

# Programa COMPLIANCE

**Universidade Smart!**  
Turbine ainda mais seus  
conhecimentos com os nossos  
treinamentos.



# FINALIDADE

## **ASSEGURAR INTEGRIDADE À EMPRESA/GESTORES E COLABORADORES NA JORNADA.**

Eles asseguram a integridade das organizações e guiam os profissionais e gestores nessa jornada

.

## **EFETIVO ÊXITO - 8 PILARES**

Siga-os corretamente para desenvolver um bom planejamento e conseguirá auxiliar os profissionais na execução de suas tarefas.

Além de um programa de COMPLIANCE bem estruturado, invista em ferramentas que possibilitem a adequação de suas operações às regulamentações vigentes, prevenindo infrações que possam trazer danos financeiros e à reputação da marca.

# Os 8 pilares de um programa de compliance

- 1. Compromisso da empresa com o programa**
- 2. Mapeamento de riscos**
- 3. Código de conduta e políticas**
- 4. Controles internos**
- 5. Comunicação e treinamentos**
- 6. Canais de denúncia**
- 7. Due diligence (diligência prévia/conformidade da empresa )**
- 8. Auditorias e monitoramento**

## 1. Compromisso da empresa com o programa

O primeiro pilar é o de comprometimento de toda a empresa e de nossos funcionários, principalmente do alto escalão, ou seja, o programa de compliance será efetivo e confiável se os diretores e líderes colaborarem para sua implementação.

Portanto, devemos criar uma cultura de compliance que alcance todas as equipes.

## 2. Mapeamento de riscos

Devemos conhecer todos os potenciais riscos que nossa organização pode enfrentar, sendo isso fundamental para um bom programa de compliance.

Então, devemos fazer um mapeamento e conhecer as possíveis ameaças para o nosso negócio.

Dessa forma, seremos capazes de minimizar e até mesmo conter os efeitos dos riscos.

### 3. Código de conduta e políticas

Ter comprometimento de toda a empresa com o programa é fundamental para o sucesso.

Por isso, devemos criar um código de conduta e políticas de compliance, que deve ser seguido por todos os funcionários e também pelos parceiros e fornecedores.

Por exemplo, devemos ter um padrão de documentação que deve ser enviado aos parceiros no início de um contrato ou um relatório com os canais de atendimento que devem consultar, dentre outros procedimentos, etc.



## 4. Controles internos

Uma das maneiras de minimizar os riscos é fazendo controles internos.

Com um controle poderemos mapear todos os processos, procedimentos e fluxos de todas as áreas da empresa.

Assim, identificaremos oportunidades de melhoria e corrigiremos quaisquer falhas existentes.

## 5. Comunicação e treinamentos

Inserir um novo programa é algo que pode mudar os processos realizados pelos funcionários. Por isso, devemos investir em uma boa comunicação e a oferecer treinamento para os profissionais da empresa.

Devemos comunicar a todos sobre a implementação do programa de compliance e conscientizar sobre a importância dessas medidas.

Além disso, devemos garantir que todos sempre terão espaço para tirar suas dúvidas e apresentar suas necessidades de conhecimento e aprendizagem, que poderão se dar através de cursos e treinamentos.

## 6. Canais de denúncia

Já possuímos um canal de denúncia na empresa

Este deve ser um ambiente interno dedicado aos colaboradores.

Nosso canal deve permitir que as pessoas façam denúncias anônimas.

Dessa forma, os funcionários podem reportar falhas de condutas que rompam o código de ética e conformidade da empresa.

## 6. Canais de denúncia

Temos que observar se nosso processo de verificação e as ações que devem ser tomadas com as denúncias que foram reportadas são ágeis e procedimentadas.

Diante de uma denúncia, devemos iniciar um processo de investigação para verificar sua veracidade e tomar as devidas providências, pois é importante que os nossos colaboradores vejam que atitudes estão sendo tomadas.

## 7. Due diligence

Para complementar o programa de compliance, a realização do due diligence é essencial.

O primeiro é voltado para os aspectos internos da organização.

O segundo concentra-se nas partes terceiras que mantêm relações com a instituição: fornecedores, parceiros, distribuidores, representantes, entre outros.

Devemos envolver todos no nosso programa.

