TERMOS E CONDIÇÕES DE ADESÃO AO CANAL TEZTOR

Versão 4.0 — revisada em 17/09/2026 · Data de entrada em vigor: data do clique em ACEITAR

1. OBJETO E PARTES CONTRATANTES

1.1. O presente instrumento estabelece os **Termos e Condições de Adesão** ("Termos") ao canal de denúncias denominado "Teztor", disponibilizado em www.teztor.com.br ("Canal"), pelo qual a Teztor disponibiliza de forma gratuita um serviço de recebimento, registro e encaminhamento de relatos sobre irregularidades, assédio, discriminação, violações à legislação e normas internas.

1.2. As partes contratantes são:

- **Teztor** – prestadora do serviço de disponibilização do Canal de Denúncias ("Prestadora" ou "Teztor"), operada sob a estrutura da Tresorlaw;
- **[NOME DA EMPRESA]** (conforme indicado no Formulário de Adesão) – entidade civil ou comercial, que aderirá ao Canal para disponibilizá-lo a seus colaboradores e terceiros ("Empresa" ou "Contratante").

1.3. A Empresa reconhece e aceita que é uma entidade civil ou comercial, não configurando consumidor nos termos da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Assim, o CDC não é aplicável à presente contratação, a qual se rege pelos presentes Termos e pela legislação civil e comercial aplicável.

2. NATUREZA E ESCOPO DO SERVIÇO

2.1. O serviço oferecido pela Teztor é **totalmente gratuito** tanto para a Empresa quanto para os Denunciantes (colaboradores, terceiros ou demais públicos da Empresa) que utilizarem o Canal.

2.2. A Teztor disponibiliza o Canal exclusivamente para que a Empresa possa:

- Oferecer um canal de denúncias seguro, confidencial e de fácil acesso a seus Denunciantes;
- Receber relatos sobre possíveis irregularidades, assédio, discriminação, violações legais e normas internas; e
- Fortalecer a cultura de compliance e ética interna.

2.3. O Canal está disponível no Brasil e sua interface é ofertada nos idiomas português, inglês e espanhol. A triagem, o suporte e as comunicações oficiais entre as partes serão conduzidos em língua portuguesa. Expansões para outros idiomas e jurisdições poderão ser analisadas conforme a evolução dos serviços.

2.4. A Teztor atua como intermediária técnica de recebimento e encaminhamento dos relatos e, para fins da LGPD, na qualidade de **Operadora** de dados pessoais, não sendo responsável pela apuração, investigação ou adoção de medidas sobre os relatos recebidos.

2.5. Atendimento assistido por inteligência artificial (Canal Tezzy). Além do formulário padrão, o Canal disponibiliza ao Denunciante, em caráter **opcional e alternativo**, um assistente conversacional apoiado em inteligência artificial ("Tezzy"), cuja única finalidade é auxiliar o Denunciante a organizar e detalhar o relato antes do registro. O uso do Tezzy é escolha exclusiva do Denunciante, que pode, a qualquer momento, optar pelo formulário padrão, sem qualquer prejuízo ao registro ou ao tratamento da denúncia.

2.5.1. O assistente **não decide, não classifica juridicamente, não apura e não encerra** relatos: ao final da conversa, o conteúdo é convertido em um relato estruturado, submetido à triagem humana da Teztor e encaminhado ao Contato Designado pelo mesmo fluxo aplicável aos demais relatos.

2.5.2. O assistente é operado por meio de provedor de modelo de linguagem contratado como subprocessador, na forma da Cláusula 9.5, sob contrato que **veda o uso dos dados para treinamento de modelos**, conforme a Cláusula 9.13. O assistente é orientado a não solicitar dados pessoais sensíveis e a alertar o Denunciante quando identificar, no texto livre, dados como CPF, RG, endereço completo, dados financeiros ou informações de saúde, recomendando sua supressão.

2.5.3. Os registros da conversa são armazenados com as mesmas medidas de segurança e criptografia previstas na Cláusula 9.4 e submetem-se ao mesmo prazo de retenção da Cláusula 9.6.

3. MECANISMO DE FUNCIONAMENTO

3.1. Após a adesão deste Termo pela Empresa, um link para acesso ao Canal será disponibilizado. A Empresa poderá divulgar este link a seus colaboradores e terceiros.

3.2. Denunciantes (colaboradores ou terceiros da Empresa) poderão acessar o Canal, optar por se identificar ou permanecer anônimos, e enviar relatos sobre condutas que contrariem a lei, as políticas internas da Empresa ou seus valores. O Canal foi projetado para preservar o anonimato, na forma da Cláusula 8.

3.3. Todas as informações coletadas pelo Canal serão encaminhadas ao contato indicado pela Empresa no formulário de adesão ("Contato Designado"), não sendo compartilhadas com terceiros sem autorização prévia da Empresa, ressalvados os subprocessadores de infraestrutura previstos na Cláusula 9.

