



DOCUMENTO PÚBLICO

Canal de Denúncias

Como relatar violações e como tratamos os relatos recebidos.

LEXXEN LTDA — CNPJ 63.987.111/0001-53

Rua 15, nº 721, Quadra H12, Lote 12, Sala 1, Setor Marista — Goiânia/GO — CEP 74.150-020

Versão 1.0 · Vigência 31 de agosto de 2026 · compliance@lexxen.com

Nota: este é um canal de denúncias e de tratamento de reclamações em última instância. **Não é uma Ouvidoria no sentido da Resolução CMN nº 4.860/2020**, que se aplica a instituições autorizadas pelo Banco Central. A Lexxen não é instituição financeira nem de pagamento — demandas sobre serviços prestados por instituições parceiras podem precisar ser tratadas nos canais e ouvidorias dessas instituições, e orientaremos o encaminhamento.

1. Para que serve

1.1. Este canal recebe relatos de:

- violação ao **Código de Ética e Conduta**
- corrupção, fraude, suborno ou vantagem indevida
- lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo
- assédio moral ou sexual, discriminação e violência
- conflito de interesses não declarado
- uso indevido de dados pessoais ou incidentes de segurança
- irregularidades contábeis, fiscais ou societárias
- **reclamações não resolvidas** pelo suporte

1.2. Para dúvidas operacionais e problemas de uso, procure primeiro **support@lexxen.com** — é mais rápido. Este canal é para o que o suporte não resolve ou não deve tratar.

2. Quem pode usar

Qualquer pessoa: colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores, candidatos, ex-colaboradores e terceiros. **Não é necessário ter relação com a Lexxen para denunciar.**

3. Como funciona

3.1. Envie o relato para **compliance@lexxen.com**.

3.2. Para uma apuração eficaz, informe, na medida do possível:

Item	Por quê
O que aconteceu	descrição objetiva dos fatos
Quem esteve envolvido	permite ouvir as pessoas certas
Quando e onde	delimita o período de apuração
Como você tomou conhecimento	ajuda a avaliar o relato
Evidências	documentos, mensagens, registros, prints

registrados e considerados se houver relatos convergentes.

4. Anonimato

4.1. A denúncia pode ser **identificada ou anônima**.

4.2. Identificando-se, você recebe retorno sobre o andamento e a conclusão. **Sua identidade é tratada de forma confidencial** e revelada apenas a quem for indispensável à apuração.

4.3. No relato anônimo, informe o máximo de elementos possível — sem poder pedir esclarecimentos, a apuração depende inteiramente do que foi enviado.

5. Não retaliação

5.1. A Lexxen **proíbe qualquer forma de retaliação** contra quem denuncia de boa-fé — demissão, rebaixamento, isolamento, transferência punitiva, redução de responsabilidades, constrangimento ou qualquer prejuízo.

5.2. A proteção vale **ainda que a apuração conclua pela improcedência**, desde que o relato tenha sido feito de boa-fé.

5.3. A proteção alcança quem **colabora com a apuração** como testemunha.

5.4. **Retaliação é infração grave**, sujeita às medidas do Código de Ética, inclusive rescisão por justa causa.

5.5. Sofreu retaliação? Relate por este mesmo canal, indicando a denúncia original.

6. Prazos

Etapa	Prazo
Confirmação de recebimento	até 5 dias úteis (quando identificada)
Análise de admissibilidade	até 10 dias úteis
Conclusão da apuração	até 60 dias da admissão, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa
Comunicação da conclusão	até 10 dias úteis do encerramento (quando identificada)

6.1. Casos de **risco iminente** — segurança de pessoas, incidente de dados em curso, risco financeiro relevante — recebem tratamento **imediato**, independentemente destes prazos.

7. Como apuramos

7.1. Registro — todo relato é registrado com identificador próprio.

7.2. Admissibilidade — verifica-se se o relato tem elementos mínimos e se está no escopo.

7.3. Apuração — conduzida pela função de Compliance, com apoio de assessoria jurídica especializada, por meio de análise documental, de registros de sistema e de entrevistas.

membro da administração, a apuração é conduzida com apoio externo independente.

7.5. Ampla defesa — a pessoa apontada tem oportunidade de se manifestar antes de qualquer medida.

7.6. Decisão e medidas — conforme a seção 12 do Código de Ética.

7.7. Comunicação a autoridades — configurando ilícito, os fatos são comunicados aos órgãos competentes. Em suspeita de lavagem de dinheiro, a comunicação ao **COAF** é obrigatória e **não pode ser informada ao denunciado**, nos termos do art. 11 da Lei nº 9.613/1998.

8. Confidencialidade e dados pessoais

8.1. Relatos são tratados com confidencialidade. O acesso é restrito a quem participa da apuração.

8.2. Os dados pessoais do relato são tratados para **apuração e cumprimento de obrigação legal**, conforme a Política de Privacidade, e mantidos pelos prazos legais.

8.3. A identidade do denunciante **não é revelada ao denunciado**, salvo obrigação legal ou ordem judicial — hipótese em que, sendo possível, o denunciante será avisado.

9. Registro e melhoria

9.1. Os relatos são consolidados em relatório periódico à administração, com número de casos, categorias, prazos e medidas — **sem identificar denunciantes**.

9.2. Os dados orientam revisão de controles, treinamentos e políticas. Denúncia que expõe falha de processo gera correção do processo, não apenas do caso.

10. Canais

Finalidade	Canal
Denúncias e reclamações em última instância	compliance@lexxen.com
Suporte e dúvidas operacionais	support@lexxen.com
Titular de dados pessoais (LGPD)	compliance@lexxen.com