## 8. Auditorias e monitoramento

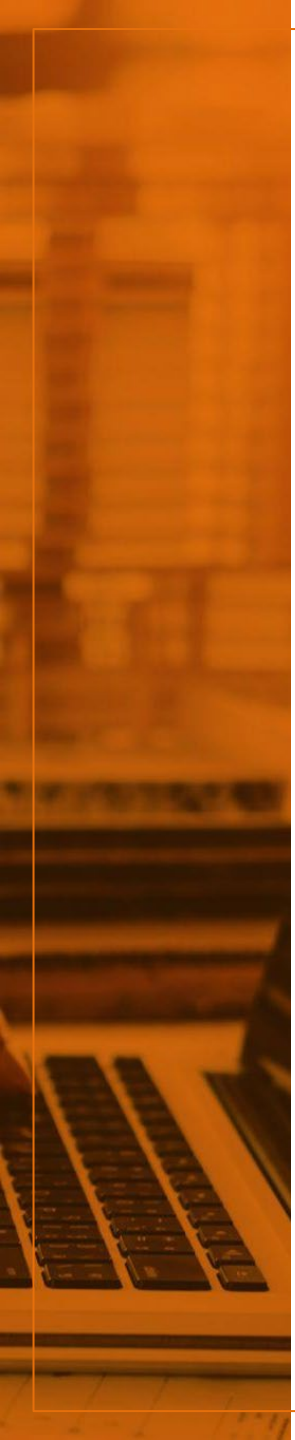
Finalmente, devemos realizar o monitoramento constante para verificar se todos os nossos procedimentos estão sendo seguidos corretamente.

Em suma, devemos verificar se todos os colaboradores estão obedecendo as normas e garantindo a execução de suas tarefas em conformidade com as regras da empresa.

Uma das maneiras de ter esse check-(list) sendo cumprido, é a realização de auditorias contínuas.



# **ÉTICA E CONDUTA**

- 
- Ética profissional é um conjunto de regras que norteiam o comportamento das pessoas durante o exercício de seu ofício.
  - Tem como objetivo a disciplina a moral e os costumes das pessoas, sendo essa a base do exercício das suas funções.

PROPÓSITO

MISSÃO

VISÃO

VALORES





## Visão

Ser referência em sistemas construtivos inovadores e inteligentes em produtos e serviços com atuação global.

## Missão

Ser a melhor empresa especializada no fornecimento de soluções de sistemas construtivos modernos, com o melhor custo-benefício e de rápida implantação, que gere benefícios a seus clientes e resultados para seus acionistas e colaboradores, conquistando a preferência do cliente.

## Valores

- Segurança das pessoas acima de tudo
- Pessoas respeitadas, comprometidas e realizadas
- Excelência com simplicidade
- Foco em resultados
- Integridade com todos os públicos
- Sustentabilidade econômica, social e ambiental
- Foco no cliente
- Compromisso com a responsabilidade, competência e honestidade.



## Propósito

Transformar a construção civil no Brasil.

## Como fazemos

Transformar a construção civil no Brasil produzindo e comercializando produtos e soluções industrializadas e sustentáveis.

## Valores

Uma equipe engajada no propósito, gerando resultado com sustentabilidade e qualidade de vida aos nossos clientes e colaboradores.

# DNA Smart - NOSSO JEITO DE SER

## Simplicidade e inovação

- Se algo está complicado, logo está errado;
- Ser ousado e criativo;
- Não ter medo de errar – erre rápido, corrija e aprenda!
- Tomar decisão orientada a dados.



## Mão na massa

- $S = V \times A$  (sucesso = vontade x ação);
- Trabalho duro;
- Promove e vivência dos pilares da cultura da empresa;
- Ombro no ombro: faz junto com a equipe;
- Gasta sola do sapato **#VEMPRARUA**



## Amor de dono

- Toma decisões pensando no que é melhor para empresa;
- Sobe a barra: Tem alto nível de exigências para si e para os demais;
- Pratica e valoriza a meritocracia.



## Cliente em primeiro lugar

- Colocar o interesse do cliente final à frente em suas ações e decisões;
- Seja rápido e surpreenda.



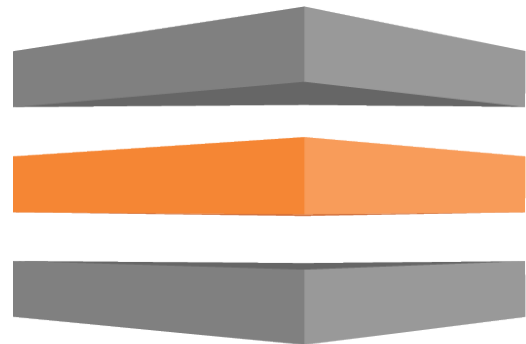
## Gente que gosta de gente

- Trabalha com energia positiva e comemora resultado;
- Olha no olho constantemente;
- Dá e procura receber feedbacks construtivos com clareza e honestidade;
- Comprometido com a sustentabilidade.





# MANUAL DE TRANSPARÊNCIA e COMPLIANCE



ESP AÇO  
S M A R T

*Tudo para Construção a Seco*

# MANUAL DE TRANSPARÊNCIA

Este Manual foi aprovado pela Diretoria da Espaço Smart em DEZ/2020, revisado pelo Departamento Jurídico em OUT/2022, entrando em vigência a partir de sua divulgação nos canais de comunicação interna.

