

POLÍTICA DE MONITORAMENTO E APURAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS

HIPERSERVE S.A.

Versão: 01

Aprovação: 04/09/2026

Responsável: Comitê Interno de Ética e Integridade

1. OBJETIVO

A presente Política estabelece regras para o monitoramento, recebimento, análise e apuração das denúncias encaminhadas à HIPERSERVE S.A., assegurando tratamento adequado, confidencial e imparcial às comunicações recebidas.

Esta Política complementa o Código de Ética e Integridade da HIPERSERVE S.A., especialmente suas disposições relativas ao Canal de Denúncias, à proteção dos denunciantes, à confidencialidade e às medidas decorrentes de violações.

2. ABRANGÊNCIA

O Canal de Denúncias poderá ser utilizado por administradores, empregados, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e demais pessoas que tenham conhecimento de fatos relacionados às atividades da HIPERSERVE S.A.

O canal poderá ser utilizado para comunicar, entre outras situações:

- a) práticas de corrupção ou tentativa de corrupção;
- b) fraude ou tentativa de fraude;
- c) oferecimento ou recebimento de vantagem indevida;
- d) conflitos de interesses;
- e) irregularidades em licitações ou contratos administrativos;
- f) violações ao Código de Ética e Integridade;
- g) demais atos ou práticas ilícitas ou contrárias às normas internas da empresa.

As denúncias poderão envolver condutas relacionadas à Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e demais normas aplicáveis.

Canal de Denúncias: <https://hiperserve.com.br/canal-de-denuncia/>

3. GARANTIAS AO DENUNCIANTE



A HIPERSERVE S.A. assegurará tratamento adequado às pessoas que utilizarem o Canal de Denúncias de boa-fé.

São garantidas, observadas as limitações legais:

- a) confidencialidade das informações recebidas;
- b) proteção contra retaliações em razão da realização de denúncia de boa-fé;
- c) tratamento imparcial da comunicação;
- d) preservação das informações relacionadas à denúncia;
- e) possibilidade de realização de denúncia anônima, quando disponibilizada pelo canal utilizado.

É proibida qualquer forma de retaliação contra o denunciante que, de boa-fé, comunique possível irregularidade ou coopere com sua apuração.

A realização deliberada de denúncia falsa ou de má-fé poderá sujeitar o responsável às medidas cabíveis.

4. MONITORAMENTO DO CANAL

O Canal de Denúncias será monitorado pelo Comitê Interno de Ética e Integridade, ou por pessoa formalmente designada para essa finalidade, observada a independência e a confidencialidade necessárias ao tratamento das informações.

O monitoramento compreenderá:

- a) verificação periódica das comunicações recebidas;
- b) registro das denúncias e de seu status de tratamento;
- c) classificação inicial da denúncia;
- d) encaminhamento para apuração, quando necessário;
- e) acompanhamento dos prazos e providências adotadas;
- f) registro do encerramento da apuração.

As informações deverão ser mantidas em ambiente ou sistema que permita restringir o acesso às pessoas autorizadas.

5. RECEBIMENTO E REGISTRO DA DENÚNCIA

Ao receber uma denúncia, deverão ser registrados, sempre que disponíveis:

- data do recebimento;
- descrição dos fatos;



- pessoas ou áreas envolvidas;
- documentos ou evidências apresentados;
- classificação inicial do caso;
- responsável pelo tratamento;
- providências adotadas;
- situação da apuração;
- conclusão e data de encerramento.

A ausência de todas as informações acima não impedirá, por si só, o recebimento da denúncia.

Sempre que necessário, poderão ser solicitadas informações complementares ao denunciante, preservadas as condições de anonimato e confidencialidade aplicáveis.

6. TRIAGEM E CLASSIFICAÇÃO

Após o recebimento, a denúncia será submetida a análise preliminar para verificar:

- a) se o fato possui relação com as atividades da HIPERSERVE S.A.;
- b) se há elementos mínimos que permitam sua análise;
- c) a natureza e a gravidade dos fatos relatados;
- d) a existência de possível corrupção, fraude ou outra irregularidade;
- e) eventual conflito de interesses envolvendo as pessoas responsáveis pela apuração.

Quando identificada situação de conflito de interesses, a pessoa envolvida deverá ser afastada da análise ou apuração do caso.

7. APURAÇÃO DA DENÚNCIA

Quando houver elementos que justifiquem a apuração, o Comitê Interno de Ética e Integridade definirá a forma adequada de investigação, considerando a natureza e a gravidade dos fatos.

A apuração poderá compreender, conforme o caso:

- a) análise de documentos e registros;
- b) análise de comunicações e informações relacionadas aos fatos;
- c) solicitação de esclarecimentos;
- d) entrevistas com pessoas que possam contribuir para o esclarecimento dos fatos;



e) consulta a registros internos;

f) outras providências compatíveis com a natureza da denúncia.

A apuração deverá ser conduzida de forma imparcial, preservando a confidencialidade das informações e respeitando os direitos das pessoas envolvidas.

Nenhuma conclusão deverá ser adotada exclusivamente com base em alegações não verificadas quando houver possibilidade de obtenção de informações adicionais.

