

PROVIDER IT. | Caminhe por novos futuros

Política de Reclamações e Procedimento de Queixas

01 OBJETIVO

Na Provider IT, acreditamos que um ambiente verdadeiramente ético se constrói com vozes ativas e protegidas. Este documento é nosso compromisso com cada colaborador, parceiro e parte interessada: aqui, quem fala é ouvido com respeito, tratado com justiça e protegido contra qualquer forma de retaliação.

Caminhe com segurança - sua voz importa.

Nosso objetivo é garantir que qualquer colaborador, parceiro ou parte interessada possa se manifestar com segurança sobre violações de políticas ou práticas não éticas, sabendo que será ouvido com imparcialidade, tratado com dignidade e protegido em conformidade com nossos valores e com a legislação vigente.

02 DEFINIÇÕES

Para que todos possamos nos entender da mesma forma, adotamos as seguintes definições:

Reclamação/Denúncia: Comunicação formal de possível violação de políticas internas, do Código de Conduta Ética, de leis aplicáveis ou de práticas não éticas.

Retaliação: Qualquer ação adversa (demissão, rebaixamento, transferência não solicitada, redução salarial, exclusão de projetos, intimidação, assédio moral, isolamento social, avaliações injustas ou ameaças) tomada contra um denunciante em resposta à apresentação de reclamação de boa-fé.

Comitê de Ética: Órgão colegiado responsável por receber, analisar e deliberar sobre denúncias, conforme estabelecido no Código de Conduta Ética (seção 7.1).

Boa-fé: Denúncia realizada com crença honesta na veracidade da informação, mesmo que posteriormente se comprove improcedente, desde que sem intenção maliciosa.

03 ABRANGÊNCIA E ELEGIBILIDADE

3.1. Público Elegível

Colaboradores diretos e indiretos:

- Funcionários CLT, temporários, estagiários
- Prestadores de serviços terceirizados
- Consultores e profissionais alocados em clientes

Partes interessadas externas:

- Clientes e seus representantes
- Fornecedores e parceiros comerciais
- Candidatos em processos seletivos
- Ex-colaboradores (para fatos ocorridos durante o vínculo)
- Qualquer pessoa da comunidade

3.2. Escopo de Denúncias Elegíveis

Violações Éticas e Comportamentais:

- Assédio sexual, moral ou econômico
- Discriminação de qualquer natureza
- Abuso de poder ou autoridade
- Conflitos de interesse não declarados

Violações de Políticas Corporativas:

- Descumprimento de políticas internas (Proteção de Dados, IA, Sustentabilidade, Direitos Humanos)
- Violações da LGPD
- Uso inadequado de sistemas de IA
- Não conformidade com políticas de ESG

Práticas Ilícitas:

- Fraude, corrupção, suborno ou lavagem de dinheiro
- Violações de direitos humanos ou trabalhistas
- Crimes ambientais
- Falsificação de documentos

Riscos à Segurança:

- Condições inseguras de trabalho
- Incidentes de segurança da informação
- Ameaças à integridade física ou psicológica

Questões Específicas de Alocação:

- Violações em ambientes de clientes
- Conflitos entre normas do cliente e da Provider IT.

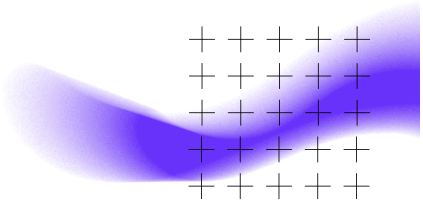
04 CANAIS DE DENÚNCIA

4.1. Canal Interno (Colaboradores)
E-mail: eticaprovider@provider-it.com.br
Site: https://provider-it.com.br/contato/denuncias/
Destinatário: Comitê de Ética
Características: Confidencialidade absoluta, possibilidade de denúncia anônima, resposta em até a 30 dias.

4.2. Canal Externo (Público Geral)
Formulário web: https://provider-it.com.br/contato/denuncias/
Destinatário: Departamento Jurídico (com encaminhamento ao Comitê de Ética)

4.3. Canais Especializados
Incidentes de IA: inteligencia.artificial@provider-it.com.br
Questões de LGPD: dpo@provider-it.com.br
Colaboradores alocados em clientes: eticaprovider@provider-it.com.br

05 GOVERNANÇA E PROCESSO



5.1. Comitê de Ética
Composição: no mínimo três membros da diretoria, e gerentes que serão indicados pelo Diretor Presidente.
Para questões específicas, o Comitê poderá convocar representantes de Jurídico, Compliance, Segurança da Informação e Comunicação, conforme Código de Conduta Ética (seção 7.1.1).

Responsabilidades:

- Receber, registrar e investigar denúncias
- Determinar ações corretivas e sanções
- Garantir confidencialidade e imparcialidade
- Reportar casos graves à Alta Direção

5.2. Processo de Investigação (até 30 dias)
Recebimento e Registro (2 dias): Protocolo e confirmação ao denunciante
Avaliação Preliminar (5 dias): Classificação de gravidade
Investigação Detalhada (20 dias): Coleta de evidências, entrevistas, análise
Deliberação do Comitê (3 dias): Decisão fundamentada
Comunicação: Notificação ao denunciante e implementação de medidas
Casos de retaliação: Prioridade máxima e prazo reduzido para 15 dias.