MANUAL DE TRANSPARÊNCIA  
SMART CENTER COMÉRCIO DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO  
LTDA - 19.051.774/0001-70 2ª EDIÇÃO - 2022 - PONTA GROSSA,  
PARANÁ - BRASIL



VAMOS PINTAR O  
BRASIL DE LARANJA!

Nascemos com a missão de  
*transformar a construção civil no  
Brasil*, comercializando produtos e  
serviços que promovem a  
industrialização e sustentabilidade  
na construção civil.



SOZINHOS  
SOMOS FORTES,  
MAS JUNTOS  
SOMOS  
IMBATÍVEIS

## INTRODUÇÃO

Este Manual estabelece as principais diretrizes éticas, operacionais e regulatórias para disciplinar procedimentos e controles internos, visando reduzir os riscos inerentes à natureza do nosso negócio.

As normas dele devem ser seguidas por todos os colaboradores da empresa, inclusive estagiários, temporários, até os mais altos cargos, como diretores.

A Espaço Smart atua em consonância com a Legislação brasileira em vigor, assim como as regras de outras jurisdições que são aplicáveis quando em atuação em mercado estrangeiro.

As diretrizes estabelecidas neste Manual são revisadas, atualizadas e/ou complementadas periodicamente, encontrando-se sempre disponíveis às partes interessadas pelo website [www.espacosmart.com.br](http://www.espacosmart.com.br): As inobservâncias ao conteúdo deste Manual, deverão ser reportadas diretamente ao Gestor de Compliance e/ou Comitê de Ética.

## DEFINIÇÃO E FINALIDADE

O termo COMPLIANCE advém do verbo “to comply”, que significa cumprir, satisfazer, adequar, obedecer, executar aquilo que lhe foi imposto.

Nesse contexto, COMPLIANCE é, basicamente, o dever de atendimento às leis, normas e códigos organizacionais e de conduta, assim como aos princípios da boa governança corporativa, visando à mitigação do risco legal e dos riscos relacionados à reputação.

Tem a finalidade de estabelecer as diretrizes para que os nossos colaboradores ajam em suas atividades com honestidade, zelo, diligência, ética, respeito, assegurando tratamento igualitário a todos.

Além disso, visa combater e prevenir situações de conflitos de interesse.

Ele também orienta os leitores sobre as condutas que devem ser adotadas, explicando as consequências em caso de descumprimento.

## OBJETIVO

Tem a finalidade de estabelecer as diretrizes para nossos colaboradores ajam em suas atividades com honestidade, zelo, diligência, ética, respeito, assegurando tratamento igualitário.

Além disso, visa combater e prevenir situações de conflitos de interesse.

Ele também orienta os leitores sobre as condutas que devem ser adotadas, explicando as consequências em caso de descumprimento.

Este manual é um documento controlado e de propriedade da ESPAÇO SMART e administrado pelo Gestor de Compliance.

# ABRANGÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

## APLICABILIDADE

As regras estabelecidas neste Manual são obrigatórias a todos os envolvidos diretamente nas atividades da ESPAÇO SMART em todos os nossos níveis de gestão ou indiretamente (fornecedores e prestadores de serviços), sem eximir os colaboradores, contudo, de cumprir as demais obrigações impostas pelas leis aplicáveis às atividades exercidas pela empresa.

Em caso de conflito, a legislação e regulamentação própria terão prevalências sobre este manual.

Todos os colaboradores deverão ter ciência do conteúdo deste manual no momento de ingresso na ESPAÇO SMART, na integração de novos colaboradores e também por meio de comunicados.

Da mesma forma, os prestadores de serviços, deverão estar cientes desse conteúdo e serão responsáveis por disseminá-lo, garantindo sua aplicação junto aos seus colaboradores que tiverem participação em projetos da ESPAÇO SMART.

# ABRANGÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

## RESPONSÁVEIS

A responsabilidade pela elaboração, manutenção e regulação das normas e diretrizes descritas neste Manual é do Gestor de Compliance da ESPAÇO SMART.

### GESTOR DE COMPLIANCE

Constituem atribuições do Gestor de Compliance :

- assegurar a transmissão das orientações deste manual a todos os envolvidos direta ou indiretamente nas atividades da empresa;
- promover a consciência ética na organização;
- analisar casos não previstos aqui e definir ações a serem tomadas;
- atualizar este Manual;
- esclarecer dúvidas;
- avaliar situações do seu descumprimento e definição das ações a serem tomadas;
- gerir o Canal de Denúncias;

## ORIENTAÇÕES GERAIS DO MANUAL DE TRANSPARÊNCIA

- A Espaço Smart encoraja que os colaboradores denunciem quaisquer práticas que possam representar violação da lei, regras da empresa ou conduta antiética, preservando a identidade do colaborador, uma vez que as informações serão tratadas confidencialmente.
- A comunicação de irregularidades ou suspeitas de infração devem ser realizadas à liderança imediata ou com a Diretoria, que efetivará os procedimentos necessários para apuração dos fatos

