

 smartonline	DOCUMENTO NORMATIVO			CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA			DATA REVISÃO:	03/06/2025	
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

Código de Ética e Conduta

 smartonline	DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.: PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA		DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público
			REVISÃO: 000

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	05
2. ABRANGÊNCIA	05
3. CRITÉRIOS E REQUISITOS	06
4. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	07
4.1. PRINCÍPIOS DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	07
4.1.1. PRINCÍPIOS ÉTICOS	07
4.1.2. RELAÇÃO E COMPROMISSO DA SMART ONLINE PARA COM COLABORADORES	07
4.1.3. RELAÇÃO E COMPROMISSO DOS COLABORADORES PARA COM A SMART ONLINE	07
4.2. CRITÉRIOS DE CONDUTA DE COLABORADORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS	08
4.2.1. COMPROMETIMENTO E SERIEDADE	08
4.2.2. RESPEITO, DIGNIDADE E CONVÍVIO	08
4.2.3. TOMADA DE DECISÕES	11
4.2.4. CONHECIMENTO DO NEGÓCIO	12
4.2.5. ATENDIMENTO AO CLIENTE	12
4.2.6. COFIDENCIALIDADE E SIGILO	13
4.2.7. CONFLITO DE INTERESSES	14
4.2.8. ACORDO DE ACIONISTAS	16
4.2.9. ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO	16
4.2.10. REGISTROS CONTÁBEIS	17
4.2.11. REPUTAÇÃO E IMAGEM DA EMPRESA	18
4.2.12. CULTURA DA EMPRESA	18
4.3. CRITÉRIOS DE CONDUTA NOS RELACIONAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS	18
4.3.1. RELACIONAMENTOS EXTERNOS	19
4.3.2. RELACIONAMENTOS INTERNOS	24
5. POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	28

 smartonline	DOCUMENTO NORMATIVO			CÓD.: PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA			DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO: 000

6. CANAL DE DENÚNCIAS	29
6.1. TRATAMENTO DE DENÚNCIAS	29
6.1.1. ANÁLISE DE DADOS E FATOS	30
6.1.2. REUNIÃO DO COMITÊ DE ÉTICA	31
6.1.3. AÇÃO NAMENTO DO CONSELHO JURÍDICO	31
6.1.4. MEDIDAS DISCIPLINARES E SANÇÕES CORRETIVAS	32
6.1.5. DOCUMENTAÇÃO E REGISTROS	32
7. COMITÊ DE ÉTICA E CONSELHO JURÍDICO	33
7.1. MEMBRO DO COMITÊ EM DESCONFORMIDADE COM O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	34
8. MEDIDAS DISCIPLINARES E SANÇÕES CORRETIVAS	35
9. PROGRAMA DE INTEGRIDADE	39
10. ELABORAÇÃO DA POLÍTICA	41
11. REVISÕES	41
12. REVISÃO DA POLÍTICA	41
13. APROVAÇÃO DA POLÍTICA	41

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

GLOSSÁRIO

Governança: sistema de regras, processos e práticas que uma organização utiliza para dirigir, controlar e monitorar suas atividades, visando a tomada de decisões eficazes e o alcance de seus objetivos.

Público Interno: colaboradores, prestadores de serviços, consultores, diretores e demais coligados da Smart Online.

Público Externo: clientes, fornecedores, parceiros, seguidores e demais pessoas que possam ter algum tipo de contato com a Smart Online, por quaisquer que sejam os motivos.

Etarismo: discriminação e preconceito baseados na idade, especialmente contra pessoas mais velhas ou idosos.

Equidade: justiça e imparcialidade na distribuição de recursos, oportunidades e tratamento entre diferentes indivíduos ou grupos, considerando suas necessidades específicas e contextos.

Vagas Afirmativas: oportunidades de emprego, ensino ou outros espaços, direcionadas a grupos historicamente desfavorecidos ou minoritários, com o objetivo de promover a igualdade e a inclusão.

Comportamento Hostil: tipo de comportamento que demonstra antipatia, inimizade, falta de respeito ou aversão a alguém ou algo.

Racismo: preconceito e discriminação com base em percepções sociais baseadas em diferenças biológicas entre pessoas e povos, principalmente baseados em etnia ou cor.

Homofobia: preconceito e discriminação direcionado a pessoas LGBTQIAPN+.

Capacitismo: preconceito e discriminação contra pessoas com deficiência, baseado na ideia de que elas são menos capazes ou inferiores, ou que “destoam do padrão” considerado “normal”.

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados, uma lei brasileira (Lei nº 13.709/2018) que estabelece regras para a proteção de dados pessoais, buscando garantir o direito à privacidade.

Compliance: conformidade com regras, leis e padrões éticos, especialmente no contexto empresarial.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

1. Objetivo

O Código de Ética e Conduta da Smart Online é um documento que tem por objetivo reunir preceitos necessários para se embasar comportamentos éticos, traçando e estabelecendo parâmetros para a construção de bons relacionamentos entre a organização, colaboradores e prestadores de serviços, clientes e demais partes interessadas. Neste instrumento encontram-se orientações para diretoria, membros executivos, coordenação, gestão e demais representantes da empresa, no trato com clientes, fornecedores, parceiros e público interno da corporação, bem como outros representantes de mercado de interesse para a companhia.

Nesta política, reúnem-se os princípios e valores adotados pela Smart Online, pautando um regime interno que visa a ordem social, moral e a ética corporativa – bases da governança, contemplando premissas como justiça, honradez e clareza. Com este artefato, busca-se preservar a boa imagem da empresa e pessoas relacionadas à mesma, construindo uma reputação empresarial que favorece uma cultura organizacional com boas práticas – estas difundidas por cada departamento e atitude interna.

2. Abrangência

Esta política se aplica a todos os colaboradores ou prestadores de serviço – diretores, executivos, consultores e demais relacionados – independente do cargo ou departamento da Smart Online, suas unidades, filiais e/ou coligadas. As diretrizes aqui estabelecidas possuem, ainda, abrangência interna por toda a organização, com aplicabilidade a quaisquer políticas, métodos, processos, trâmites, decisões e atividades executadas em nome, ou com relação, à Smart Online (IT GLOBAL SERVICES CONSULTORIA EM SISTEMAS DE INFORMATICA LTDA).

O documento engloba também relações externas que envolvam a Smart Online ou pessoas que possam ser/estar diretamente relacionadas à empresa, ou representando a mesma de alguma forma, seja em transações, negociações, conversas e outras relações interpessoais ou de cunho comercial e/ou corporativo.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

3. Critérios e Requisitos

a. Missão

A Smart Online tem por missão “Making Supply Chain Smarter” (tornar cadeias de suprimentos mais inteligentes). Desta forma, todas as construções pelas quais realizam-se os trabalhos e decisões estratégicas da organização visam o atingimento de tal objetivo, sem renunciar aos princípios éticos e morais os quais baseiam-se as relações corporativas entre membros da empresa e partes interessadas na mesma.

b. Valores

Princípios inegociáveis, os valores da Smart Online pautam decisões estratégicas no âmbito de toda a corporação. A construção do negócio é formada por pessoas com a atitude, o brilho nos olhos e a motivação que só um colaborador e prestador de serviços da Smart Online possui correndo em suas veias, baseando-se em quatro pontos que formam a essência e cultura da organização:

- Somos protagonistas, não expectadores;
- Defendemos a integridade, não conveniência;
- Solucionamos problemas, não desistimos;
- Cultivamos colaboração, não barreiras.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

4. Código de Ética e Conduta

4.1. Princípios do Código de Ética e Conduta

4.1.1. Princípios Éticos

Ética é o conjunto de padrões e valores morais de um grupo ou indivíduo. As diretrizes de conduta e ética aqui estabelecidas estão vinculadas a valores e princípios incorporados à cultura da Smart Online. São estes o respeito, a integridade, confiança, profissionalismo, transparência, legalidade e lealdade. A partir de tais princípios que moldam a cultura organizacional, estipulam-se os critérios presentes neste documento e diretrizes de conduta e comportamento nas diversas relações presentes em uma corporação.

4.1.2. Relação e Compromisso da Smart Online para com seus Colaboradores

A Smart Online compromete-se, para com seus colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos, consultores e demais relacionados, a (i) cultivar a confiança mútua entre as partes; (ii) disponibilizar de recursos necessários para o desempenho das funções e atividades do dia a dia de cada um; (iii) promover um ambiente inclusivo, colaborativo, respeitoso e de desenvolvimento e crescimento, tanto pessoal quanto profissional, para todos; e (iv) reconhecer as pessoas que fazem parte de nossa organização e colaborar para o avanço na carreira de cada um.

