



<b>Título:</b>	<b>POLÍTICA DE RESPOSTA A INCIDENTES DE ÉTICA E MELHORIA CONTÍNUA</b>
<b>Identificador:</b>	<b>KT-POL- INC-001</b>
<b>Revisão:</b>	<b>00</b>
<b>Data de Emissão:</b>	<b>25/11/2025</b>



<b>Elaborado por:</b>	Rubia Reis – Setor de Governança e Compliance
<b>Aprovado por:</b>	Rotello e Diego - Diretoria

### Sumário

<b>1.FINALIDADE.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ABRANGÊNCIA .....</b>	<b>2</b>
<b>3. BASE LEGAL E NORMATIVA .....</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>2</b>
<b>5. DIRETRIZES GERAIS .....</b>	<b>2</b>
<b>6. PROCEDIMENTO DE RESPOSTA A INCIDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>7. CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE.....</b>	<b>4</b>
<b>8. PROTEÇÃO CONTRA RETALIAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>9. MONITORAMENTO E INDICADORES.....</b>	<b>5</b>
<b>10. MELHORIA CONTÍNUA .....</b>	<b>5</b>
<b>11. ARMAZENAMENTO DE REGISTROS .....</b>	<b>5</b>
<b>12. DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>5</b>
<b>13.HISTORICO DE REVISÃO .....</b>	<b>6</b>

<b>Título:</b>	<b>POLÍTICA DE RESPOSTA A INCIDENTES DE ÉTICA E MELHORIA CONTÍNUA</b>
<b>Identificador:</b>	<b>KT-POL- INC-001</b>
<b>Revisão:</b>	<b>00</b>
<b>Data de Emissão:</b>	<b>25/11/2025</b>



## **POLÍTICA DE RESPOSTA A INCIDENTES E MELHORIA CONTÍNUA**

### **1. FINALIDADE**

Estabelecer diretrizes e procedimentos formais para identificação, registro, apuração, tratamento e correção de incidentes de compliance, assegurando resposta rápida, proporcional, documentada e alinhada à melhoria contínua do Programa de Integridade da Ketra Soluções Inteligentes Ltda.

### **2. ABRANGÊNCIA**

Esta Política aplica-se a:

- Todos os colaboradores (CLT, estagiários e aprendizes);
- Diretores e sócios;
- Prestadores de serviço e parceiros comerciais;
- Fornecedores e terceiros que atuem em nome da Ketra.

### **3. BASE LEGAL E NORMATIVA**

Esta Política está fundamentada em:

- Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção);
- Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações);
- Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Normas ISO 19600 e ISO 37001;
- Código de Conduta e demais políticas internas da Ketra.

### **4. DEFINIÇÕES**

**Incidente de Compliance:** Qualquer ato, omissão ou situação que represente violação às normas legais, ao Código de Conduta ou às políticas internas da Ketra.

**Risco Crítico:** Situação com potencial impacto financeiro, jurídico ou reputacional relevante, incluindo corrupção, suborno, fraude licitatória ou violação grave de dados pessoais.

**CCO:** Chief Compliance Officer, responsável pela gestão do Programa de Integridade.

**CORG:** Comitê de Ética, Riscos e Governança.

### **5. DIRETRIZES GERAIS**

Constituem incidentes de compliance, entre outros:

- Violação ao Código de Conduta;
- Indício de fraude, corrupção ou suborno;
- Conflito de interesses não declarado;
- Irregularidade em processo licitatório;
- Falha grave em controles internos;

<b>Título:</b>	<b>POLÍTICA DE RESPOSTA A INCIDENTES DE ÉTICA E MELHORIA CONTÍNUA</b>
<b>Identificador:</b>	<b>KT-POL- INC-001</b>
<b>Revisão:</b>	<b>00</b>
<b>Data de Emissão:</b>	<b>25/11/2025</b>



- Violação de dados pessoais (LGPD);
- Retaliação contra denunciante;
- Descumprimento relevante de treinamentos obrigatórios;
- Não conformidade em due diligence de terceiros.

Todos os incidentes devem ser tratados com confidencialidade, imparcialidade e rigor técnico.

## 6. PROCEDIMENTO DE RESPOSTA A INCIDENTES

A Ketra adota fluxo estruturado em seis etapas obrigatórias:

### 6.1 Identificação

O incidente poderá ser identificado por meio de:

- Canal de denúncias;
- Auditorias internas;
- Monitoramento de controles;
- Relatórios financeiros;
- Comunicação espontânea de colaboradores ou gestores.

Todo relato deverá ser formalmente registrado.