## ORIENTAÇÕES GERAIS DO MANUAL DE TRANSPARÊNCIA

- A Espaço Smart se compromete a investigar as denúncias recebidas com independência, cautela e responsabilidade, de maneira justa e imparcial, e a tomar as medidas disciplinares e/ou legais cabíveis, quando necessário.
- O descumprimento das normas dispostas neste Manual resultará em ação corretiva, incluindo os procedimentos autorizados pela legislação trabalhista, com a possibilidade de rescisão do contrato de trabalho. A empresa poderá adotar medidas civis e relatar os atos criminais aos órgãos administrativos e judiciais competentes.

## ORIENTAÇÕES GERAIS DO MANUAL DE TRANSPARÊNCIA

- Não serão toleradas declarações falsas, com o objetivo de prejudicar terceiros ou a própria empresa. Para tais condutas serão utilizadas medidas disciplinares.
- A Espaço Smart reserva-se ao direito de modificar e revisar quaisquer políticas e normas em vigor sem aviso prévio e sem necessariamente realizar alterações no Manual.

## **A CULTURA ESPAÇO SMART é o nosso jeito de ser!**

- Orienta nossos comportamentos no dia a dia, construindo assim uma equipe que trabalha unida com objetivo comum. Conhecer e praticar o Manual de Transparência significa garantir a transparência da conduta entre vocês: os nossos colaboradores e a empresa.
- A Espaço Smart e suas empresas coligadas conduzem seus negócios de acordo com a legislação nacional em vigência. Qualquer violação do Manual ou das políticas e procedimentos da empresa poderão resultar em medidas disciplinares e/ou rescisão contratual.

## NOSSOS VALORES



- Toma decisões pensando no que é melhor para empresa
- Tem alto nível de exigência para si e para os demais
- Entrega diferenciada é reconhecida e recompensada
- Faz mais com menos

## NOSSOS VALORES



- $S = V \times A$  (sucesso = vontade x ação)
- Trabalha duro
- Promove e vivência os pilares da cultura da empresa
- Ombro no ombro: Faz junto com a equipe.
- Gasta sola do sapato #VEMPRARUA

## NOSSOS VALORES



- Se algo está complicado, logo esta errado!
- Ser ousado e criativo.
- Desafia premissas existentes, propõe abordagem melhores, não tem medo de errar.
- Não se acostuma com o erro ou problema.
- Objetividade: menor distância entre dois pontos é uma reta.

## NOSSOS VALORES



- Colocar o interesse do cliente final à frente em suas ações e decisões

## NOSSOS VALORES



- Trabalha com energia positiva e comemora resultado.
- Olha no olho constantemente.
- Dá e procura receber feedbacks construtivos com clareza e honestidade

# VALORES DE ÉTICA E CONDUTA

## CONDUTA

As relações na ESPAÇO SMART são pautadas no respeito, na transparência, na ética e na credibilidade e não são admitidos quaisquer tipos de: preferências, preconceitos ou discriminação; atitudes abusivas ou ofensivas; atos que possam ser caracterizados como bullying ou desrespeito.

## COLABORADORES ESPAÇO SMART

A transparência e o respeito nas relações propiciam um ambiente de trabalho harmonioso e de confiança mútua, com responsabilidade em todos os níveis, possibilitando o desenvolvimento pessoal e profissional de todos os integrantes da empresa.

# VALORES DE ÉTICA E CONDUTA

## CLIENTES

A ESPAÇO SMART mantém um relacionamento comercial pautado em profissionalismo, transparência e cordialidade com todos os seus clientes.

## PARCEIROS

A relação de parceria é fundamental para a realização e a viabilidade dos negócios.

A ESPAÇO SMART preza pela boa imagem e conduta ética, procura estabelecer relacionamentos isentos de favorecimentos, exigindo essa reciprocidade de seus parceiros.

## GOVERNO

A empresa mantém um bom relacionamento com os órgãos governamentais e agências reguladoras, respeitando as leis, cumprindo deveres e facilitando a comunicação.



# VALORES DE ÉTICA E CONDUTA

## A ESPAÇO SMART

- Valoriza o trabalho em equipe, compartilhando ideias e proporcionando melhores soluções para obtenção dos resultados;
- Adotará políticas de prevenção de proteção ao patrimônio; à saúde, segurança e meio ambiente;
- Permitirá o acesso à empresa de terceiros, clientes e fornecedores mediante autorização prévia;



# VALORES DE ÉTICA E CONDUTA

## A ESPAÇO SMART

- Respeitará a capacidade e limitações individuais nas relações de trabalho, sem qualquer preconceito ou distinção de raça, sexo, orientação sexual, nacionalidade, cor, idade, religião cunho político e posição social;
- Cada liderança garantirá a execução e o correto entendimento e aplicação dos procedimentos e normas, assegurando o acesso às informações e a sua divulgação às equipes.