3.4. A Empresa será exclusiva e integralmente responsável pela escolha, indicação, atuação e supervisão contínua do Contato Designado, devendo assegurar que se trate de pessoa ou área adequada (ex.: Compliance, Ética, RH, Gestão, Diretoria) para receber, tratar e apurar os relatos, respondendo, perante a Teztor e terceiros, por quaisquer atos, omissões, falhas ou irregularidades decorrentes da atuação desse Contato Designado.

3.5. A Empresa poderá alterar o Contato Designado a qualquer momento, notificando formalmente a Teztor por meio de comunicação escrita.

3.6. Segregação de Contatos Designados. É responsabilidade exclusiva da Empresa indicar Contatos Designados de forma **segregada**, preferencialmente em número igual ou superior a 2 (dois), pertencentes a áreas, níveis hierárquicos ou linhas de reporte distintas e sem relação de subordinação entre si, de modo que a Teztor disponha de alternativas de encaminhamento do relato caso um dos Contatos Designados seja o(a) denunciado(a) na denúncia, esteja nela mencionado(a) ou possua qualquer outro conflito de interesses aparente.

3.7. A Teztor envidará seus melhores esforços para evitar que a denúncia seja encaminhada a Contato Designado em situação de conflito, direcionando-a a contato alternativo sempre que identificar tal circunstância. A Teztor, contudo, **somente poderá adotar essa providência caso a Empresa tenha previamente indicado Contatos Designados alternativos, com efetiva segregação de responsabilidades**, mantendo-os atualizados. Na ausência de indicação alternativa, o relato será encaminhado ao único Contato Designado disponível, não respondendo a Teztor por qualquer conflito, vazamento, retaliação ou prejuízo daí decorrente, cuja responsabilidade permanecerá integralmente com a Empresa.

3.8. A Empresa deverá revisar periodicamente a lista de Contatos Designados e comunicar imediatamente à Teztor qualquer alteração, desligamento ou situação de conflito que recomende a substituição ou suspensão de um contato.

4. RELATOS SEM TERMO DE ADESÃO FIRMADO

4.1. Caso a Teztor receba relatos contra empresas que **não possuem Termo de Adesão firmado**, tais relatos serão mantidos em sigilo por um prazo de 5 (cinco) dias úteis, período durante o qual a Empresa será contatada para avaliar a possibilidade de aderir ao Canal.

4.2. Se decorridos os 5 (cinco) dias úteis a Empresa não assinar este Termo ou não manifestar interesse em aderir, os relatos serão **desconsiderados e excluídos** do sistema da Teztor, sem qualquer processamento posterior ou responsabilidade da Prestadora.

4.3. Este prazo tem por objetivo permitir que Empresas sejam informadas da existência de potenciais irregularidades, sem comprometer a segurança e privacidade dos Denunciantes, e constitui um ato de cortesia da Teztor, não gerando obrigação contratual ou direito exigível pela Empresa.

5. RESPONSABILIDADES DA TEZTOR

5.1. A Teztor compromete-se a:

- Manter o Canal disponível, seguro e funcional;
- Encaminhar os relatos recebidos exclusivamente ao Contato Designado;
- Tratar os dados pessoais dos Denunciantes em conformidade com a LGPD e com as instruções da Empresa, na qualidade de Operadora;
- Manter a confidencialidade das informações trocadas pelas partes; e
- Adotar medidas técnicas e organizacionais de segurança para evitar acessos não autorizados, perda ou alteração de dados, incluindo criptografia AES-256-GCM de campos sensíveis, controle de acesso por perfil e autenticação multifator para administradores.

5.2. A Teztor **não é responsável** pela:

- Apuração, investigação ou tratamento das denúncias recebidas;
- Adoção de medidas disciplinares, corretivas ou legais sobre os relatos;
- Conformidade da Empresa com legislação trabalhista (CLT), regulatória, ambiental, fiscal ou outras;
- Integridade, adequação ou verificação das informações fornecidas pelos Denunciantes;
- Falhas técnicas ou indisponibilidades temporárias do Canal, exceto por negligência grosseira da Teztor; e/ou
- Caso fortuito, força maior, desastres naturais, atos de governo, ataques cibernéticos especializados ou outras circunstâncias fora do controle razoável da Teztor, em conformidade com as melhores práticas do mercado.

5.3. A Teztor prestará à Empresa, mediante solicitação razoável, as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas neste Termo, especialmente quanto à segurança da informação e à proteção de dados pessoais.

5.4. Recomenda-se que a Empresa oriente o Denunciante, ao divulgar o link do Canal Teztor, sobre o acionamento imediato de autoridades públicas competentes (polícia, bombeiros, órgãos reguladores) em situações de risco iminente à vida, integridade física ou flagrante delito, independentemente do Canal Teztor.