4.1.3. Relação e Compromisso dos Colaboradores para com a Smart Online

Da empresa, espera-se de seus colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos, consultores e demais relacionados, o compromisso com nossos valores e a busca constante por resultados, de maneira ética e íntegra. Entende-se que, durante a relação acordada e horário de operação, buscamos (i) disponibilidade e foco nas atividades da empresa, evitando executar atividades pessoais; (ii) o uso correto de equipamentos e recursos disponibilizados pela empresa, seguindo as boas práticas de cuidados e conservação, além da atenção para com a segurança de dados e informação dos dispositivos e acessos, conforme previsto na Política de Segurança da Informação; (iii) a organização do ambiente de trabalho, seja físico ou digital, prezando por boas práticas de segurança e higiene.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

4.2. Critérios de Conduta de Colaboradores e Prestadores de Serviços

Critérios de Conduta dizem respeito às formas como espera-se que as pessoas relacionadas à Smart Online – colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos, consultores e demais coligados – se portem diante da organização, de nossos clientes e outros parceiros de negócios e do público interno e externo. Fazer parte da empresa gera uma responsabilidade para com as pessoas que carregam consigo o nome da marca, e passam a representar – ainda que indiretamente – a organização. Desta forma, entende-se que seja necessário um compromisso ético para garantir a integridade da imagem e reputação pessoal e, também, da própria Smart Online.

4.2.1. Comprometimento e Seriedade

Dentre os valores da empresa, a busca pela excelência com ética e transparência é pilar de sustentação da história e do crescimento da Smart Online, razão pela qual as pessoas relacionadas comprometem-se com o presente código de ética, políticas e procedimentos internos, regulamentos, comitês, auditorias e pelo cumprimento às leis – prezando por sua aplicabilidade e eficiência;

4.2.2. Respeito, Dignidade e Convívio

Um dos valores da empresa, apresentado e reforçado ao público interno e externo é o de “construir conexões, não barreiras”. A Smart Online está comprometida em fomentar e manter um ambiente de trabalho diverso, agradável, respeitoso e acolhedor, no qual todas as pessoas sejam tratadas com dignidade, sem quaisquer tipos de distinção. Portanto, espera-se que todas as relações entre pessoas da organização – internas e externas – sejam profissionais e livres de parcialidade, julgamentos pré-concebidos, assédio e discriminação. A Smart Online proíbe e repudia quaisquer atos de assédio, preconceito ou discriminação para com qualquer pessoa, baseados em:

a. Origens

Diz respeito à nacionalidade das pessoas, sua cultura, suas raízes, crenças, repertórios e outros aspectos regionais e sociais.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

b. Idade

Independentemente da idade de qualquer pessoa, seja menos ou mais avançada, todos possuem vivências e repertórios que contribuem para a sociedade e para a empresa. Discriminação por idade é classificada como etarismo, e não será permitida em hipótese alguma.

c. Gênero

Prezamos pela igualdade e equidade de gêneros, onde estas não devem ser características decisivas para contratação (com exceção em projetos de vagas afirmativas para apoio à diversidade e inclusão), ocupação de cargos, definição de salários ou atribuição de responsabilidades.

d. Estado Civil

Não fazemos distinção ou juízo de valor e caráter baseados no estado civil das pessoas com as quais mantemos algum tipo de relação ou vínculo, sejam elas solteiras, casadas, separadas, divorciadas, viúvas e outras formas de vínculo.

e. Raça, Cor e Etnia

É expressamente proibida a discriminação ou disseminação de ações, comportamentos hostis – exclusão, repressão – e falas preconceituosas baseadas em raça, cor ou etnia de cada pessoa e suas heranças culturais, sociais e genéticas. Temos o dever de respeitar a todos – pessoas brancas, pretas, pardas, amarelas ou indígenas. Lembre-se que racismo é crime, previsto em Lei 7.716/89.

f. Crença ou Religião

Respeitamos todo tipo de crenças ou religiões seguidas por nosso público interno e por cada pessoa com as quais estabelecemos conexões. Toda fé que prega o amor, a bondade e o respeito ao próximo é digna, independente de seus costumes, origens, doutrinas ou rituais. Intolerância religiosa é proibida pela Smart Online, além de ser considerada crime no Brasil (Lei 7.716/89).

g. Orientação Sexual, Identidade e Expressão de Gênero

É expressamente proibida a discriminação ou disseminação de ações, comportamentos hostis – exclusão, repressão – e falas preconceituosas contra a orientação sexual, identidade de gênero ou expressão de gênero do público

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

interno e conexões externas da Smart Online. Respeitamos a diversidade e reiteramos que, desde 2019, a homofobia é criminalizada no Brasil atrelada à Lei de Racismo (7.716/89).

h. Posicionamento Político

Vivemos em um país democrático, onde cada cidadão tem o seu direito político garantido, além da liberdade de expressão, de imprensa e da veiculação de informações verdadeiras e portais de transparência. Desta forma, cada pessoa possui liberdade para pesquisar, se informar e tomar seus posicionamentos. Respeitamos a democracia; não incentivamos ou recomendamos a abordagem de tais assuntos em contextos ou ambientes de trabalhos e, caso surjam, é necessário que seja debatido com ética e respeito para com todas as opiniões que estejam de acordo com a lei, a ética, a moral e o bom senso. Quaisquer tipos de discussões ou ações que passem dos limites serão repreendidos.

i. Gravidez

Pessoas que gestam devem ser respeitadas durante todo o período pré e pós gestacional, conforme sua escolha particular pela gestação, não sendo permitidos tratamentos negativamente diferenciados e excludentes, discriminação ou disseminação de ações, comportamentos hostis - exclusão, repressão - e falas preconceituosas acerca do tema; além disso, terão seus direitos de licença garantidos conforme acordado no regime de contratação individual.

j. Pessoa com Deficiência

A inclusão de pessoas com deficiência deve ser observada desde o início da jornada de um colaborador ou prestador de serviços, passando por um processo seletivo acessível, transparente, respeitoso, imparcial e não-discriminatório. Após contratação, garante-se um comprometimento interno para com o respeito, acessibilidade e inclusão destas pessoas, reconhecendo limites e oferecendo flexibilidade para quaisquer necessidades especiais. Além disto, reforçamos que não serão aceitas quaisquer falas e comportamentos hostis, capacitistas (preconceito contra pessoas com deficiência) e de discriminação.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

k. Condição Social

Cada indivíduo possui uma origem e realidade atrelada à sua condição social. Isto implica em todo um histórico estrutural da sociedade, o que pode gerar impactos significativos na vida de cada pessoa inserida nestes contextos. Não serão admitidas quaisquer falas e atos discriminatórios, comportamentos hostis - exclusão, repressão - e preconceituosos atrelados às condições e históricos sociais de cada pessoa.

I. Cargos e Posições Hierárquicas

A Smart Online reconhece sua estrutura hierárquica de cargos e entende relações de subordinação entre equipes, lideranças e gestão. Apesar deste formato de organograma, não são permitidas quaisquer falas ou ações que utilizem de posições hierárquicas na empresa para ameaçar, reprimir ou invalidar qualquer pessoa, ideia, discussão ou comportamento. Reforçamos que, dentre os valores da organização, defendemos integridade e cultivamos colaboração - e isto se aplica independentemente da posição ocupada por cada indivíduo dentro da Smart Online.

4.2.3. Tomada de Decisões

Toda e qualquer decisão a ser tomada no âmbito interno da empresa, seja em gestão de pessoas, negócios ou qualquer outra área e estrutura empresarial, deve rigorosamente se observar e estarem em conformidade com a legislação brasileira vigente, incluindo a Constituição Federal e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Além disso, as decisões devem estar alinhadas com o presente Código de Ética e Conduta, com os valores e cultura da empresa e, ademais, não podem contrariar os princípios e as diretrizes da LGPD, bem como as normas, políticas e melhores práticas de Segurança da Informação estabelecidas.

A área de Segurança da Informação deverá ser consultada, e suas diretrizes consideradas, no processo de tomada de decisões - uma vez, e principalmente em casos em que tais decisões envolvam dados pessoais, ou que possam impactar a segurança dos ativos de informação da Smart Online.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

4.2.4. Conhecimento de Negócio

Os colaboradores, prestadores de serviços, diretores, executivos, consultores e demais coligados têm um compromisso com o conhecimento referente aos negócios da Smart Online, sendo necessário que tenham clareza sobre nossa missão e valores, objetivos comuns à empresa (metas e OKR's), além de fomentar e contribuir para a cultura organizacional, que é construída diariamente. Para além disso, cada pessoa que possui relacionamento com a Smart Online detém responsabilidades para com o negócio, seus times e respectivos projetos, fazendo-se necessário seu conhecimento sobre:

- A estrutura organizacional da Smart Online e nosso modelo de negócios;
- O mercado em que a Smart Online está inserida, as possibilidades comerciais, concorrentes, legislações vigentes, oportunidades de construção, avanço e desenvolvimento de novas tecnologias, além das metas e objetivos que queremos atingir como companhia;
- O produto que está desenvolvendo, o segmento em que este é inserido no mercado, os objetivos, oportunidades de criação e análise de melhorias;
- Os trâmites internos do time e da organização, como procedimentos gerais (políticas do departamento pessoal, financeiro, RH, Segurança da Informação, Infraestrutura e outras) e específicos de cada estrutura e time.