# VALORES DE ÉTICA E CONDUTA

## OS COLABORADORES

- Desempenharão as atribuições da função com produtividade e eficácia, evitando situações que prejudiquem a empresa ou lhe coloquem sob quaisquer condições de risco;
- Desenvolverão os trabalhos dentro dos princípios éticos para o fornecimento adequado e correta prestação de serviços, seja com o público interno ou externo;
- Manterão o ambiente de trabalho positivo, tratando todos com dignidade e respeito. Não discriminando, em hipótese alguma, por questões de raça, sexo, orientação sexual, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social;



# VALORES DE ÉTICA E CONDUTA

## OS COLABORADORES

- Não deverão fornecer quaisquer informações que possam colocar em risco os planos de segurança patrimonial e pessoal dos trabalhadores;
- Protegerão a propriedade intelectual, programas de informática, informações operacionais, estratégicas, planos comerciais, registros profissionais ou pessoais (inclusive de ex-funcionários), respeitando a confidencialidade das informações;
- Não utilizarão o patrimônio/ bens da empresa ou seus clientes para qualquer finalidade particular;



# VALORES DE ÉTICA E CONDUTA

## OS COLABORADORES

- Não poderão exercer quaisquer atividades profissionais conflitantes com o exercício do cargo ou função, ou ainda, incompatíveis com o horário de trabalho;
- Não poderão falsificar registros, atestados, cartões ponto, relatórios de despesas ou quaisquer outros documentos, bem como fazer o uso indevido dessas informações;
- Não poderão usar indevidamente ou remover da empresa, sem permissão, listas de colaboradores, desenhos, registros, informações de quaisquer natureza ou forma, assim como quaisquer item do patrimônio imobilizado;



# VALORES DE ÉTICA E CONDUTA

## OS COLABORADORES

- Não poderão portar armas, ou consumir bebidas alcoólicas, drogas, cigarro ou ter em sua posse quaisquer materiais ilícitos dentro das dependências da empresa ou durante o horário de expediente;
- Não poderão executar trabalhos pessoais no horário de trabalho ou ausentar-se do setor sem a prévia autorização da liderança.
- Deverão respeitar hierarquias no desempenho da função, porém, sem nenhum temor em apontar qualquer comportamento que atente contra as normas dispostas no Manual de Transparência, mesmo que cometido por superiores hierárquicos de qualquer nível.



# NORMAS DE COMPLIANCE

## Recrutamento e seleção

Os processos seletivos da ESPAÇO SMART são realizados de acordo com o Manual de Procedimentos (Admissão e Demissão), em conformidade com a legislação vigente e normas trabalhistas aplicáveis.

Não serão realizadas contratações ou promoções apenas para atender a indicações, quando envolver situações de conflito de interesses.

Quando no exercício de prerrogativas contratuais e de alinhamento ao cliente PÚBLICO ou privado, que obrigarem a ESPAÇO SMART substituir, transferir ou demitir funcionários, a situação deverá ser avaliada em consonância ao Programa de Compliance. Serão analisados os motivos do requerimento, as circunstâncias do caso concreto e as providências mais adequadas para que a tomada de decisão seja efetivada.

# NORMAS DE COMPLIANCE

## Recrutamento e seleção

São vedadas pela ESPAÇO SMART quaisquer práticas discriminatórias na realização de recrutamento, seleção e na permanência da relação jurídica de trabalho, conforme disposto no Código de Conduta e Ética, a saber:

- a discriminação por motivo de gênero, origem, raça, credo, crenças, cor, estado civil, situação familiar, gravidez, deficiência, reabilitação profissional ou idade, exceto com relação às hipóteses de proteção à criança e ao adolescente;
- a exigência de teste, exame, perícia, laudo, atestado, declaração ou qualquer outro procedimento relativo à esterilização ou estado de gravidez;

# NORMAS DE COMPLIANCE

## Recrutamento e seleção

- exigir do candidato a apresentação de certidão de bons antecedentes criminais;
- Exigir, para fins de admissão, comprovação de experiência prévia por tempo superior a 6(seis) meses no mesmo tipo de atividade, conforme art. 442–A da CLT;
- as contratações ou promoções devem estar em conformidade com o nosso procedimento interno e normas coletivas locais, sendo que apenas serão efetivadas, caso estejam em consonância com esta política.