6. RESPONSABILIDADES DA EMPRESA

6.1. A Empresa é responsável exclusiva e integral por:

- Apurar, investigar e adotar medidas cabíveis sobre os relatos recebidos;
- Garantir que o Contato Designado seja apropriado e devidamente treinado para receber denúncias;
- Indicar e manter atualizados Contatos Designados alternativos e segregados, na forma das Cláusulas 3.6 a 3.8, viabilizando o encaminhamento do relato a contato isento em caso de conflito de interesses;
- Conformidade com legislação aplicável, incluindo LGPD, CLT, NR-1, NR-5, Lei 14.457/22, Código Penal e demais normas pertinentes;
- Manutenção do sigilo das informações recebidas;
- Proteção contra retaliação de Denunciantes;
- Documentação e arquivamento adequado dos relatos e investigações internas; e
- Observância de prazos legais para apuração e comunicação aos órgãos competentes quando exigido por lei.

6.2. A Empresa reconhece que o uso do Canal não substitui ou dispensa o cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou contratuais já existentes.

6.3. A Empresa compromete-se a não utilizar o Canal para fins ilícitos, discriminatórios, de retaliação contra Denunciantes ou de qualquer forma que viole leis aplicáveis.

6.4. A Empresa reconhece que é a única e exclusiva responsável pela condução das investigações internas, adoção de medidas decorrentes dos relatos recebidos por meio do Canal, bem como pelo tratamento dado aos Denunciantes e demais envolvidos. Assim, a Empresa obriga-se a isentar a Teztor de qualquer responsabilidade, bem como a indenizá-la e mantê-la indene em relação a toda e qualquer reclamação, notificação, procedimento administrativo, investigação, arbitragem ou ação judicial, individual ou coletiva, apresentada por terceiros, inclusive por colaboradores, ex-colaboradores, prestadores de serviços, parceiros comerciais ou quaisquer terceiros vinculados à Empresa que utilizem o Canal na qualidade de Denunciantes ou mencionados em relatos, sempre que tais demandas decorrerem, direta ou indiretamente, de:

- Atos ou omissões da própria Empresa, de seus administradores, empregados, prepostos ou representantes, incluindo atos ilícitos praticados no contexto de apuração interna dos relatos;
- Retaliações, represálias, discriminação ou qualquer tratamento prejudicial aplicado, pela Empresa ou por pessoas a ela vinculadas, contra Denunciantes ou demais envolvidos, em violação às leis aplicáveis ou às políticas internas;
- Falha, recusa, omissão ou retardamento injustificado na análise, investigação, tratamento ou encaminhamento adequado dos relatos recebidos por meio do Canal, inclusive eventual descumprimento de deveres legais ou regulatórios de apuração e/ou comunicação a autoridades competentes;
- Irregularidades, ilegalidades, violações de direitos, danos materiais, morais, existenciais, coletivos ou difusos, decorrentes de decisões tomadas exclusivamente pela Empresa com base, ou não, nas informações encaminhadas pelo Canal; e/ou
- Uso inadequado, abusivo, desviado ou em desacordo com estes Termos ou com a legislação aplicável do próprio Canal, por parte da Empresa, de seus administradores, empregados, prepostos ou terceiros sob sua responsabilidade.

6.4.1. Nesta hipótese, a Empresa deverá arcar integralmente com custos, despesas, honorários advocatícios, condenações, acordos e demais valores despendidos pela Teztor na defesa de seus interesses, desde que tais despesas sejam razoáveis e guardem relação com a demanda, ressalvados apenas os casos de dolo, fraude, má-fé deliberada ou negligência grosseira comprovados por parte da Teztor, conforme ressalvas já previstas nestes Termos.

7. ABRANGÊNCIA DOS RELATOS

7.1. O Canal destina-se exclusivamente ao recebimento de relatos, efetuados de boa-fé, sobre fatos ou suspeitas razoáveis de:

- Assédio moral, sexual ou de qualquer outra natureza no ambiente de trabalho ou em decorrência da relação profissional;
- Discriminação, violência ou tratamento degradante, em desacordo com a legislação vigente ou com as políticas internas da Empresa;
- Fraudes, atos de corrupção, desvio ou apropriação indevida de recursos, favorecimentos indevidos, bem como situações de conflito de interesses reais ou potenciais;
- Violações, efetivas ou potenciais, ao Código de Ética/Conduta, às políticas internas, normas corporativas ou procedimentos de compliance da Empresa;
- Descumprimento ou possível descumprimento de legislação aplicável (incluindo, mas não se limitando, à legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, anticorrupção, ambiental, de proteção de dados pessoais e demais normas setoriais pertinentes); e/ou
- Outras condutas, fatos ou irregularidades identificadas pelos Denunciantes que guardem relação com o ambiente de trabalho, com as atividades da Empresa ou com o escopo de integridade, ética e conformidade para o qual o Canal foi instituído.

7.2. O Canal não se destina a:

- Dúvidas administrativas, benefícios ou processos de RH de rotina;
- Reclamações comerciais ou de atendimento ao cliente;
- Conflitos interpessoais sem fundamentação legal ou ética; e/ou
- Críticas infundadas ou anônimas sobre desempenho profissional.

7.3. A Empresa poderá elaborar política interna complementar estabelecendo categorias específicas, exclusões ou procedimentos adicionais, sem prejuízo dos itens acima.