4.2.5. Atendimento ao Cliente

Aliado ao conhecimento de negócio, todo colaborador, prestador de serviços, diretor, executivo, consultor ou demais coligados compartilham uma responsabilidade para com o cliente. Colaboradores e prestadores de serviços devem comprometer-se com cliente, colocando-o no centro de nossas estratégias, decisões e tomadas de ação e operações. Desta forma, faz parte da conduta esperada de nossos colaboradores: (a) o conhecimento de cada cliente e de seus negócios, do mercado em que atuam, necessidades específicas, dores e soluções oferecidas aos mesmos; (b) oferecer um atendimento de qualidade, com educação, cordialidade e solicitude, ouvindo o cliente, entendendo as questões levantadas e comprometendo-se com um retorno e possível solução - a serem realizados dentro de canais oficiais e adequados para contato com clientes, fornecendo retorno sobre eventuais tratativas em ambientes privados, como e-

 smartonline	DOCUMENTO NORMATIVO			CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA			DATA REVISÃO:	03/06/2025	
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

mail, contato telefônico inicial ou plataforma de chamados; (c) evitar oferecer tratamento especial para contas específicas em nossa carteira, visando benefícios a si próprio ou à empresa; (d) agir com transparência a todo momento, em negociações, contratos, atendimento e soluções oferecidas; e (e) evitar situações que possam caracterizar um conflito de interesses.

4.2.6. Confidencialidade e Sigilo

A Smart Online preza pela confidencialidade e sigilo de todas as informações internas, dados de clientes, informações de colaboradores e segredos de negócio. É um dever ético de todos os colaboradores, prestadores de serviços e demais partes interessadas proteger essas informações contra a divulgação, compartilhamento ou qualquer forma de acesso inadequado ou não autorizado. A confidencialidade e sigilo existe com a finalidade de proteger os interesses, decisões estratégicas e movimentações mercadológicas da Smart Online, a privacidade de todos e a conformidade Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Para diretrizes detalhadas e instruções específicas sobre como preservar a confidencialidade e o sigilo de informações, consulte a Política de Segurança da Informação (PSI) da empresa, que estabelece os procedimentos e responsabilidades de cada indivíduo.

Desta forma, espera-se da conduta de nosso público interno:

- i. Preservar o patrimônio e a imagem da organização, zelando por sua reputação e respeito no mercado;
- ii. Manter sigilo sobre as informações, operações e negócios de cada cliente, não divulgando ou compartilhando sem a devida necessidade ou consentimento da Smart Online ou do próprio cliente proprietário do dado;
- iii. Usar as informações recebidas apenas para exercício de suas funções acordadas com a empresa, não divulgando, compartilhando, ou utilizando-as para motivos particulares que possam levar a vantagens ou conflitos de interesses;
- iv. Não compartilhar ou utilizar informações privilegiadas em virtude do cargo para ganhos pessoais, benefícios próprios ou de suas respectivas equipes. Manter

		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

confidencialidade de decisões estratégicas ou críticas que carregam consigo caráter de sigilo;

- v. Não é permitido transmitir, compartilhar ou divulgar documentos internos e relatórios confidenciais com dados, políticas, procedimentos, decisões ou outras informações da Smart Online, suas pessoas e operações;
- vi. Documentos de conteúdo confidencial ou sensível devem ser armazenados da melhor maneira, corretamente, seguindo as boas práticas de segurança da informação (apresentadas em cursos e treinamentos internos específicos). Em caso de necessidade de descarte, este deve ser feito de forma correta e segura.

4.2.7. Conflito de Interesses

A atuação de colaboradores, prestadores de serviços e demais administradores da companhia, deve observar os deveres fiduciários previstos na Lei das Sociedades por Ações, especialmente no que tange o Art. 153 - Dever de Diligência; Art. 154 - Dever de Lealdade; e Art. 157 - Dever de Informação. Esses princípios devem orientar a tomada de decisão e a conduta profissional, especialmente em situações que possam envolver conflito de interesses.

Além da lei, entende-se por conflito de interesses como situações em que os negócios, finanças, família, interesses políticos ou pessoais podem interferir no julgamento de pessoas no exercício das suas obrigações para com a organização. Tal prática pode gerar algum benefício ou vantagem indevida a alguém, criando um confronto ético e de interesses da empresa. A fim de que não ocorra tais situações, deve ser evitado:

- i. Receber ou oferecer vantagens e presentes em relações comerciais ou de parcerias para com outras pessoas e empresas do mercado;
- ii. Comprar ações de empresas com base em informações privilegiadas;
- iii. Adquirir produtos ou serviços, em condições privilegiadas, de fornecedores que mantém relações comerciais com a Smart Online;
- iv. Familiares diretos dos profissionais não devem ter vínculos societários com fornecedores, clientes ou concorrentes, caso seu cargo lhe conceda

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

informações privilegiadas ou poder de influenciar transações e decisões estratégicas. Tais casos, em caráter de exceção, devem ser analisado e autorizado pelo Comitê de Ética;

- v. Os profissionais não poderão divulgar ou comercializar produtos ou serviços utilizando os meios de comunicação oficiais utilizados pela Smart Online, ou as dependências do escritório;
- vi. Toda posição ocupada pelos profissionais ou seus familiares diretos, em quaisquer outras entidades (empresas concorrentes, associações de classe, grupos profissionais, órgãos de representação, dentre outros) deve ser comunicada à gestão para avaliação de possíveis conflitos de interesse;
- vii. É estritamente proibido favorecer um colaborador, prestador de serviço, diretor, executivo, consultor e demais coligados, por grau de amizade ou parentesco, em eventos de promoções, reconhecimentos e outras honrarias por mérito;
- viii. Relacionamentos íntimos e de caráter particular entre colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos consultores e demais coligados com a Smart Online, e – principalmente – entre pessoas que se encontram em relação de subordinação hierárquica na estrutura organizacional da empresa devem ser evitados, a fim de não gerar situações de conflito de interesses.

Os profissionais em geral têm o dever de informar sua gestão, ou a área de Compliance, sobre qualquer situação que possa ser caracterizada como um potencial conflito de interesses. Tais casos irão para análise entre os responsáveis pelo Comitê de Ética e, caso consentido, os envolvidos deverão assinar um termo de ciência sobre o possível conflito de interesses, que atesta o comprometimento das partes para com os dados e informações da empresa, outras pessoas e pela ética moral e respeito na conduta de operações.

Para garantir a integridade dos processos internos e minimizar riscos relacionados a conflitos de interesses, recomenda-se a adoção das seguintes medidas:

- Análise de decisões sensíveis por comitês ou áreas independentes: quando uma decisão envolver relação direta com familiares, amigos próximos ou interesses pessoais do colaborador envolvido, recomenda-se a submissão da decisão a uma instância neutra, visando, desta forma, garantir a imparcialidade;

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

- Processos seletivos e promoções conduzidos por lideranças sem vínculo pessoal: sempre que possível, decisões que permeiam processos seletivos, ou relacionadas a promoções, devem ser conduzidas por pessoas que não tenham relação de parentesco, amizade próxima ou outro vínculo pessoal com a pessoa a ser avaliada;
- Relatório formal de vínculos pessoais ou familiares em cadeias hierárquicas: caso um colaborador se reporte a um familiar, ou a alguém com quem possua vínculo pessoal relevante (cônjuge, companheiro, amigo íntimo etc.), essa informação deve ser comunicada formalmente à área responsável (Time de People) para que seja avaliada a necessidade de medidas;
- Monitoramento e auditorias em processos sensíveis: processos mais expostos a risco de favorecimento (como contratações ou promoções) devem ser monitorados continuamente, ou auditados periodicamente, a fim de garantir sua integridade.

4.2.8. Acordo de Acionistas

Acionistas devem atuar sempre no melhor interesse da Companhia, abstendo-se de participar de deliberações em que tenham interesse particular conflitante com o da empresa.

A identificação e adequada gestão de potenciais conflitos é essencial para preservar a integridade dos processos decisórios e a confiança na governança da organização. Situações de conflito devem ser avaliadas com diligência, e recomenda-se que acionistas comuniquem previamente eventuais impedimentos para que possam ser tratadas de forma transparente e alinhada aos princípios de governança da Companhia.

4.2.9. Anticorrupção e Antissuborno

Além das diretrizes que visam mitigar conflitos de interesse, este Código de Ética estabelece, como conduta obrigatória da empresa e de todos os seus colaboradores e partes interessadas, as diretrizes de tolerância zero à corrupção e ao suborno.

A corrupção consiste no abuso de poder, ou o uso de posições hierarquicamente elevadas e estratégicas, para a obtenção de benefícios pessoais, ganhos indevidos ou

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

vantagens ilegais - tipificado como crime de acordo com o artigo 333 do Código Penal. O suborno, por sua vez, é uma prática de corrupção, caracterizado pelo oferecimento, promessa, concessão, aceitação ou solicitação de uma vantagem indevida - geralmente financeira - para a prática de determinada ação ou omissão.

