprendizados das quebras de integridade para aprimorar o Código de Conduta, políticas, treinamentos e controles internos.

## 6. Documentação e Registros

- Registro da Denúncia (inicial e atualizações)
- Relatório de Triagem e Decisão do Comitê de Compliance
- Termos de Confidencialidade Assinados
- Plano de Investigação
- Evidências Coletadas (documentos, áudios, vídeos, transcrições de entrevistas)
- Relatório Final da Investigação
- Ata de Decisão do Comitê de Compliance/Instância Decisória
- Comprovantes de Aplicação de Medidas (disciplinares, corretivas)
- Registros de Comunicações Internas e Externas (incluindo feedback ao denunciante)

|                                                                                                            |                                                                      |                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  <b>Suporte Gerencial</b> | PROCEDIMENTO                                                         | NÚMERO:<br>POP-002-MT-INT |
|                                                                                                            | ASSUNTO:<br>POP TRATAMENTO DE QUEBRAS DE<br>INTEGRIDADE E COMPLIANCE | REVISÃO: 02               |
|                                                                                                            |                                                                      | VIGÊNCIA:<br>01/07/2027   |
| ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS                                                                            |                                                                      | APROVADO POR: DIRETORIA   |

## 7. Revisão do POP

Este POP deve ser revisado anualmente ou sempre que houver mudanças significativas na legislação, estrutura organizacional ou na identificação de *gaps* no processo.



**SUPORTE DE ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL LTDA.**  
Assinatura do Responsável Legal