# NORMAS DE COMPLIANCE

## A Privacidade Da Informação

- Os recursos e equipamentos de informática e telefonia são bens da empresa, fornecidos aos funcionários para uso exclusivo de trabalho. As senhas são pessoais e não devem ser repassadas à outras pessoas. Os colaboradores devem zelar por tais equipamentos, assim como garantir que as informações confidenciais da empresa sejam utilizadas apenas para fins exclusivos de desempenho legítimo dos negócios.
- As mídias sociais devem ser utilizadas de maneira responsável, observando as diretrizes do Departamento de Marketing, que deverá ser previamente consultado para manifestações acerca de quaisquer informações sobre a Empresa, tendo em vista a confidencialidade destas informações.

# NORMAS DE COMPLIANCE

## Da SAÚDE, SEGURANÇA e MEIO AMBIENTE

- A Espaço Smart preza pela saúde e segurança dos colaboradores e terceiros em geral que mantenham relação com a Empresa.
- Compete a todos os funcionários se certificar que o ambiente de trabalho e/ou veículo esteja seguro, que todos os EPIs inerentes às atividades estejam disponíveis e em condições de utilização antes de iniciar qualquer operação, seguindo as determinações previstas em Lei.

# NORMAS DE COMPLIANCE

## Da relação com PARCEIROS e FORNECEDORES

- As decisões tomadas no desempenho das funções na Espaço Smart devem ter como único objetivo o interesse da Empresa.
- A busca pela qualidade, aliadas ao equilíbrio nos custos, são requisitos essenciais para a negociação, que deve ser tratada com imparcialidade e transparência. Verificar se o fornecedor atende aos interesses da contratação e se está alinhado aos padrões legais.
- Brindes e presentes não devem ser vistos como benefício pessoal, sendo proibido exercer negociação indevida, tais como favores de qualquer natureza. Proibido oferecer presentes, suborno ou vantagens, concordar em pagar/ receber propina, sendo vedada a prática de corrupção ativa ou passiva e qualquer outro crime ou contravenção penal.

# NORMAS DE COMPLIANCE

## Da relação com os CLIENTES

- Conduzir as negociações com justiça, honestidade, sigilo e respeito. Buscar excelência no fornecimento de produtos e prestação dos serviços, oferecendo um atendimento técnico campeão.
- Disciplina e pontualidade nos compromissos, priorizando o atendimento ao cliente em relação a outras atividades.
- Sempre realizar as atividades do dia a dia visando a satisfação do cliente.

# NORMAS DE COMPLIANCE

## Da relação com a SOCIEDADE

- Agir com responsabilidade social junto à comunidade onde estão inseridas as unidades da Empresa, visando contribuir para o fortalecimento e desenvolvimento local, produzindo e vendendo produtos de qualidade, buscando a melhoria contínua dos padrões e processos.

# NORMAS DE COMPLIANCE

## Da relação com as ENTIDADES GOVERNAMENTAIS, ONGS E PARTIDOS POLÍTICO

- A Empresa condena toda e qualquer forma de corrupção e/ou utilização de recursos em favorecimento, direta ou indireta, seja na esfera de relações públicas ou na esfera nas relações privadas, exceto se previamente verificado como sendo um ato legítimo e legal, pelo departamento jurídico e autorizado pela diretoria.
- Não exercer nas dependências da empresa atividades político partidária, sindicais ou religiosas, não garantidas por preceitos constitucionais ou acordo sindical.

## CONDUTAS VEDADAS

1 - **INDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA** – quando não for possível que a instalação seja realizada pelo departamento SMART INSTALA, as indicações de mão de obra devem seguir o PS013 – Item 4.1 - *É importante total isenção da indicação da mão de obra, para isso deve-se sempre indicar para o cliente 03 prestadores de serviços, e deixe o cliente livre para realizar contato e escolher.*

Fica vedada a indicação de somente um único prestador para a realização de serviços, bem como é VEDADA a quantificação financeira de obra por metro quadrado, situação em que o cliente sai da loja com a informação do valor total de sua obra, ou seja, material + serviços, com exceção das obras realizadas através do serviço SMART INSTALA.

## CONDUTAS VEDADAS

**2 - ENCAMINHAMENTO DE ORÇAMENTOS DE MÃO DE OBRA** – é terminantemente proibido o envio de orçamentos de mão de obra para clientes através de qualquer canal de comunicação utilizado na empresa e que não façam parte do serviço SMART INSTALA. É vedada a “venda” de mão de obra de terceiros em nossa Loja.

**3 - UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS FORA DE PADRÃO** – fica terminantemente proibida a utilização de qualquer orçamento ou pedido de compra fora dos padrões da empresa, sendo de uso obrigatório os modelos devidamente aprovados e utilizados pela Espaço Smart.

TODOS OS ORÇAMENTOS devem ser enviados utilizando-se o documento padrão disponibilizado no sistema, sendo proibida qualquer inovação nesse sentido.

## CONDUTAS VEDADAS

4 – **ELABORAÇÃO INTERNA DE ORÇAMENTO DE TERCEIROS** – é terminantemente proibida a elaboração de orçamentos de Mão de Obra de terceiros, sendo vedado ainda o encaminhamento em conjunto no Orçamento da Espaço Smart.