A Smart Online proíbe e repudia quaisquer atos, trâmites ou negociações que se caracterizem como corrupção ou suborno, mantendo um compromisso inegociável com a transparência, integridade e a conformidade com a legislação brasileira e internacional aplicável.

Nenhum colaborador, prestador de serviços, diretor, executivo, consultor e demais relacionados - independente de cargo ou departamento da Smart Online - pode oferecer, prometer, dar, solicitar ou aceitar qualquer vantagem indevida na tomada de decisões, realização de negociações e acordos comerciais, em prol de benefício próprio. A violação desta diretriz está sujeita às sanções previstas neste Código de Ética

Para além de determinações que visam mitigar eventuais e possíveis conflitos de interesses, estabelece-se, perante o presente código de ética, e como uma conduta obrigatória da empresa, as diretrizes anticorrupção e antissuborno.

4.2.10. Registros Contábeis

A Smart Online mantém compromisso absoluto com a precisão, transparência e integridade de seus registros contábeis e financeiros. Todas as transações devem ser registradas de forma clara, precisa e em conformidade com as normas contábeis, regulatórias e internas aplicáveis.

É expressamente proibida qualquer ação que resulte em omissão, falsificação, alteração ou manipulação de informações financeiras, bem como a criação de registros não oficiais ou paralelos. Todos os colaboradores envolvidos na gestão financeira, compras, transações, negociações e similares, devem garantir a precisão de registros a fim de que estes reflitam, fielmente, a realidade da empresa e das ações tomadas, mantendo histórico de conversas, negociações, boletos, recibos, analíticos de faturamentos e outras evidências que tragam solidez para tais procedimentos.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

4.2.11. Reputação e Imagem da Empresa

A Smart Online, como organização privada, preza pela integridade, transparência e respeito em todas as suas relações, sejam de interesse comercial, empregatício ou de caráter público. A construção da imagem corporativa é uma constante, e todos devem prezar por isto, comprometendo-se a serem guardiões da marca e prezarem pela defesa de nossos valores e atributos éticos, morais e comportamentais - principalmente em situações em que o sujeito estiver diretamente relacionado à marca Smart Online (como, por exemplo, em redes sociais corporativas - LinkedIn - com o perfil da empresa diretamente associado ao perfil particular de cada um).

4.2.12. Cultura da Empresa

A cultura organizacional da empresa reflete políticas, comportamentos, ações e valores daqueles que a formam. Este é um fator construído internamente, todos os dias, através de ações, campanhas, decisões e formas como atuamos e acreditamos. Baseada em nossos valores - somos protagonistas, não espectadores; defendemos integridade, não conveniência; solucionamos problemas, não desistimos; cultivamos colaboração, não barreiras - a cultura deve ser uma construção coletiva, onde todos na empresa atuem e prezem pela perpetuação daquilo que se acredita, e que se vive, na Smart Online.

4.3. Critérios de Conduta nos Relacionamentos Internos e Externos

Critérios de Conduta nos Relacionamentos Internos e Externos dizem respeito às formas como espera-se que as pessoas relacionadas à Smart Online - colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos, consultores e demais coligados - se portem em suas relações interpessoais, sejam estas publicamente ou em caráter privado, internamente na organização ou externamente no mercado, de forma pessoal, particular ou comercialmente.

As diretrizes aqui estabelecidas buscam instruir e guiar o comportamento dos colaboradores e prestadores de serviços em suas relações e contatos: (1) com o público interno da Smart Online, com o objetivo de manter a ética, o respeito, a integridade, a boa relação e convívio entre as pessoas que fazem parte da empresa de alguma forma; (2) com clientes e fornecedores da Smart Online, a fim de que o relacionamento comercial estabelecido se mantenha de forma ética, transparente e íntegra; e (3) com o público externo

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

do mercado, de caráter pessoal ou comercial, em situações em que a Smart Online possa ser relacionada diretamente à pessoa, ou que esta venha a representar a instituição de alguma forma.

Tais critérios visam estabelecer o compromisso ético e legal das relações construídas pelos colaboradores e prestadores de serviços, presando pela integridade moral, reputacional e de imagem de todos os envolvidos neste contexto: empresa, clientes, fornecedores, público externo e público interno (colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos, consultores e demais coligados).

4.3.1. Relacionamentos Externos

Os relacionamentos externos são as relações estabelecidas entre o público interno da Smart Online (colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos, consultores e demais coligados) e o público externo à empresa (clientes, fornecedores, pessoas candidatas, público geral). Para estes, estabelecem-se condutas que visam a ética, o respeito, a transparência e a integridade na relação, promovendo, desta forma, trocas de caráter positivo para todas as partes envolvidas, além de prezar pela imagem reputacional tanto da empresa como dos envolvidos. Desta forma, estipula-se, para os devidos fins:

a. Relação com Pessoas Candidatas

O processo de Recrutamento e Seleção da Smart Online envolve o contato do Time de People, e outros colaboradores e prestadores de serviços, com o público externo que submeterem uma candidatura às nossas vagas. Desta forma, todo o processo deve ser conduzido de forma receptiva e acolhedora, ética, transparente, respeitosa e imparcial, seja em entrevistas comportamentais, técnicas ou na aplicação de quaisquer tipos de testes. Além disto, as pessoas responsáveis pelo processo comprometem-se com a integridade de informações e privacidade dos dados compartilhados - tanto dados pessoais da pessoa candidata, compartilhados com a Smart Online, quanto de dados corporativos apresentados à pessoa candidata. Além disto, o tratamento de tais informações seguirá conforme determinado pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - estando previsto, também, na Política de Segurança da Informação da empresa.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

b. Relação com Clientes

O relacionamento com o cliente está presente em diversas áreas da Smart Online, e se dá, principalmente, pelas pessoas envolvidas no processo de atração, prospecção, contato comercial, negociação, suporte e produto. Todas as partes devem prezar pela ideia de manter o cliente no centro das operações e decisões estratégicas, e não devem ser medidos esforços para atendê-los – sempre com ética, respeito e transparência, seguindo os processos necessários, o cuidado com a divulgação de informações e tratamento de dados conforme previstos na LGPD e Política de Segurança da Informação. Os colaboradores e prestadores de serviços devem se comprometer a oferecer a melhor experiência possível em seus contatos com cliente, cuidando de questões éticas e de conflito de interesses.

c. Relação com Fornecedores

Em relacionamentos com fornecedores, busca-se total transparência para a criação de um vínculo comercial. Colaboradores e prestadores de serviços devem comprometer-se a pesquisar bons fornecedores, que atendam as necessidades da empresa com qualidade e preço justo, garantir opções de orçamentos e estarem com os processos alinhados aos procedimentos internos da Smart Online. Além disso, ao iniciar um vínculo com algum fornecedor, é importante cuidar para não entrar em conflito de interesses, evitando o recebimento de brindes, presentes e outros benefícios de caráter pessoal que busquem um julgamento imparcial na tomada de decisão de contratação.

d. Brindes Corporativos

São ações estratégicas e promocionais que visam a divulgação de marcas e a criação, ou fortalecimento, de laços de caráter comercial ou de parcerias, com troca de benefícios em mútuo acordo entre empresas. É permitido dar ou receber brindes corporativos com o objetivo de promoção da marca Smart Online – aqui representada por quem está ofertando o brinde.

A caráter de tangibilização da diretriz, orienta-se que brindes, ofertados ou recebidos, não ultrapassem a faixa simbólica de até R\$100,00 - R\$150,00. O valor estipulado visa determinar que estes itens sejam simples e com baixo potencial de influências que possam caracterizar conflito de interesses, suborno e demais práticas que não se adequam ao que se estabelece no presente Código de Ética e

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

Conduta. Cadernos, canetas, garrafas, canecas e outros itens que são comumente oferecidos em feiras, eventos e kits institucionais, e possuam caráter corporativo, são permitidos, uma vez que seu objetivo é de fortalecimento de marca e divulgações.