8. ANONIMATO E CONFIDENCIALIDADE

8.1. O Denunciante poderá escolher entre se identificar ou manter anonimato. O Canal foi projetado para preservar tecnicamente o anonimato, de modo que:

- o endereço IP do Denunciante **não é armazenado** em banco de dados nem vinculado ao protocolo da denúncia, sendo utilizado apenas de forma temporária e em memória para prevenção de abusos (rate limiting);
- não são utilizados Google Analytics, Google Tag Manager, pixels de marketing ou quaisquer ferramentas de rastreamento de terceiros nas páginas do Canal;
- não há exigência de cadastro, login ou fornecimento de dados pessoais para registrar um relato, sendo o acompanhamento feito por protocolo e senha.

8.2. A Teztor garante o máximo de sigilo quanto à identidade do Denunciante que optar pelo anonimato, observadas eventuais obrigações de divulgação decorrentes de determinação legal ou

judicial.

8.3. A Empresa compromete-se a manter confidencialidade sobre a identidade do Denunciante, quando fornecida, e a restringir o acesso às informações apenas ao Contato Designado e a pessoas estritamente necessárias para apuração do relato.

8.4. A Empresa deverá proibir, de forma clara e inequívoca, qualquer forma de retaliação, represália ou discriminação contra Denunciantes que utilizem o Canal de boa-fé, preferencialmente por meio de política interna específica e/ou comunicação escrita amplamente divulgada aos seus colaboradores e terceiros. Violações a esta disposição poderão ser novamente reportadas por meio do Canal e serão tratadas com rigor, podendo, inclusive, ensejar o descredenciamento da Empresa do Canal Teztor, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

9. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E LGPD (CONTRATO DE TRATAMENTO DE DADOS - DPA)

9.1. Papéis das partes. Para os fins da Lei nº 13.709/2018 ("LGPD"), no âmbito dos relatos dirigidos à Empresa por meio do Canal:

Parte	Papel LGPD	Atribuições
Empresa aderente	**Controladora**	Define as finalidades e os meios essenciais do tratamento, conduz a apuração, responde aos titulares e decide sobre retenção, anonimização e eliminação dos dados.
Teztor / Tresorlaw	**Operadora**	Trata os dados exclusivamente em nome e conforme instruções documentadas da Controladora, sem utilizá-los para finalidades próprias.

9.1.1. Quanto aos dados de contato fornecidos pela própria Empresa no formulário de adesão e às comunicações institucionais mantidas diretamente com a Teztor (dúvidas, suporte, marketing), a Teztor atua como Controladora, nos termos de sua Política de Privacidade, disponível em www.teztor.com.br/politica-de-privacidade.

9.2. Natureza do instrumento. Esta Cláusula 9 constitui, para todos os efeitos, o **Contrato de Tratamento de Dados Pessoais (DPA)** celebrado entre Controladora e Operadora, nos termos dos arts. 39, § 2º, e 50 da LGPD, e disciplina finalidades, bases legais, medidas de segurança, subprocessadores, retenção, incidentes e término do tratamento.

9.3. Bases legais e finalidades. Os dados pessoais coletados no Canal serão tratados exclusivamente para recebimento, registro, triagem e encaminhamento dos relatos e para o acompanhamento das tratativas, com fundamento, conforme o caso, em:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II, LGPD);
- exercício regular de direitos (art. 7º, VI, LGPD);
- proteção da vida e da integridade física e moral das pessoas (art. 7º, VII, LGPD); e/ou
- legítimo interesse da Controladora na apuração de irregularidades (art. 7º, IX, LGPD).

9.3.1. Dados pessoais sensíveis. O Canal **não solicita** dados pessoais sensíveis: não há campo destinado à coleta de dados de saúde, biometria, filiação sindical, convicção religiosa, opinião política, origem racial ou étnica ou vida sexual. Caso tais dados sejam espontaneamente inseridos pelo Denunciante em campos de texto livre ou em documentos anexados, seu tratamento pela Teztor, na qualidade de Operadora, dar-se-á exclusivamente conforme instruções da Controladora e com fundamento, conforme o caso, no art. 11, II, alíneas **“a”** (cumprimento de obrigação legal ou regulatória — Lei 14.457/2022, NR-1, Lei 12.846/2013), **“d”** (exercício regular de direitos, inclusive

em procedimento apuratório) e **“e”/“f”** (proteção da vida, da integridade física e tutela da saúde) da LGPD, não se aplicando a base do consentimento.

9.3.2. Como salvaguardas adicionais quanto a eventuais dados sensíveis, a Teztor adota: (i) minimização ativa, com orientação ao Denunciante para não inserir dados desnecessários e alerta automatizado quando identificados dados como CPF, RG, endereço completo, dados financeiros ou de saúde; (ii) criptografia dos campos do relato em repouso, com descriptografia apenas por função servidora autenticada e registrada em trilha de auditoria; (iii) restrição de acesso aos Contatos Designados e à equipe de triagem, sob dever de confidencialidade; e (iv) armazenamento de anexos em repositório privado, acessível apenas por URL assinada de curta duração.