8. ACOMPANHAMENTO DA DENÚNCIA

Quando o Canal de Denúncias disponibilizar mecanismo de acompanhamento, o denunciante poderá consultar o andamento da comunicação por meio do protocolo ou código fornecido no momento do registro.

Sempre que tecnicamente possível, o sistema deverá permitir a consulta do status da denúncia, tais como:

- recebida;
- em análise;
- em apuração;
- concluída;
- encerrada.

Quando a denúncia for anônima, as comunicações deverão ocorrer por meio do próprio sistema ou mecanismo que preserve o anonimato.

As informações fornecidas ao denunciante sobre o resultado da apuração observarão a legislação aplicável, a proteção dos dados pessoais, a confidencialidade e os interesses legítimos da empresa e das pessoas envolvidas.

9. CONCLUSÃO E ENCERRAMENTO

Concluída a apuração, o Comitê Interno de Ética e Integridade deverá registrar a conclusão do caso e, quando aplicável:

- a) indicar a inexistência de irregularidade identificada;
- b) registrar a confirmação da irregularidade;
- c) recomendar medidas corretivas ou preventivas;
- d) recomendar medidas disciplinares ou contratuais cabíveis;
- e) recomendar o aprimoramento de controles ou políticas internas;



f) recomendar o encaminhamento do caso às autoridades competentes, quando exigido ou recomendado pela legislação aplicável.

O encerramento da denúncia deverá ser registrado juntamente com as principais providências adotadas.

10. MEDIDAS E SANÇÕES

A confirmação de violação ao Código de Ética e Integridade, às políticas internas ou à legislação poderá resultar na adoção das medidas disciplinares, contratuais ou legais cabíveis.

As medidas serão aplicadas de acordo com a gravidade da conduta, suas circunstâncias e as normas aplicáveis.

Poderão ser adotadas, conforme o caso:

- a) orientação ou advertência;
- b) medidas disciplinares previstas nas normas internas e na legislação trabalhista aplicável;
- c) suspensão ou outras medidas cabíveis;
- d) encerramento ou revisão da relação contratual com terceiros;
- e) comunicação às autoridades competentes, quando necessária ou recomendável.

A aplicação das medidas deverá observar os procedimentos internos e a legislação aplicável.

11. RELATÓRIO E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

O Comitê Interno de Ética e Integridade poderá elaborar relatórios periódicos sobre o funcionamento do Canal de Denúncias, contendo, de forma consolidada e preservada a confidencialidade:

- quantidade de denúncias recebidas;
- natureza ou classificação das denúncias;
- quantidade de casos apurados;
- quantidade de casos encerrados;
- principais medidas adotadas;
- situações recorrentes ou riscos identificados;
- recomendações de melhoria.



Os resultados poderão ser apresentados à Alta Direção, especialmente quando identificados riscos relevantes ou necessidade de medidas corretivas.

As informações consolidadas poderão ser utilizadas para aprimorar o Programa de Integridade, os controles internos e as políticas da HIPERSERVE S.A.

12. PRESERVAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Os registros relacionados às denúncias deverão ser preservados de forma segura, com acesso restrito às pessoas autorizadas.

As informações deverão ser tratadas de acordo com a legislação aplicável, especialmente as normas relativas à proteção de dados pessoais e à confidencialidade.

O acesso às informações deverá ocorrer somente quando necessário para o adequado tratamento, apuração, monitoramento ou cumprimento de obrigação legal.

13. RESPONSABILIDADES

Compete ao Comitê Interno de Ética e Integridade:

- a) monitorar o Canal de Denúncias;
- b) realizar ou coordenar a análise e apuração das denúncias;
- c) preservar a confidencialidade das informações;
- d) acompanhar o andamento dos casos;
- e) recomendar medidas corretivas e preventivas;
- f) manter registros das providências adotadas;
- g) comunicar à Alta Direção situações relevantes que demandem sua atuação.

Todos os administradores, empregados e terceiros deverão cooperar, dentro de suas atribuições, com as apurações realizadas.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política integra o Programa de Integridade da HIPERSERVE S.A. e deverá ser interpretada em conjunto com o Código de Ética e Integridade e demais políticas internas.

Em caso de conflito entre esta Política e disposição legal ou regulamentar aplicável, prevalecerá a legislação vigente.





A Política deverá ser revisada periodicamente ou sempre que houver alteração relevante nos procedimentos internos, na legislação ou nos riscos relacionados ao Canal de Denúncias.

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação.

HIPERSERVE S.A.

MARCIA CRISTINA DA SILVA:03241983617

Assinado de forma digital por
MARCIA CRISTINA DA
SILVA:03241983617
Dados: 2026.09.28 10:11:05 -03'00'

MÁRCIA CRISTINA DA SILVA

Diretoria Administrativa e Financeira

Data: **04/09/2026**

RENILDE GONCALVES
DA SILVA:31873839634

Assinado de forma digital por
RENILDE GONCALVES DA
SILVA:31873839634
Dados: 2026.09.28 09:12:31 -03'00'

Presidente do Comitê Interno de Ética

RENILDE GONÇALVES DA SILVA

Diretora de Negócios

Data: **04/09/2026**