Qualquer presente ou brinde não pode afetar a imparcialidade das relações entre as partes (Smart Online e demais empresas ou representantes), e devem estar veiculadas a ações de marketing institucional - tanto por parte da Smart Online no papel de distribuidora, quanto por parte dos colaboradores no papel de presenteados.

e. Patrocínios

Uma ação que envolve a oferta de contribuições em troca de uma veiculação da marca e divulgação da empresa no contexto em que está sendo abordado o patrocínio. Desta forma, é permitido o patrocínio, contribuições e doações, desde que sejam realizadas em conformidade com a legislação vigente, o Código de Ética e Conduta, as políticas internas e em conformidade com processos da área de Segurança e Compliance. Os patrocínios, contribuições e doações a serem realizados em nome da Smart Online devem ser alinhados, discutidos e aprovados formalmente pela alta direção, ou diretoria de marketing, diante dos critérios estabelecidos em acordo por ambas as partes. Da mesma forma, ações que envolvam o recebimento de patrocínio pelo lado da Smart Online devem ser previamente discutidas, acordadas e aprovadas, sendo seguidas de um termo de patrocínio, que determinará as condições desta relação.

f. Favores e Presentes

É vedado o aceite de quaisquer favores ou presentes de caráter pessoal, decorrentes de relacionamentos entre empresas (Smart Online e outras partes envolvidas), e que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros (favorecimento ilícito); caso algum colaborador receba tal oferta, esta deve ser comunicada ao Comitê de Ética e Conselho, que analisará a situação e objetivos da ação e validará um possível aceite.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

g. Outros Benefícios

Somente é permitido dar ou receber viagens, hospedagem, refeições, entretenimento, entre outros agrados e benefícios, em prol de treinamentos e eventos institucionais. Gratificações, favores, descontos em transações de caráter pessoal, viagens de negócios ou lazer podem ser interpretadas com a intenção de afetar o critério de imparcialidade nas relações entre a Smart Online e seus coligados - desta forma, devem ser recusados;

h. Mídias Digitais e Redes Sociais

São veículos de comunicação que têm o poder de levar conteúdo da Smart Online ao público externo e mercado, com o objetivo de divulgar a marca, promover produtos e construir autoridade e a reputação da empresa:

- i. Qualquer solicitação feita por algum veículo de mídia (rede social, televisão, rádio, jornal, blog, portal e outros) deverá ser encaminhada para análise e aprovação da diretoria e time de Marketing e Comunicação. colaboradores e prestadores de serviços não devem dar entrevistas, divulgar informações, compartilhar dados e ações similares sem antes consultar os setores responsáveis;
- ii. É indispensável que seja de consciência de todos os colaboradores que as informações postadas em suas redes sociais particulares não estejam ligadas às estratégias de negócio, ações confidenciais, dados e informações sigilosas ou de caráter voltado apenas ao público interno. Em caso de fotos e registros do ambiente de trabalho (por exemplo, postar stories na empresa ou do escritório em home office), certifique-se que estas não revelem nenhuma informação interna ou confidencial da empresa (telas, documentos, escritas em quadros e similares);
- iii. Toda publicação pessoal nas redes sociais que, de alguma forma, associem-se à Smart Online estará sujeita à análise do Departamento de Marketing e Comunicação - uma vez que tal publicação pode impactar diretamente na imagem e reputação da marca. Caso a publicação não esteja em conformidade com o Código de Ética e Conduta, e seja considerada inadequada, poderá ser solicitado a revisão, ou até mesmo

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

exclusão, do conteúdo. Não será tolerada qualquer forma de discriminação social, racial, de gênero, religiosa, sexual ou política de qualquer colaborador e pessoas coligadas com a Smart Online. Pedimos ainda atenção aos perfis em redes sociais que podem relacionar diretamente a empresa à pessoa (por exemplo, perfis no LinkedIn ou Facebook, onde é possível indicar o local de trabalho), pois uma vez que seja identificada uma má conduta, a empresa pode ser cobrada por tal - ou até mesmo, ter sua imagem e reputação afetadas.

i. Conflito de Interesses

Conforme expresso anteriormente, configura-se como conflito de interesses quando, por conta de um interesse próprio, um colaborador seja influenciado a agir contra os princípios da empresa, tomando decisões inapropriadas ou deixando de cumprir com a ética, transparência e suas responsabilidades profissionais.

- i. Qualquer membro da empresa deve evitar todo conflito efetivo ou aparente entre seus interesses pessoais e os interesses da empresa, seja mediante a utilização dos bens ou através de seus cargos na mesma;
- ii. É proibido a qualquer membro da Smart Online, sem devida autorização, fornecer informações de natureza confidencial obtidas a partir de seus cargos, posição ou atividades exercidas na empresa;
- iii. Devem ser recusados presentes, vantagens ou materiais, de quem que seja, que possam representar relacionamento impróprio, prejuízo financeiro ou de reputação para a organização;
- iv. Uma vez que findar-se a relação contratual entre algum colaborador, prestador de serviços ou outros membros da empresa, independente da situação, é estritamente proibido o compartilhamento de informações estratégicas e dados sobre a Smart Online com outras organizações ou pessoas.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

4.3.2. Relacionamentos Internos

Os relacionamentos internos são as relações estabelecidas entre o público interno da Smart Online (colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos, consultores e demais coligados). Para estes, definem-se condutas que visam a ética, o respeito, a transparência e a integridade na relação, promovendo, desta forma, trocas de caráter positivo e a construção de um ambiente empático, acolhedor e humano. Desta forma, estipula-se, para os devidos fins:

a. Organograma, Hierarquia e Relação de Subordinação

A estrutura organizacional da Smart Online contempla um organograma com relações hierárquicas entre times, cargos, funções e posições de subordinação. Independentemente da posição na empresa, todos os colaboradores devem ser tratados igualmente com ética e respeito. É proibido utilizar de cargos e posições hierárquicas para justificar pedidos, cobranças, ameaças ou qualquer tipo de invalidação para com qualquer pessoa presente na empresa.

b. Relação entre Equipes e Times

A Smart Online preza por uma cultura interna respeitosa, acolhedora e harmônica. Isso é reflexo da relação entre times e entre pessoas de um mesmo time. Desta forma, os colaboradores e prestadores de serviços devem ser respeitosos uns com os outros, independente da equipe, departamento, cargo ou posição hierárquica.

- i. Todas as relações devem ser baseadas no respeito e solicitude. Não serão toleradas condutas que faltem com a ética e as boas práticas de convívio entre pessoas de mesmo time, ou em relações entre equipes;
- ii. Qualquer atividade ou demanda que houver a necessidade de ajuda, ou intervenção de outros times, deve ser comunicada previamente, solicitada à liderança e acordadas entre as pessoas responsáveis por ambos os times, respeitando processos internos, prazos definidos e necessidades individuais de cada pessoa ou equipe envolvidas;
- iii. Não serão toleradas brigas, rivalidade não-saudável, agressividade e fofocas entre times e/ou entre pessoas de mesma equipe.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

c. Solicitações Gerais, Ações e Comunicações Internas

Colaboradores e prestadores de serviços têm um compromisso com as solicitações feitas durante o período de trabalho acordado - acompanhar canais de comunicação, receber demandas ou instruções, manter-se atualizados sobre processos, trâmites e políticas internas, entre outras. Além disso, orienta-se a participação de cada um em ações propostas pelos times de People e de Marketing, pois possuem caráter estratégico ou cultural, sendo essenciais na construção da empresa e fortalecimento das relações interpessoais.

d. Relacionamentos Afetivos, Íntimos e Pessoais

A Smart Online orienta colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos, consultores e demais a evitarem possíveis relacionamentos afetivos, íntimos e pessoais entre o público interno, principalmente entre pessoas de uma mesma equipe, ou entre pessoas que mantenham relação de subordinação direta (por exemplo, liderança e liderados). Tal orientação tem o objetivo de evitar possíveis gerações de conflitos internos entre pessoas, conflito de interesses entre relações, fofocas e climas desconfortáveis.

Apesar da orientação, respeitamos a liberdade individual de cada um, uma vez que esta não afete as relações de contrato de trabalho e prestação de serviços, ou que não fira as diretrizes éticas do presente código, ou valores morais sociais. Caso algum relacionamento seja firmado, ambos os envolvidos deverão comunicar imediatamente o Time de People da Smart Online, que entenderá a situação, passará as orientações necessárias e solicitará a assinatura de um Termo de Relacionamento Consentido e Conflito de Interesses.

e. Relações Familiares

Em casos em que colaboradores, prestadores de serviço, diretores, executivos, consultores e demais, possuírem algum vínculo de relação familiar - independente do grau ou nível de parentesco - será necessário que as partes relacionadas leiam e demonstrem ciência, através da assinatura, de um termo de responsabilidade para com informações confidenciais e eventuais conflito de interesses.

Ademais, a Smart Online orienta que se evite a contratação de familiares:

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

- Entre pessoas de uma mesma unidade de negócios (Business Unity), principalmente em casos em que o cargo a ser contratado apresente alguma diferença hierárquica (líderes e liderados);
- Em casos em que uma das partes teria atuação em posições estratégicas, ou em contato com informações sensíveis e de caráter confidencial (como por exemplo, times de RH, Financeiro, Departamento Pessoal e Comercial).

f. Terror Psicológico e Intimidação

Este tipo de situação visa criar desconforto ou pavor ao expor vulnerabilidades e medos psicológicos e emocionais comuns ou universais dos seres humanos. A Smart Online repudia qualquer forma de intimidação, constrangimento ou prática de terror psicológico nas relações de trabalho. Atitudes como gritos, ironias constantes, exposição vexatória, manipulações emocionais, chantagens, insinuações maldosas ou qualquer outro comportamento que comprometa a saúde emocional ou psicológica dos colaboradores são inaceitáveis. A Smart Online preza por uma cultura de valorização de pessoas. Desta forma, orientamos a cuidar da forma como nos dirigimos a alguém e da escolha de palavras que serão utilizadas, pois quaisquer tipos de ações hostis que configurem terror psicológico, são passíveis de denúncias em nosso Canal de Denúncias. O objetivo é promover segurança psicológica para todos.