9.4. Medidas de segurança. A Teztor implementará e manterá medidas técnicas e organizacionais adequadas, incluindo criptografia AES-256-GCM de campos sensíveis em repouso, tráfego cifrado em trânsito (TLS), segregação de acessos por perfil (Row Level Security), autenticação multifator para administradores e registro de trilha de auditoria de acessos, protegendo os dados contra acessos não autorizados, perda, alteração ou destruição acidental ou maliciosa e tratamento inadequado ou ilícito.

9.5. Localização dos dados, subprocessadores e transferência internacional. A Empresa autoriza, desde já, a contratação dos subprocessadores abaixo relacionados, necessários à prestação do serviço, obrigando-se a Teztor a impor-lhes, contratualmente, obrigações de proteção de dados não inferiores às deste Termo:

Subprocessador	Finalidade	Localização
Amazon Web Services (AWS)	Infraestrutura de nuvem: banco de dados e armazenamento de anexos.	Irlanda (eu-west-1)
Supabase	Camada gerenciada de banco de dados, autenticação e funções servidoras, executada sobre a AWS.	Irlanda (eu-west-1)
Lovable	Hospedagem e CDN das páginas do Canal; não armazena conteúdo de relatos.	EUA / CDN global
Resend	Envio de e-mails transacionais (notificações e comunicações do Canal).	EUA / União Europeia
Provedor de modelo de linguagem (Google — Gemini), acessado por gateway de IA	Processamento das mensagens do atendimento assistido (Canal Tezzy), apenas quando o Denunciante opta por esse formato, na forma da Cláusula 2.5. Vedado o uso para treinamento de modelos.	União Europeia / EUA
BrasilAPI	Consulta pública de dados cadastrais de CNPJ no formulário de adesão; não trata dados de relatos.	Brasil

9.5.1. Transferência internacional. As transferências internacionais decorrentes da contratação acima são amparadas em cláusulas contratuais de proteção de dados firmadas com cada subprocessador, com garantias equivalentes às exigidas pela LGPD, nos termos dos arts. 33, II e VIII, e 35 da LGPD, somadas às cláusulas-padrão (SCCs) e aos acordos de tratamento de dados (DPAs) dos próprios fornecedores.

9.5.2. Alteração da lista de subprocessadores. A inclusão, substituição ou exclusão relevante de subprocessador será comunicada por escrito ao Contato Designado com **antecedência mínima de 30 (trinta) dias** da entrada em vigor da alteração, com indicação do subprocessador, da finalidade e da localização do tratamento.

9.5.3. Direito de objeção. A Empresa poderá, no prazo de 15 (quinze) dias contados da comunicação prevista na Cláusula 9.5.2, apresentar objeção fundamentada em razões concretas de proteção de dados. Recebida a objeção, as partes envidarão esforços de boa-fé para solução alternativa em prazo razoável; persistindo a objeção, a Empresa poderá rescindir a adesão, a qualquer tempo e sem qualquer ônus, penalidade ou custo, na forma da Cláusula 13.

9.5.4. A substituição emergencial de subprocessador, quando indispensável à continuidade, à segurança ou à integridade do serviço, poderá ocorrer sem a antecedência prevista na Cláusula 9.5.2, hipótese em que a comunicação será feita à Empresa no menor prazo possível e, em qualquer caso, em até 5 (cinco) dias úteis, assegurado o direito de objeção e de rescisão sem ônus.

9.6. Prazo de retenção. Salvo instrução expressa em contrário da Controladora ou prazo legal diverso, os dados relativos aos relatos serão retidos pela Teztor por **5 (cinco) anos** contados do encerramento da apuração ou do último registro no protocolo, sendo, após esse período, eliminados ou anonimizados. A Controladora poderá, a qualquer tempo, solicitar a eliminação ou a devolução dos dados, ressalvada a conservação exigida por obrigação legal ou para exercício regular de direitos.

9.7. Direitos dos titulares. A Teztor auxiliará a Controladora, no limite técnico razoável, no atendimento a requerimentos de acesso, correção, anonimização, portabilidade, eliminação ou oposição formulados por titulares, nos termos dos arts. 17 a 22 da LGPD, encaminhando à Controladora, em até 5 (cinco) dias úteis, qualquer requerimento recebido diretamente. A resposta ao titular é de responsabilidade da Controladora.

9.8. Incidentes de segurança. A Teztor comunicará à Empresa, por escrito e em até **48 (quarenta e oito) horas** da ciência, qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, informando os dados afetados, os riscos envolvidos e as medidas adotadas, de modo a permitir que a Controladora cumpra os deveres de comunicação à ANPD e aos titulares previstos no art. 48 da LGPD.

9.9. Confidencialidade da equipe. A Teztor assegura que todas as pessoas autorizadas a tratar dados no âmbito do Canal estão sujeitas a dever contratual de confidencialidade e recebem acesso apenas na medida estritamente necessária às suas funções.