### 6.2 Registro Formal

O CCO deverá:

- Abrir protocolo interno numerado;
- Classificar o nível de risco (Baixo, Médio, Alto ou Crítico);
- Registrar data, origem, área envolvida e descrição preliminar;
- Assegurar confidencialidade e proteção contra retaliação.

### 6.3 Análise Preliminar

Será realizada avaliação técnica para:

- Verificar existência de indícios mínimos;
- Avaliar impacto financeiro, jurídico e reputacional;
- Determinar necessidade de medidas preventivas imediatas.

Incidentes classificados como Alto ou Crítico deverão ser comunicados imediatamente ao CORG.

### 6.4 Investigação

A investigação observará:

- Imparcialidade;
- Preservação de provas;

<b>Título:</b>	<b>POLÍTICA DE RESPOSTA A INCIDENTES DE ÉTICA E MELHORIA CONTÍNUA</b>
<b>Identificador:</b>	<b>KT-POL- INC-001</b>
<b>Revisão:</b>	<b>00</b>
<b>Data de Emissão:</b>	<b>25/11/2025</b>



- Direito ao contraditório e ampla defesa;
- Sigilo absoluto.

Poderão ser utilizados:

- Entrevistas;
- Análise documental;
- Auditoria financeira;
- Apoio jurídico especializado.

Prazo padrão de conclusão: até 30 dias, prorrogável mediante justificativa formal.

### 6.5 Deliberação e Medidas Disciplinares

Com base no relatório final, o CORG deliberará sobre:

- Arquivamento;
- Advertência;
- Suspensão;
- Rescisão contratual;
- Revisão de processos;
- Comunicação às autoridades competentes, quando aplicável.

As decisões deverão ser formalizadas em ata.

### 6.6 Ação Corretiva e Preventiva

Todo incidente confirmado deverá gerar:

- Plano de ação corretivo formal;
- Revisão de processos internos;
- Atualização de políticas, se necessário;
- Treinamento específico para a área envolvida.

## 7. CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE

Nível	Característica	Tratamento
Baixo	Falha pontual sem impacto relevante	Correção imediata e orientação
Médio	Descumprimento de política com risco moderado	Investigação formal e registro
Alto	Indício de fraude ou descumprimento legal	Comunicação ao CORG e ação disciplinar
Crítico	Corrupção, suborno, fraude licitatória ou violação grave LGPD	Investigação ampliada e possível comunicação externa

<b>Título:</b>	<b>POLÍTICA DE RESPOSTA A INCIDENTES DE ÉTICA E MELHORIA CONTÍNUA</b>
<b>Identificador:</b>	<b>KT-POL- INC-001</b>
<b>Revisão:</b>	<b>00</b>
<b>Data de Emissão:</b>	<b>25/11/2025</b>



## 8. PROTEÇÃO CONTRA RETALIAÇÃO

A Ketra garante proteção integral ao denunciante de boa-fé.

Qualquer ato de retaliação será considerado infração grave, sujeita a:

- Medidas disciplinares severas;
- Rescisão contratual por justa causa;
- Responsabilização civil e criminal, quando aplicável.

## 9. MONITORAMENTO E INDICADORES

Serão monitorados, no mínimo:

- Número de denúncias recebidas;
- Tempo médio de resposta;
- Percentual de investigações concluídas no prazo;
- Percentual de terceiros com due diligence concluída;
- Percentual de colaboradores treinados;
- Índice de percepção de segurança para denúncia.

Relatórios consolidados serão apresentados trimestralmente ao CORG.

## 10. MELHORIA CONTÍNUA

Esta Política será revisada:

- Anualmente;
- Em caso de alteração legislativa relevante;
- Após incidente classificado como Alto ou Crítico;
- Em caso de reestruturação organizacional.

Todas as revisões deverão possuir controle de versão formal e aprovação da Diretoria Executiva.

## 11. ARMAZENAMENTO DE REGISTROS

Todos os registros relacionados a incidentes, investigações e medidas adotadas deverão ser armazenados em ambiente seguro pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS

O cumprimento desta Política é obrigatório para todos os colaboradores, parceiros e terceiros que atuem em nome da Ketra.

O descumprimento poderá ensejar medidas disciplinares e responsabilizações legais cabíveis.

<b>Título:</b>	<b>POLÍTICA DE RESPOSTA A INCIDENTES DE ÉTICA E MELHORIA CONTÍNUA</b>
<b>Identificador:</b>	<b>KT-POL- INC-001</b>
<b>Revisão:</b>	<b>00</b>
<b>Data de Emissão:</b>	<b>25/11/2025</b>



### 13.HISTORICO DE REVISÃO

Revisão	Data	Responsável	Descrição de Revisões
00	25/11//2025	Rúbia Reis	Emissão Inicial