Reforçamos ainda que eventuais cobranças por desempenho, prazos, metas e entrega de resultados faz parte da dinâmica profissional e está alinhada às responsabilidades de cada cargo. No entanto, estas devem sempre ser feitas com respeito, profissionalismo e clareza, promovendo o desenvolvimento e a melhoria contínua. A baixa performance, quando identificada, deve ser tratada com diálogo, feedback estruturado e plano de ação e desenvolvimento, assegurando ao colaborador a oportunidade de evolução. A adoção de medidas corretivas, ou decisões estratégicas cabíveis à situação, é legítima - desde que conduzida de forma ética, justa e transparente.

g. Assédio Moral

É toda e qualquer conduta que caracteriza comportamento abusivo, frequente e intencional, através de atitudes, gestos, palavras ou escritas que possam ferir a

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

integridade física ou psíquica de uma pessoa, vindo a colocar em risco seu emprego, seu ambiente de trabalho ou sua saúde. Não será tolerada, por parte da Smart Online, qualquer tipo de conduta que seja caracterizada como assédio moral. Àqueles que se sentirem intimidados de alguma forma, cabe denúncia em nosso Canal de Denúncias, que será analisada pelo Comitê de Ética e Conselho, onde serão tomadas decisões e medidas corretivas.

h. Assédio Sexual

Definido como o constrangimento com conotação sexual, se caracteriza pelo ato de importunar alguém de forma abusiva. Isso ocorre, por exemplo, com perseguição, propostas, declarações ou insistências, de forma virtual ou presencial. No ambiente de trabalho, ele se configura quando uma pessoa é exposta a uma situação constrangedora, abusiva ou inapropriada. Pode ocorrer por chantagem (quando a aceitação ou rejeição de uma investida sexual é determinante para que a pessoa assediadora tome uma decisão favorável ou prejudicial para a situação de trabalho da pessoa assediada), ou por intimidação (abrangendo condutas que resultem num ambiente de trabalho hostil, intimidativo ou humilhante).

Não serão toleradas quaisquer situações ou casos em que uma conduta se configure como assédio sexual. Àquelas pessoas que se sentirem assediadas sexualmente ou intimidadas de alguma forma, cabe denúncia em nosso Canal de Denúncias, que será analisada pelo Comitê de Ética e Conselho, onde serão tomadas decisões e medidas corretivas cabíveis.

i. Discriminação e Preconceito

Já listados anteriormente, não serão tolerados quaisquer casos de discriminação e preconceitos vindos de qualquer pessoa ou posição da Smart Online. Não é permitido excluir, desrespeitar, hostilizar, discriminar ou haver qualquer diferença de tratamento a qualquer tipo de pessoas que fizerem parte de nossa empresa.

Àquelas pessoas que se sentirem assediadas sexualmente ou intimidadas de alguma forma, cabe denúncia em nosso Canal de Denúncias, que será analisada pelo Comitê de Ética e Conselho, onde serão tomadas decisões e medidas corretivas.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

5. Política de Segurança da Informação

A [Política de Segurança da Informação](#) é uma declaração formal da Smart Online acerca de seu compromisso com a proteção das informações de sua propriedade ou sob sua guarda, visando garantir a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade. Sua abrangência engloba todos os colaboradores ou prestadores de serviço - diretores, executivos, consultores e demais relacionados - independente do cargo ou departamento da Smart Online, suas unidades, filiais e/ou coligadas.

Desta forma, tanto o Sistema de Gestão de Segurança da Informação da empresa quanto a Política de Segurança da Informação interna integram-se a este Código de Ética como partes fundamentais das práticas bases da corporação para um ambiente íntegro e seguro. A Smart Online estabelece como obrigatória a realização de treinamentos sobre os procedimentos de segurança da informação e as ações de boas práticas diárias, garantindo que todos aqueles que se relacionam com a empresa atuem com responsabilidade e compromisso na segurança e proteção de dados, seguindo as orientações do departamento responsável e prezando pela integridade da Smart Online, de seus colaboradores, clientes e parceiros.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

6. Canal de Denúncias

Visando cumprir com o compromisso da Smart Online para com a transparência e com o presente Código de Ética e Conduta, além de garantir o direito de cada um de expor situações de constrangimento, desconforto, risco ou desvios éticos e de conduta, estabelece-se a criação de um Canal de Denúncias, destinado a receber quaisquer observações de falhas, desvios ou comportamentos inadequados e em descumprimento com o presente Código de Ética e Conduta.

O Canal de Denúncias é aberto a todos os colaboradores, prestadores de serviços, diretores, executivos, consultores e demais relacionados - incluindo público externo -, para envio de denúncias e relatos de transgressões - reservando, desta forma, o direito de cada um de falar e de ser ouvido. Reforça-se de que tal canal é destinado apenas a denúncias de condutas que fogem do esperado e previsto no presente código, não podendo ser usado para dúvidas sobre procedimentos, reclamações de caráter operacional, sugestões internas e feedbacks.

A viabilização do Canal de Denúncias se dará através da plataforma oficial do time de People, o RH Gestor. Ao acessar a plataforma, o público encontrará na tela de login a frase "Denúncias, Elogios, Reclamações? Clique aqui". Clicando nesta opção, o denunciante será redirecionado para o formulário de envio de denúncias, onde os únicos campos de preenchimento obrigatório são "Tipo de mensagem" e "Descreva seu relato"; os demais campos, de identificação, são opcionais. Tal procedimento garantirá total anonimato das denúncias enviadas. O link para o canal de denúncias também será disponibilizado através do site oficial da Smart Online, a fim de promover a possibilidade de o público externo realizar denúncias cabíveis a partir de situações observadas ou vivenciadas.

6.1. Tratamento de Denúncias

Todo tipo de transgressão, atitude, procedimento ou ações em desconformidade com o presente Código de Ética e Conduta são passíveis de denúncias através do canal disponibilizado pela Smart Online. Por padrão, as denúncias são realizadas de forma anônima, a fim de preservar a identidade da pessoa denunciante ou vítima, garantindo maior conforto e segurança a ela. Para além desta medida, reforça-se de que a Smart Online se compromete com a construção de um ambiente transparente, justo, íntegro e que visa promover a segurança psicológica; assim, garante-se também que nenhuma medida punitiva, coercitiva ou retaliativa será tomada ou realizada para com denunciantes que se dirigirem ao canal de denúncias a fim de exercer o seu direito de fala.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

a. Opção de Não-Anonimato

A garantia de que nenhuma medida punitiva, coercitiva ou retaliativa seja tomada contra denunciantes visa, acima de tudo, construir um ambiente seguro para que todos possam se sentir confortáveis em se identificar em suas denúncias, uma vez que em posição de vítima ou testemunha de transgressões.

Tal identificação se faz importante em contextos de análise e apuração de acontecimentos. Caso uma denúncia recebida tenha sido enviada por uma pessoa que testemunhou uma transgressão, esta pode ser acionada para prestar depoimento (internamente, ao Comitê de Ética da Smart Online) para uma melhor apuração de informações e investigação sobre os acontecimentos. Já em casos em que a denúncia recebida tenha sido enviada por uma pessoa em posição de vítima de transgressões do presente Código de Ética, se faz importante a sua identificação para apuração de fatos, coleta de dados e, principalmente, para o devido acolhimento e tratamento necessário para com a vítima.

Desta forma, a Smart Online garante o anonimato para denunciantes, porém, incentiva a identificação para um acompanhamento próximo, assertivo, eficaz e humano da situação e acontecimento.

6.1.1. Análise de Dados e Fatos

Após o recebimento de uma denúncia, será feita uma análise do conteúdo apresentado, juntamente com os dados, fatos e evidências enviadas. Desta forma, orienta-se que toda denúncia enviada possua provas, evidências e dados sobre o acontecimento (prints, trocas de e-mails, fotos, gravações e outras). Tal material será de grande valor para embasamento de veracidade e apuração de fatos ocorridos.

a. Denúncias Sem Provas Concretas

Em situações nas quais as denúncias não possuam provas concretas para embasamento de informações e apuração de fatos, ou seja, não havendo evidências ou testemunhas sobre o ocorrido, o procedimento se dará por:

- **Avaliação de verossimilhança:** análise de sentido lógico, de ambiente ou histórico da pessoa envolvida na denúncia em busca de identificar padrões condizentes com o ocorrido;

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

- **Coleta indireta de informações:** conversas com pessoas estratégicas a fim de perceber comportamentos, climas de tensão, relatos espontâneos ou quaisquer outros indicativos de ações suspeitas e condizentes com a denúncia;
- **Monitoramento preventivo:** ainda que não seja possível estabelecer ações disciplinares diretas, serão tomadas medidas preventivas baseadas em treinamentos, reforços do Código de Ética, campanhas de conduta e acompanhamento dos envolvidos;
- **Registro e documentação:** a fim de garantir a diligência, todas as informações acerca da denúncia e medidas tomadas para sua investigação ou prevenção serão devidamente registradas.