06 CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

6.1. Nossas Garantias

- Confidencialidade absoluta da identidade do denunciante
- Acesso restrito: apenas Comitê de Ética e investigadores autorizados
- Armazenamento seguro com criptografia

6.2. Conformidade LGPD

Base Legal: Legítimo interesse para investigação

Retenção: 5 anos após encerramento do caso

Direitos do Denunciante: Acesso, correção e anonimização (via eticaprovider@provider-it.com.br ou DPO)

Compartilhamento: Apenas com autoridades mediante ordem judicial ou terceiros sob acordo de confidencialidade

07 PROTEÇÃO CONTRARRETALIAÇÃO

7.1. Proibição Absoluta

Qualquer forma de retaliação é estritamente proibida e considerada falta grave. Não toleramos, em nenhuma circunstância, ações que penalizem quem age de boa-fé.

7.2. Proteções Garantidas

- Presunção de boa-fé em favor do denunciante
- Medidas cautelares imediatas quando necessário
- Acompanhamento pós-denúncia por 12 meses

7.3. Sanções para quem retaliar

- Advertência formal à demissão por justa causa
- Ações legais quando configurar crime
- Responsabilização civil por danos causados

7.4. Se você está sofrendo retaliação, não hesite, fale conosco imediatamente.
E-mail: eticaprovider@provider-it.com.br
Assunto: "RETALIAÇÃO - URGENTE"
Prazo reduzido para 15 dias, com prioridade máxima.

08 DENÚNCIAS ANÔNIMAS

Aceitamos e incentivamos denúncias anônimas, pois entendemos que o anonimato pode ser essencial para proteção do denunciante.
Sempre que possível, identifique-se, para facilitar a investigação e nos permitir retornar com mais clareza, mas se o anonimato for necessário para que você se sinta seguro, ele será rigorosamente respeitado.

09 SANÇÕES E MEDIDAS CORRETIVAS

9.1. Tipos de Sanções (conforme gravidade)

- Leves: Advertência verbal/escrita, treinamento obrigatório
- Moderadas: Suspensão disciplinar, rebaixamento, perda de benefícios
- Graves: Demissão por justa causa, ações legais

9.2. Denúncias de Má-Fé

Denúncias comprovadamente falsas com intenção maliciosa resultarão em sanções ao denunciante.

Em caso de dúvida, sempre presumimos boa-fé.

10 PROCEDIMENTO DE RECURSO

10.1. Instâncias

Comitê de Ética: Decisão inicial em até 30 dias.

Diretoria Executiva: Revisão (prazo para recurso: 15 dias úteis; resposta: 20 dias úteis).

Entidades Externas: Ministério Público, Ouvidoria, ANPD, Poder Judiciário.

10.2. Efeito do Recurso
A sanção não será aplicada até a decisão final do recurso, salvo medidas cautelares urgentes.

11 COLABORADORES ALOCADOS EM CLIENTES

Nosso modelo de negócio é singular: muitos de nossos colaboradores atuam diariamente nas instalações de nossos clientes, presencialmente ou em modelo híbrido/remoto. Sabemos que isso pode gerar situações específicas, e queremos que você saiba exatamente como agir.

11.1. O Código de Ética Provider IT sempre prevalece.
Independentemente do ambiente em que esteja atuando, nossas normas de conduta são inegociáveis. Em caso de conflito entre as políticas do cliente e as nossas, nosso Código de Conduta Ética é a referência (seção 5.12).

11.2. Tipos de situações:

- Denúncia sobre conduta do cliente: Use nosso canal interno. Sua proteção é garantida e o caso será tratado com confidencialidade total perante o cliente.

- Denúncia sobre colaborador Provider IT no cliente: Ambos os canais estão disponíveis. A decisão final e as medidas disciplinares são responsabilidade exclusiva da Provider IT.
- Conflito entre normas: Comunique imediatamente seu gestor Provider IT e, em seguida, o Comitê de Ética.

11.3. Proteção garantida:

- Nenhum colaborador será removido de um projeto por ter realizado uma denúncia legítima.
- Garantimos ambiente alternativo ou realocação imediata em casos graves.
- Lembre-se: você representa a Provider IT onde quer que esteja.

07 MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA

12.1. Indicadores Acompanhados

- Número de denúncias (por canal e tipo)
- Tempo médio de resolução
- Taxa de procedência
- Satisfação dos denunciantes

12.2. Relatórios

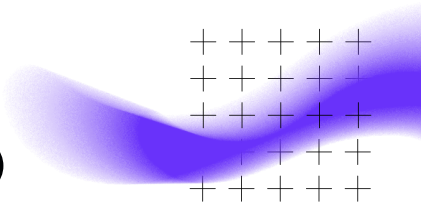
- Trimestral: Estatísticas e recomendações (Comitê de Ética)
- Anual: Consolidação e plano de ação (Alta Direção)

12.3. Revisão da Política

Ordinária: Anualmente (próxima: Junho 2027)

Extraordinária: Mudanças na legislação, falhas identificadas ou recomendações de auditorias.

13 TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO



- Onboarding: Apresentação da política e dos canais.
- Anual: Atualização e reforço das proteções.
- Específico para Líderes: Responsabilidades adicionais e prevenção de retaliação.

14 INTERFACE COM OUTRAS POLÍTICAS

- Esta política integra-se e dialoga com:
- Código de Conduta Ética (seções 7.1, 7.1.8, 9.1)
- Política de Proteção de Dados
- Política de Direitos Humanos (seções 14 e 15)
- Política de Ética Empresarial (seções 13 e 14)
- Política de Inteligência Artificial (seção 12)
- Política Ambiental
- Compromisso de Integridade

15 DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta política é viva, como nossa empresa. Revisamos, aprendemos e evoluímos continuamente, porque acreditamos que um ambiente ético é construído todos os dias, com a participação de cada um de nós.

Documento: Política de Reclamações e Procedimento de Queixas | Provider IT
Periodicidade de Revisão: Anual
Versão: Setembro/2026