5 - **ENVIO DE ORÇAMENTOS DE MÃO DE OBRA DE TERCEIROS** - é vedado o envio de ORÇAMENTOS de terceiros (MO) através de e-mail corporativo ou de aplicativo de Whatsapp.

## CONDUTAS VEDADAS

**6 – ASSINATURA DE ORDEM DE COMPRAS, RETIRADAS DE PEDIDOS, ASSINATURA DE CANHOTOS.** Todas as Ordens de Compra, canhotos, documentos para a retirada de pedidos ou qualquer documento em nome de cliente deve OBRIGATORIAMENTE ser assinado pelo próprio cliente ou por pessoa devidamente autorizada.

A autorização deve ser expressa, ou seja, por meio de documento assinado, por meio de e-mail ou mensagem de Watts app, desde que seja possível comprovar sem qualquer dúvida, que a pessoa que está autorizando é realmente o cliente final.

**A AUTORIZAÇÃO É OBRIGATÓRIA !!!**

## CONDUTAS VEDADAS

7 – **VENDA DE PACOTES DE OBRA.** É terminantemente proibida a venda de pacotes de obra constando produtos e serviços, desde que não sejam através de soluções da ESPAÇO SMART.

8 – **PAGAMENTO DE DIARISTA.** O pagamento das diárias das DIARISTAS deve ser realizado no dia em que o serviço é prestado. Fica vedado o acúmulo de diárias para pagamento semanal ou mensal.

9 – **PAGAMENTO DE FRETES.** O pagamento dos fretes deve ser realizado no dia em que o serviço é prestado, mediante a assinatura de recibo. Fica vedado o acumulo de fretes para pagamento semanal ou mensal.

## CONDUTAS VEDADAS

10 – **NÃO UTILIZAÇÃO DE UNIFORME** – a utilização dos uniformes da empresa é obrigatória, tendo em vista a destinação a todos os funcionários.

11 – **DINHEIRO DO CAIXINHA / FRETE / DIARISTA / CAIXA DA LOJA DEVEM FICAR NA LOJA** – todos os valores devem obrigatoriamente estar em espécie, na Loja.

## DENÚNCIAS E PENALIDADES

Todos aqueles aos quais esta política se destina, e também a sociedade em geral, são encorajados, a relatar a ocorrência de atos contrários às diretrizes ora estabelecidas, às demais normas anticorrupção aplicáveis e aos regulamentos da ESPAÇO SMART.

Está assegurado ao denunciante o sigilo sobre sua identidade, bem como o sigilo das informações prestadas.

As denúncias serão devidamente processadas sob a condução do gestor de Compliance.

## CANAL DE COMUNICAÇÃO

A ESPAÇO SMART possui um Canal de Denúncias para que funcionários, representantes, parceiros, fornecedores, terceiros e demais partes interessadas denunciem anonimamente ou não as ocorrências de descumprimento a legislação, aos manuais e códigos internos da Espaço Smart ou existência de condutas inapropriadas e/ou antiéticas que possam afetar a imagem, o resultado financeiro, o ambiente de trabalho da empresa, os nossos colaboradores, etc.



Acessando o  
*Qr-Code* você  
encontra essa  
facilidade.

## CANAL DE COMUNICAÇÃO

Recomenda-se que os relatos de casos de possíveis desvios de conduta e atos que contrariem as regras deste Manual de Transparência contenham as seguintes informações:

- Quem são as pessoas envolvidas na ocorrência;
- Como aconteceu o fato denunciado (quanto mais detalhes fornecidos, melhor);
- Quando aconteceu o fato;
- Onde se deu a ocorrência;
- Por que houve a violação – quais seriam as motivações;
- Evidências que possam contribuir para apuração do fato denunciado



Acessando o  
*Qr-Code* você  
encontra essa  
facilidade.

## CANAL DE COMUNICAÇÃO

As denúncias são devidamente processadas e apuradas sob a condução do Gestor de Compliance, observados os procedimentos definidos na política do Canal de Denúncias.

Além do contato direto com as respectivas lideranças e do Gestor de Compliance, denúncias poderão ser registradas através do site: [www.espacosmart.com.br/ouvidoria](http://www.espacosmart.com.br/ouvidoria), [ouvidoria@espacosmart.com.br](mailto:ouvidoria@espacosmart.com.br) ou acessando nosso Qr-Code.



Acessando o  
Qr-Code você  
encontra essa  
facilidade.

## CANAL DE COMUNICAÇÃO

A ESPAÇO SMART reforça a importância de um ambiente de trabalho saudável e uma relação de respeito com as comunidades na qual atua, bem como encoraja seus colaboradores, clientes e a sociedade em geral a relatar quaisquer preocupações relativas à possível práticas que vão contra os manuais e códigos da empresa, bem como a legislação vigente, com base na boa-fé, ou em uma razoável convicção na confiança, sem medo de represália dentro do ambiente organizacional.