Denúncias anônimas e sem provas concretas serão avaliadas com a devida cautela necessária. Quando não houver elementos objetivos que permitam a investigação ou confirmação dos fatos, a empresa se reserva do direito de optar pelo monitoramento ou arquivamento preventivo do caso.

6.1.2. Reunião do Comitê de Ética

Após análise de informações e apuração dos fatos, será acionado o Comitê de Ética e Conselho para discussão do caso, entendimento dos pontos levantados, debates acerca dos acontecimentos, evidências e repertório individual e, por fim, serão definidas as classificações para a transgressão denunciada (leve, moderada, grave, gravíssimo), assim como as ações e medidas cabíveis a serem tomadas a partir da conclusão que foi definida em comum acordo entre os membros e representantes.

6.1.3. Acionamento do Conselho Jurídico

Após análise e decisões do Comitê de Ética e Conselho sobre a denúncia relatada, se necessário, será acionado o Conselho Jurídico da Smart Online para protocolização e homologação da documentação gerada na denúncia, investigação decorrente e medidas a serem tomadas.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

O Conselho Jurídico será acionado também, para além do Comitê de Ética e Conduta, em casos de denúncias de ações que firam a legislação brasileira, sendo passíveis de condução no âmbito jurídico, a fim de fornecer os devidos esclarecimentos à empresa e aos envolvidos no caso, orientando sobre alternativas, ações, medidas protetivas e legais, de forma que as decisões sejam tomadas justamente e em conformidade com a lei.

6.1.4. Medidas Disciplinares e Sanções Corretivas

O Comitê de Ética, em conjunto ou não do Comitê Jurídico, ao ser acionado para averiguação das informações e fatos em uma denúncia, após entender toda a contextualização, discutir e ter insumos considerados o suficiente para a tomada de uma decisão, classificará a infração denunciada como leve, moderada, grave ou gravíssima.

Tal avaliação levará em conta alguns pontos que serão abordados a seguir, gerando uma classificação para a infração que gerará consequências aos autores dela, podendo ser de trabalhos de conscientização e reciclagem do presente Código de Ética e conduta, até mesmo a advertências ou rescisão de contrato.

6.1.5. Documentação e Registros

Denúncias, provas, reuniões entre membros do Comitê de Ética e entre pessoas de fora dele convidadas a testemunhar ou dar seus pareceres, decisões e ações a serem tomadas deverão ser devidamente registradas e documentadas com a finalidade de criação de histórico e garantia de conformidade legal acerca dos trâmites e tratativas definidas e realizadas segundo o presente Código de Ética e Conduta.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

7. Comitê de Ética e Conselho Jurídico

O Comitê de Ética e Conselho é formado por um grupo de pessoas estratégicas, e de confiança, presentes na Smart Online. Estas foram escolhidas com base em seus repertórios, vivências e conhecimento de negócio, sendo julgadas como aptas a participarem de reuniões cujas pautas a serem discutidas giram em torno do presente Código de Ética e Conduta. Para a seleção, foram definidos critérios que englobam a diversidade de pessoas em nossa empresa, buscando um equilíbrio entre gênero, cor/raça/etnia, idade, áreas de atuação, nível hierárquico e repertório social individual.

Estes colaboradores e prestadores de serviços foram honrosamente convidados a participarem do comitê e, com seus respectivos aceites, comprometem-se com a transparência de dados e informações, com a responsabilidade para com a empresa e pessoas envolvidas e, acima de tudo, com a ética, respeito e imparcialidade em seu julgamento. Desta forma, elege-se para o Comitê de Ética os seguintes representantes:

- **Cristian Rodrigues da Silva** (Corporativo - Diretoria);
- **Daniel Peres Dias Lopes da Silva** (Smart Docs - Marketing);
- **Gustavo Henrique Fernandes** (Corporativo - People);
- **Luciano Mitsuo Kadoya** (BackOffice - Infraestrutura e Segurança da Informação);
- **Marcos Davi Mendes** (Data Science - Diretoria);
- **Rafael Cristiano Franco** (Professional Services - Suporte);
- **Rhayana dos Reis Ferreira** (Corporativo - People);
- **Rubia Pelissato de Melo Souza** (Corporativo - Financeiro);
- **Ruth Ferreira da Silva** (Smart Docs - Design de Produto);
- **Victor Vital Oliveira Silva** (Corporativo - People);
- **Yago de Oliveira Venci** (Corporativo - Infraestrutura);

A estas pessoas, entende-se a responsabilidade que envolve o compromisso para com este comitê, e garante-se o respeito para com as pautas levantadas, discussões realizadas e decisões definidas, não havendo retaliações, consequências ou diferenciação em sua relação com a empresa e demais colaboradores e prestadores de serviços.

Para reuniões de Conselho e análise de denúncias, serão acionados 06 (seis) membros, dentre os listados acima, de acordo com as necessidades específicas de cada caso, situação ou denúncia - baseado em atuação na empresa, área e cargo desempenhados, funções e repertório.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

Caso um dos membros selecionados para o caso não tenha disponibilidade para atuação, deverá ser selecionado outro membro dentre os restantes.

A Smart Online e o Comitê de Ética se reservam do direito de acionar o Conselho Jurídico da empresa para eventuais casos e situações em que seja identificada a necessidade de ações e medidas legais.

7.1. Membro do Comitê em Desconformidade com o Código de Ética e Conduta

Caso seja identificado algum comportamento, ação ou atitudes de algum membro do Comitê em desconformidade com o presente Código de Ética e Conduta, ou caso haja alguma denúncia envolvendo um membro responsável por apurações, este será automaticamente afastado de suas funções no Comitê durante todo o processo de averiguação de fatos, avaliação e decisão de ações e medidas a serem tomadas. Um membro suplente poderá ser convocado para garantir a imparcialidade no julgamento. A Smart Online, ainda, assegurará que a investigação siga critérios éticos, técnicos e imparciais, resguardando os direitos das partes envolvidas.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

8. Medidas Disciplinares e Sanções Corretivas

O presente Código de Ética e Conduta possui total vigência a partir de sua publicação, divulgação e com os devidos treinamentos realizados. Sua aplicabilidade não prevê exceções, e todos os colaboradores e prestadores de serviços terão um compromisso para com as definições aqui estipuladas, a partir de sua ciência sobre o documento.

Uma vez que o Código de Ética e Conduta esteja vigente, quaisquer ações que desviam do esperado - aqui estipuladas - serão passíveis de análise e aplicação de medidas disciplinares e/ou sanções corretivas. Em casos de denúncias apresentadas, o Comitê de Ética será acionado, e através de uma reunião, serão analisadas as situações, informações e evidências levantadas, a fim de se chegar a um julgamento sobre a gravidade da conduta denunciada, e então, será tomada uma decisão sobre como conduzir com o acontecimento e autores identificados na denúncia.

O julgamento do Comitê classificará os desvios de comportamento e denúncias de acordo com o nível de gravidade apresentada, onde cada um terá suas medidas disciplinares e ações corretivas. Serão classificados em:

a. Desvios Leves:

Caracterizados por pequenas falhas no cumprimento das diretrizes do Código de Ética e Conduta, cujos impactos não sejam significativos, ou não tragam consequências negativas para a empresa ou pessoas envolvidas. Em casos de "Desvios Leves", as medidas disciplinares envolvem alertar a pessoa envolvida sobre a falha e buscar formas de conscientizá-la sobre essa questão.

Diversas situações podem caracterizar-se, ou serem julgadas como um desvio leve. Caberá ao Comitê, diante das informações e fatos apresentados, fazer seu julgamento. A fim de exemplificar situações que podem ser caracterizadas como um desvio leve, temos:

- Não ler um comunicado importante estabelecendo uma nova diretriz ou procedimento, descumprindo uma regra ou não operando da melhor forma, porém, sem má fé;
- Utilizar palavreado inadequado ou impróprio (palavrões, gírias, palavras de baixo calão ou teor sugestivo) nas comunicações internas e externas, ou em contato com partes interessadas;
- Esquecimentos ou faltas de devolutivas de contato com público interno ou externo.

	DOCUMENTO NORMATIVO			CÓD.: PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA			DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO: 000

b. Desvios Moderadas:

São caracterizados por falhas no cumprimento das diretrizes do Código de Ética e Conduta que geram baixo impacto ou consequências para a empresa ou pessoas envolvidas. Em casos de "Desvios Moderados", as medidas disciplinares envolvem advertência formal e registrada ao infrator, treinamentos corretivos buscando mudança de comportamento e medidas de manutenção de relação com possíveis outras pessoas envolvidas, sem culpa, no desvio.