9.10. Auditoria e cooperação. Ambas as partes reconhecem a possibilidade de auditoria, inspeção ou requerimentos de órgãos reguladores (ex.: ANPD) e comprometem-se a cooperar plenamente, disponibilizando as informações razoavelmente necessárias à demonstração de conformidade.

9.11. Encarregado (DPO). Comunicações relativas a proteção de dados devem ser dirigidas ao Encarregado da Teztor pelo e-mail contato@teztor.com.br.

9.12. Em caso de cessão, transferência ou substituição da gestão do Canal Teztor, os dados pessoais tratados no contexto deste Termo poderão ser compartilhados com a nova gestora, exclusivamente para fins de continuidade da prestação do serviço e cumprimento de obrigações legais e regulatórias, observadas as bases legais aplicáveis previstas na LGPD e as medidas de segurança aqui estabelecidas.

9.13. Vedação de uso para outras finalidades. A Teztor declara e garante que o conteúdo das denúncias, os documentos e evidências anexados, os dados dos Denunciantes e demais envolvidos e as informações das apurações **não são e não serão utilizados** para: (i) treinamento, ajuste fino, avaliação ou desenvolvimento de modelos de inteligência artificial, próprios ou de terceiros; (ii) benchmarking, estudos setoriais, estatísticas comerciais ou relatórios de mercado; (iii) marketing, publicidade, prospecção comercial ou depoimentos; ou (iv) desenvolvimento, teste ou demonstração de produtos e funcionalidades — ainda que de forma agregada, pseudonimizada ou anonimizada,

salvo mediante autorização prévia, expressa e específica da Empresa.

9.13.1. A vedação prevista na Cláusula 9.13 é estendida contratualmente a todos os subprocessadores, inclusive ao provedor de modelo de linguagem utilizado no Canal Tezzy, que opera sob contrato que veda expressamente o uso dos dados para treinamento de modelos e determina sua não retenção para finalidades próprias.

9.13.2. As métricas internas mantidas pela Teztor limitam-se a dados operacionais e de desempenho — tais como volume de relatos, tempo de resposta, disponibilidade e consumo técnico — **sem conteúdo de relatos** e sem dados que permitam a identificação de Denunciantes ou envolvidos.

9.14. Uso do nome e da marca da Empresa. Sem prejuízo da Cláusula 11, a Empresa poderá, a qualquer tempo e por simples comunicação escrita ao endereço contato@teztor.com.br, vedar o uso de seu nome, marca, logotipo ou qualquer identificação em materiais de marketing, divulgação institucional, listas de clientes, cases, depoimentos ou publicações. A vedação será registrada no cadastro da Empresa e observada sem custo ou penalidade.

10. CONFIDENCIALIDADE

10.1. Ambas as partes se obrigam a manter confidencial todas as informações obtidas em razão deste Termo, incluindo:

- Informações relativas aos relatos recebidos e apurações realizadas;
- Dados sobre Denunciantes;
- Dados técnicos sobre o funcionamento do Canal; e
- Termos comerciais ou operacionais desta adesão.

10.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica a:

- Informações já públicas ou que se tornem públicas sem violação desta cláusula;
- Informações requeridas por força de lei, decisão judicial ou ordem de órgão regulador, desde que notificada a outra parte quando legalmente permitido; e/ou
- Informações compartilhadas entre profissionais qualificados dentro do escopo necessário da apuração interna.

10.3. As partes concordam que a violação desta cláusula causará dano irreparável, ensejando ações legais cabíveis, além de outras medidas previstas em lei.

11. PUBLICIDADE E ASSOCIAÇÃO DE MARCA

11.1. A Teztor poderá mencionar o nome da Empresa como usuária do Canal Teztor, em comunicações internas, materiais de marketing ou depoimentos de clientes, de forma **discreta e respeitosa**, salvo objeção expressa da Empresa em comunicação escrita, na forma da Cláusula 9.14.

11.2. Caso a Empresa solicite, por escrito, que seu nome não seja mencionado, a Teztor respeitará tal solicitação, sem qualquer custo adicional ou penalidade.

11.3. Qualquer uso da marca, logotipo ou identidade visual da Empresa será feito apenas em conformidade com orientações visuais fornecidas pela Empresa e exclusivamente para fins de identificação como usuária do Canal.

12. SERVIÇOS ADICIONAIS

12.1. Caso a Empresa manifeste interesse em contratar serviços complementares oferecidos pela Teztor ou por empresas do mesmo grupo econômico (ex.: consultoria de compliance, treinamento, software adicional), tais contratações serão objeto de negociação à parte, com propostas comerciais, condições e termos específicos.

12.2. A adesão ao Canal Teztor gratuito não implica obrigação da Empresa de contratar serviços pagos. Qualquer negociação será feita respeitando a autonomia comercial de ambas as partes.

12.3. A Teztor poderá informar à Empresa, de forma educada e não coercitiva, sobre serviços disponíveis que possam complementar o uso do Canal.