## CANAL DE COMUNICAÇÃO

Garantimos que TODA E QUALQUER DENÚNCIA será investigada, cumprindo e mantendo com a seriedade, respeito, transparência e boa-fé os procedimentos necessários para a resolução do problema, não medindo esforços na preservação dos envolvidos.

A confirmação de práticas ilegais/irregulares resultará em ações disciplinares e/ou legais contra os infratores, caso sejam comprovadas após a devida investigação.

## MEDIDAS DISCIPLINARES E RESPOSTAS

Garantimos que TODA DENÚNCIA será investigada, cumprindo e mantendo com a seriedade, respeito, transparência e boa-fé das denúncias realizadas, bem como com os envolvidos.

A confirmação das práticas ilegais resulta em ações disciplinares e/ou legais contra os infratores, caso sejam comprovadas tais práticas após a devida investigação.

## MEDIDAS DISCIPLINARES E RESPOSTAS

Diante de denúncias recebidas nos canais disponíveis, a ESPAÇO SMART se compromete a investigar cada caso com independência, cautela e responsabilidade, de forma justa, imparcial e equilibrada e observando a presunção da inocência, assegurando a ampla defesa e contraditório.

Busca-se o equilíbrio também na tomada de decisões sobre as denúncias, a partir de um viés de oportunidade de **educação** para os envolvidos, no sentido de evitar a prática reiterada da conduta, e não de um caráter meramente punitivo.

O processo inclui a garantia de proteção ao denunciante e o sigilo na apuração dos fatos.

## MEDIDAS DISCIPLINARES E RESPOSTAS

Atuam na análise dos casos a diretoria e área de Compliance / Jurídico, da área de RH e, dependendo da situação relatada, investigadores externos independentes.

O sigilo em todas as etapas da investigação e a proteção da identidade do denunciante, bem como dos eventuais investigados, são princípios básicos que devem ser observados não apenas pela equipe de investigação, mas também por todas as testemunhas ou pessoas envolvidas.

A não observância desses princípios pode se caracterizar como uma violação deste Manual de Transparência.

## MEDIDAS DISCIPLINARES E RESPOSTAS

Em caso de **violações** ao Manual de Transparência, **serão adotadas medidas disciplinares**, que podem ser desde uma advertência verbal até a demissão com ou sem justa causa, não excluindo, quando cabível, a adoção de medidas judiciais, por meio de processos civis e/ou criminais.

Após apuração, os resultados obtidos com relação às denúncias poderão ser comunicadas aos denunciantes, caso esses sejam identificáveis ou tenham canal de comunicação com a Espaço Smart.

## MEDIDAS DISCIPLINARES E RESPOSTAS

Em função da natureza confidencial de qualquer investigação, os resultados permanecerão confidenciais e não serão compartilhados.

Casos que necessitem ser informados a entidades externas e autoridades contarão sempre com a cooperação integral da ESPAÇO SMART para uma apuração justa, célere e responsável.

## FORMALIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Este documento foi desenvolvido junto ao Departamento Jurídico e aprovado pela alta Direção da empresa.

Todos os envolvidos na execução deste Manual devem ser informados a seu respeito e zelar pelo seu fiel cumprimento.

Situações que caracterizem violação a este Manual devem ser imediatamente denunciadas e/ou comunicadas ao Gestor de Compliance.

Serão observados os procedimentos que objetivem resguardar os direitos do denunciante e do denunciado, respeitando sempre a legislação local.

Violações aos dispositivos constantes deste Manual, às normas e às orientações disciplinares da ESPAÇO SMART sujeitam os infratores a medidas disciplinares.

Cabe à alta Direção e ao Gestor de Compliance zelar pela observação deste Manual, assim como a recomendações para o seu aperfeiçoamento, visando à sua permanente atualização

## ESCOPO E APLICAÇÃO 25 DE OUTUBRO DE 2022

- Manual aprovado pela DIRETORIA em 25 de outubro de 2022.
- Em vigor a partir de 15 de novembro de 2022.
- Este documento e seu recebimento não configuram necessariamente vínculo empregatício.
- A ESPAÇO SMART reserva-se o direito de modificar e revisar quaisquer políticas e normas em vigor sem aviso prévio e sem necessariamente realizar alterações a este Manual.
- As políticas e procedimentos citados aqui podem ser encontrados no site institucional da ESPAÇO SMART e em nossa base de conhecimento.
- Esta versão revoga qualquer outra anteriormente publicada; no entanto, não isenta colaboradores de conhecer o conteúdo apresentado no manual de transparência.

VAMOS JUNTOS  
PINTAR O BRASIL DE  
LARANJA.