Dentre situações que podem caracterizar-se, ou serem julgadas - a partir dos fatos, evidências e contextualização das denúncias - como um desvio moderado, a fim de exemplificar situações, temos:

- Criar boatos ou espalhar fofocas sobre pessoas ou times, candidatos, clientes, parceiros e demais partes interessadas da Smart Online - gerando clima ruim, desconfiança e ferindo com a imagem de pessoas;
- Recusar-se, de forma infundada, a participar de treinamentos, executar tarefas ou apresentar informações solicitadas pela Smart Online a fim de garantir as melhores práticas e desempenho de atividades profissionais;
- Ignorar um cliente, parceiro de negócios ou de trabalho, tratar de forma hostil e não manter postura profissional adequada por motivos particulares e infundados.

c. Desvios Graves:

São caracterizados por falhas no cumprimento das diretrizes do Código de Ética e Conduta que geram alto impacto ou consequências para a empresa ou pessoas envolvidas. Em casos de "Desvios Graves", as sanções corretivas envolvem a rescisão do contrato da Smart Online para com a pessoa infratora e tratativas de manutenção de relação com eventuais pessoas envolvidas, sem culpa, no desvio.

A partir da classificação de "desvio grave", as pautas se tornam mais delicadas, e precisam ser analisadas com o devido cuidado, ética e responsabilidade, a fim de garantir que não se cometam enganos ou que não sejam praticadas acusações injustas. Denúncias recebidas com contextualização, provas, dados e fatos que possam ser julgadas como graves terão as devidas providências tomadas. A caráter de exemplificação de ocorrências, é possível mencionar:

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

- Compartilhar dados e informações confidenciais e sensíveis com terceiros, sem necessidade estratégica para a Smart Online, sem o consentimento e autorização dos donos ou responsáveis pelos dados e sem as devidas medidas de proteção e segurança de tais dados;
- Utilizar acessos privilegiados para alterar informações verídicas a fim de manipular – positiva ou negativamente – dados e indicadores da empresa, seja para ganho pessoal ou com a finalidade de prejudicar outras pessoas ou áreas;
- Barganhar com clientes e fornecedores em nome da Smart Online, negociando vantagens para ganhos pessoais ou oferecendo condições especiais de negócio em troca de algum tipo de retorno vantajoso para si.

d. Desvios Gravíssimos:

São caracterizados por falhas no cumprimento das diretrizes do Código de Ética e Conduta que geram altíssimo impacto ou consequências para a empresa ou pessoas envolvidas. Tais desvios caracterizam-se, inclusive, em falhas que ferem o que é previsto em lei. Em casos de "Desvios Gravíssimos", as sanções corretivas envolvem a rescisão imediata do contrato da Smart Online para com a pessoa infratora e, se necessário, acionamento do Conselho Jurídico para tomada de medidas legais cabíveis à situação.

São os desvios mais delicados e sensíveis, demandando um tratamento sigiloso e responsável pelas partes envolvidas. Idealmente, julgamentos de desvios gravíssimos devem ser respaldados por provas, dados e fatos do ocorrido, além de conversas e investigações que garantam a verossimilhança do ocorrido. Caracterizam-se como desvios gravíssimos, a caráter de exemplos:

- Cometer assédio moral, sexual ou qualquer discriminação (racismo, homofobia etc.) contra pessoas da Smart Online ou partes interessadas da empresa, seja de forma pública ou privada, constrangendo, humilhando ou ferindo a integridade física e/ou moral da vítima;
- Roubar itens da empresa ou informações confidenciais – dados, documentos, arquivos ou demais itens de propriedade da Smart Online – com o objetivo de prejudicar a companhia e seus envolvidos, ou com o objetivo de ganhos pessoais;

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

- Envolver-se em casos de suborno, corrupção ou manipulação de negociações em função da obtenção de vantagens para si mesmo ou para pessoas e empresas com as quais possuam relação pessoal e caracterizada como conflito de interesses.

A depender da gravidade da situação apresentada, a Smart Online se reserva no direito de suspender o(s) colaborador(es) envolvido(s) para apuração interna dos fatos, sem prejuízo de sua contraprestação financeira. Essa suspensão poderá se dar pelo prazo de 3 a 5 dias ou, quando aplicado, pelo tempo necessário para a apuração interna dos fatos. Após a apuração, e a depender da gravidade do desvio verificado, o(s) envolvido(s) serão devidamente informados da decisão da empresa, bem como das consequências e medidas a serem tomadas, mediante ata de reunião, onde tudo ficará registrado e será declarada ciência e conhecimento.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

9. Programa de Integridade

A implementação do presente Código de Ética e Conduta contará com um programa de integridade a ser realizado, visando garantir a eficácia de sua aplicação, conhecimento, fixação e reforço de conteúdo, tornando sua aplicabilidade possível, da melhor forma, na relação empresa e colaborador. Tal programa contará com:

a. Treinamento:

O Código de Ética e Conduta será publicado e estará disponível na plataforma oficial do time de People, o RH Gestor, e também na Intranet da Intranet Geral da Smart Online. Além disso, será oferecido aos colaboradores um treinamento sobre o código, que será realizado através de uma reunião online, com presença obrigatória de todos. Este treinamento será gravado e disponibilizado no RH Gestor. Futuros colaboradores e prestadores de serviços deverão ser instruídos a assistir a gravação e ler o código, além de terem que passar pela validação de cumprimento desta tarefa.

b. Reciclagem:

Os treinamentos de capacitação deverão ser repetidos a cada 12 meses, caso não haja alterações no presente Código de Ética, visando o reforço constante de seu conteúdo e compromisso da Smart Online. Caso seja adicionado, removido ou alterado conteúdos significativos deste documento, o treinamento de reciclagem deve ocorrer antes - a cada 6 meses - visando manter os colaboradores e prestadores de serviços atualizados sobre suas alterações - estas devem ser apresentadas de forma explícita, com antes e depois.

c. Adequação:

Colaboradores que agirem ou estiverem envolvidos em condutas que fujam do presente código de ética, passarão por treinamentos dedicados de capacitação, visando a conscientização do código, dos desvios ocorridos e da situação gerada. Além disto, estes estarão sujeitos a advertência ou outras medidas disciplinares cabíveis conforme análise do Comitê de Ética e Conselho Jurídico.

d. Material de Apoio:

Além da disponibilização do presente documento conforme explicitado acima, será disponibilizado aos colaboradores e prestadores de serviços o material utilizado nos treinamentos - uma apresentação de todo o código, porém de forma mais simples, curta e visual. Caso necessário, será criado um compilado com perguntas e respostas (FAQ), e

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

principais pontos de atenção, conforme seja observado durante a aplicação do código; além disso, serão planejados comunicados internos contendo reforços sobre as diretrizes aqui definidas. Todos os materiais mencionados serão enviados através do e-mail corporativo e disponibilizados em uma área de acesso comum a todos da Smart Online, como Teams, Intranet e RH Gestor.

e. Sigilo e Privacidade:

Toda denúncia, suporte, questionamento ou comunicação referentes ao Código de Ética e suas implicações serão mantidos em total sigilo por todas as partes envolvidas, e deverão ser submetidas ao tratamento pelo Comitê de Ética e Conselho Jurídico, que darão a devida conclusão ao assunto.

f. Fiscalização e Efetividade:

A observação das presentes diretrizes se dará mensalmente, através de auditorias que serão realizadas pela Segurança da Informação (Governança), que manterão relatórios sobre apontamentos, melhorias, desvios e tratamentos de eventuais não conformidades;

g. Tratamento de Desvios e Denúncias:

Identificado um desvio ou relato, seja pelo Canal de Denúncias, Auditoria ou qualquer outro meio, será necessário um tratamento imediato, com a adoção de medidas coercitivas e reparadoras em, no máximo, 10 dias úteis após o registro da não conformidade.

 smartonline		DOCUMENTO NORMATIVO		CÓD.:	PLRH0014
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA				DATA REVISÃO:	03/06/2025
ÁREA:	Recursos Humanos	CLASSIFICAÇÃO:	Público	REVISÃO:	000

10. Elaboração da Política

Esta política foi elaborada pelo Time de People; revisada pela área de Segurança da Informação; e por Dra. Heloisa Fávero - DHF Dahlström Hilkner & Fávero Advogados.

11. Revisões

Conteúdo	Data
Conteúdo criado	28/06/2024
Revisão Jurídica	19/07/2024
Revisão de Segurança da Informação	07/04/2025
Aprovação Diretoria	09/04/2025

12. Revisão da Política

Este código será revisado anualmente pelo Time de People & Culture (Área de Recursos Humanos). Qualquer alteração proposta exigirá aprovação da diretoria.

13. Aprovação da Política

Este código foi aprovado por Rhayana dos Reis Ferreira, Head of People; e por Cristian Rodrigues da Silva, Diretor e Fundador da Smart Online.