13. VIGÊNCIA E TÉRMINO

13.1. Este Termo entra em vigor na data da adesão pela Empresa e permanecerá vigente enquanto a Empresa mantiver a adesão ao Canal.

13.2. **Qualquer das partes poderá rescindir esta adesão** mediante aviso-prévio escrito de 5 (cinco) **dias úteis**, sem necessidade de justificativa, motivação ou autorização da outra parte.

13.3. Não haverá qualquer multa, ônus, penalidade, indenização ou custo associado à rescisão, a qual será processada de forma simples e sem entraves.

13.4. Após o término da adesão:

- A Empresa perderá o direito de utilizar o link do Canal, comprometendo-se a removê-lo, em prazo razoável, de todos os seus meios de comunicação, materiais institucionais e canais de divulgação internos e externos;
- A Teztor deixará de encaminhar à Empresa quaisquer novos relatos, denúncias, dúvidas ou comunicações recebidos por meio do Canal após a data efetiva do término, limitando-se, se for o caso, a informar ao Denunciante acerca da descontinuidade da adesão da Empresa;
- Os dados pessoais tratados em razão deste Termo serão, conforme instrução da Controladora, eliminados ou devolvidos em até 30 (trinta) dias do término, ressalvada a conservação exigida por obrigação legal, regulatória ou para exercício regular de direitos, na forma da Cláusula 9.6; e
- As obrigações de confidencialidade, bem como todas aquelas que, por sua natureza, devam subsistir ao término deste Termo, permanecerão em pleno vigor e efeito, até o prazo máximo permitido pela legislação aplicável.

14. ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES DOS TERMOS

14.1. A Teztor poderá atualizar, revisar ou modificar estes Termos, a qualquer tempo, de forma unilateral, sempre que entender necessário para: (i) refletir alterações na legislação aplicável; (ii) contemplar evolução técnica ou operacional do Canal; (iii) adequar-se a mudanças nas melhores práticas de compliance e governança; ou (iv) refletir a situação fática, operacional ou comercial então vigente relativa ao Canal Teztor.

14.2. As atualizações unilaterais destes Termos serão comunicadas à Empresa com antecedência mínima de 10 (dez) dias, por meio de notificação escrita ao Contato Designado, indicando a data de entrada em vigor da nova versão.

14.3. A continuidade de uso do Canal pela Empresa após a data efetiva das alterações unilaterais implicará concordância integral com os novos Termos. Caso a Empresa não concorde com as alterações, poderá rescindir a adesão, sem ônus, na forma da Cláusula 13.

15. EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA TEZTOR

15.1. A Teztor atua exclusivamente como intermediária de recebimento e encaminhamento de relatos, na qualidade de Operadora de dados, não sendo responsável por:

- Acurácia, completude, veracidade ou legalidade das informações fornecidas pelos Denunciantes;
- Apuração, investigação ou adoção de medidas sobre os relatos;
- Cumprimento pela Empresa de obrigações legais, regulatórias ou contratuais;
- Conformidade com a Lei 14.457/22, NR-1, NR-5, CLT, legislação ambiental, fiscal ou outra;
- Retaliação contra Denunciantes (responsabilidade exclusiva da Empresa);
- Danos decorrentes de ações ou omissões da Empresa sobre relatos recebidos; e
- Falhas técnicas, indisponibilidades ou erros de transmissão de dados, exceto por dolo ou negligência grosseira.

15.2. **Ressalva importante:** a isenção acima não exime a Teztor de responsabilidade em casos de:

- Dolo, fraude ou má-fé deliberada;
- Negligência grosseira na segurança ou confidencialidade de dados;
- Violação intencional da LGPD; e/ou
- Ilegalidade manifesta das ações da Teztor.

16. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

16.1. Em nenhuma hipótese a Teztor será responsável por:

- Danos indiretos, incidentais, especiais ou consequenciais (lucros cessantes, perda de oportunidades, danos à reputação); e/ou
- Qualquer valor superior ao montante de taxas pagas pela Empresa nos últimos 12 (doze) meses (que é zero, considerando a gratuidade).

16.2. Esta limitação aplica-se à máxima extensão permitida pela lei e não se aplica às hipóteses da Cláusula 15.2.

17. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

17.1. Antes de adotar quaisquer medidas judiciais, extrajudiciais ou administrativas relacionadas a este Termo, a Empresa compromete-se, de boa-fé, a tentar resolver diretamente qualquer questão, dúvida, desconforto ou inconformismo com os responsáveis pelo Canal Teztor, buscando solução amigável e preservando a boa reputação e a efetividade do projeto.

17.2. Restando infrutíferos os esforços de solução amigável previstos na cláusula 17.1 acima, fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, capital, como o único competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. **Aceitação Integral:** ao aceitar este Termo, a Empresa declara ter lido, compreendido e aceita integralmente todas as disposições, sem ressalvas.

18.2. **Autoridade do Signatário:** o signatário deste Termo declara ter competência, poder e autorização para vincular a Empresa às obrigações aqui estabelecidas.

18.3. **Integração:** este Termo, incluindo o DPA da Cláusula 9, constitui acordo integral entre as partes, prevalecendo sobre qualquer comunicação, proposta ou entendimento anterior.

18.4. **Severabilidade:** caso qualquer disposição seja considerada inválida ou inaplicável, as demais permanecerão em vigor, e a disposição inválida será reformulada ao máximo da extensão permitida pela lei.

18.5. **Não Renúncia:** a falha de qualquer das partes em exercer direitos previstos neste Termo não constituirá renúncia a tais direitos.

18.6. **Cessão e transferência do Canal:** a Empresa não poderá ceder, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste Termo sem o consentimento prévio e por escrito da Teztor. A Teztor poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos, obrigações e/ou a própria operação e administração do Canal Teztor a quaisquer terceiros, inclusive em decorrência de operações societárias (como fusão, cisão, incorporação, alienação de controle, venda de ativos ou transferência de carteira), desde que comunique a Empresa com antecedência mínima de 10 (dez) dias, permanecendo assegurada, ao menos, a manutenção dos padrões mínimos de confidencialidade e proteção de dados previstos neste Termo e na legislação aplicável.

18.7. **Substituição da Gestora do Canal:** a Empresa desde já reconhece e concorda que, em momento futuro, a gestão técnica e operacional do Canal Teztor poderá ser assumida por outra pessoa jurídica especializada, que passará a atuar como nova gestora do Canal, por sucessão, cessão de contrato, transferência de tecnologia, venda de ativos ou qualquer outra forma legítima de reorganização empresarial. Nesta hipótese, os direitos e obrigações ora assumidos pela Teztor poderão ser total ou parcialmente transferidos à nova gestora, observado o prazo de notificação mínima de 10 (dez) dias e a obrigatoriedade de manutenção, no mínimo, dos mesmos padrões de confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais estabelecidos neste Termo.

18.8. **Relacionamento:** nenhuma disposição deste Termo cria parceria, joint venture, agência ou relacionamento de representação entre as partes.

19. ACEITAÇÃO DOS TERMOS

Ao clicar em **ACEITAR**, a Empresa, por meio de seu Signatário Qualificado, declara expressamente:

- Ter lido e compreendido integralmente este Termo;
- Aceitar todas as disposições, direitos e obrigações aqui estabelecidas;
- Reconhecer que não é consumidora, sendo aplicável apenas a legislação civil e comercial;
- Comprometer-se a cumprir rigorosamente todas as cláusulas;
- Autorizar a Teztor a disponibilizar o link do Canal para seus Denunciantes; e
- Celebrar, na qualidade de Controladora, o Contrato de Tratamento de Dados Pessoais (DPA) constante da Cláusula 9 deste Termo.

ANEXO I — RESUMO DAS ALTERAÇÕES DA VERSÃO 4.0

Alterações em relação à versão 3.0, revisada em 12/08/2026

Cláusula	O que mudou
2.5 a 2.5.3 (nova)	Previsão expressa do atendimento assistido por inteligência artificial (Canal Tezzy): caráter opcional e alternativo ao formulário padrão, ausência de decisão automatizada, triagem humana obrigatória, orientação para não inserção de dados sensíveis e submissão às mesmas regras de segurança e retenção.
9.3.1 e 9.3.2 (novas)	Explicitadas as bases legais aplicáveis a dados pessoais sensíveis eventualmente contidos em relatos (art. 11, II, “a”, “d”, “e” e “f”, da LGPD) e as salvaguardas adicionais adotadas (minimização, criptografia, restrição de acesso e anexos em repositório privado).
9.5 (reescrita)	Lista nominal e completa de subprocessadores, com finalidade e localização de cada um, incluindo o provedor de modelo de linguagem utilizado no Canal Tezzy.
9.5.1 (nova)	Detalhado o mecanismo jurídico da transferência internacional (arts. 33, II e VIII, e 35 da LGPD, cláusulas contratuais, SCCs e DPAs dos fornecedores).
9.5.2 a 9.5.4 (novas)	Aviso prévio mínimo de 30 (trinta) dias para inclusão ou substituição relevante de subprocessador, direito de objeção fundamentada em 15 (quinze) dias, rescisão sem ônus em caso de objeção persistente e regra específica para substituição emergencial.
9.13 a 9.13.2 (novas)	Vedação expressa ao uso de denúncias, anexos, dados dos envolvidos e apurações para treinamento de IA, benchmarking, estatísticas comerciais, marketing, publicidade ou desenvolvimento de produtos, ainda que agregados ou anonimizados, salvo autorização prévia e específica; extensão da vedação a todos os subprocessadores; métricas internas limitadas a dados operacionais.
9.14 (nova) / 11.1	Direito da Empresa de vedar, por simples comunicação escrita, o uso de seu nome, marca ou logotipo em materiais de marketing, divulgação, listas de clientes, cases ou depoimentos, com registro da vedação em cadastro.
Capa e cabeçalho	Versão unificada em 4.0, corrigindo a divergência de numeração existente na versão anterior.