



"Deus não faz milagres pela metade."

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 – Introdução e Objetivo do Manual

- 1.1 Finalidade do Manual de Conduta
- 1.2 Natureza normativa, obrigatória e vinculante
- 1.3 Integração com o Código de Ética e o Programa de Integridade

CAPÍTULO 2 – Abrangência e Aplicabilidade

- 2.1 Públicos abrangidos
- 2.2 Aplicação a colaboradores, terceirizados, parceiros e fornecedores
- 2.3 Dever de ciência, adesão e cumprimento

CAPÍTULO 3 – Deveres Gerais de Conduta

- 3.1 Dever de lealdade, boa-fé e diligência
- 3.2 Postura profissional no ambiente de trabalho
- 3.3 Condutas vedadas de caráter geral
- 3.4 Dever de comunicação de irregularidades, riscos e falhas

CAPÍTULO 4 – Segurança, Saúde, Condições de Trabalho e Uso de Uniforme

- 4.1 Segurança como valor prioritário
- 4.2 Uso obrigatório de EPIs
- 4.3 Uso obrigatório de uniforme e identificação
- 4.4 Proibição de álcool, drogas e porte de armas
- 4.5 Comunicação de riscos, acidentes e situações de perigo

CAPÍTULO 5 – Jornada de Trabalho, Banco de Horas e Atestados

- 5.1 Registro correto da jornada
- 5.2 Banco de horas e compensações
- 5.3 Atestado de acompanhante
- 5.4 Situações excepcionais e critérios de reavaliação

CAPÍTULO 6 – Uso de Bens, Equipamentos, Ferramentas e Patrimônio

“Deus não faz milagres pela metade.”



- 6.1 Uso exclusivo para fins profissionais
- 6.2 Zelo, guarda e conservação
- 6.3 Responsabilização por perdas, danos, dolo ou culpa
- 6.4 Propriedade intelectual e informações da empresa
- 6.5 Devolução de bens e recursos

CAPÍTULO 7 – Veículos da Empresa, Multas, Monitoramento e Câmeras

- 7.1 Uso adequado dos veículos
- 7.2 Responsabilidade por multas e infrações
- 7.3 Obrigatoriedade de CNH válida
- 7.4 Monitoramento por câmeras veiculares
- 7.5 Vedação à obstrução, desligamento ou dano aos sistemas de monitoramento

CAPÍTULO 8 – Relacionamento com Clientes e Vedação à Captação Indevida

- 8.1 Atendimento ético e profissional
- 8.2 Vedação absoluta à oferta de serviços particulares
- 8.3 Comunicação direta do cliente como meio legítimo de apuração
- 8.4 Consequências disciplinares

CAPÍTULO 9 – Comunicação Corporativa, Redes Sociais e Imprensa

- 9.1 Uso exclusivo de canais oficiais
- 9.2 Proibição de negociações por meios pessoais
- 9.3 Conduta em redes sociais
- 9.4 Relacionamento com a imprensa

CAPÍTULO 10 – Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados

- 10.1 Informações confidenciais e estratégicas
- 10.2 Proteção de dados de clientes, parceiros e colaboradores
- 10.3 Observância à LGPD
- 10.4 Sigilo profissional

CAPÍTULO 11 – Assédio, Constrangimento e Condutas Abusivas

- 11.1 Assédio moral e sexual
- 11.2 Ameaças, intimidações e invasão de privacidade
- 11.3 Medidas preventivas e disciplinares

CAPÍTULO 12 – Fraudes, Ilícitos e Condutas Proibidas

- 12.1 Conceito de fraude
- 12.2 Exemplos de práticas fraudulentas
- 12.3 Dever de comunicação imediata
- 12.4 Tolerância zero a ilícitos

CAPÍTULO 13 – Conflito de Interesses, Vantagens Indevidas e Parentesco

- 13.1 Conceito de conflito de interesses
- 13.2 Vantagens financeiras indevidas
- 13.3 Relações pessoais e familiares
- 13.4 Dever de informar à área de Compliance

CAPÍTULO 14 – Fornecedores, Compras e Relações Comerciais

- 14.1 Critérios éticos de contratação
- 14.2 Vedação à solicitação de benefícios
- 14.3 Relações pautadas por transparência e imparcialidade

CAPÍTULO 15 – Relacionamento com o Poder Público, Doações e Patrocínios

- 15.1 Legalidade, transparência e integridade
- 15.2 Vedação a subornos, favorecimentos e interferências indevidas
- 15.3 Doações e patrocínios institucionais
- 15.4 Neutralidade político-partidária

CAPÍTULO 16 – Concorrência, Mercado e Sustentabilidade (ESG)

- 16.1 Concorrência leal
- 16.2 Obtenção lícita de informações de mercado
- 16.3 Responsabilidade ambiental, social e de governança

CAPÍTULO 17 – Canal de Denúncias e Proteção ao Denunciante (Whistleblower)

- 17.1 Finalidade do canal
- 17.2 Quem pode denunciar
- 17.3 Condutas passíveis de denúncia
- 17.4 Garantias ao denunciante de boa-fé
- 17.5 Boa-fé como pressuposto da proteção

CAPÍTULO 18 – Fluxo de Tratamento das Denúncias e Investigações Internas

- 18.1 Fluxograma
- 18.2 Recebimento e registro da denúncia
- 18.3 Análise preliminar pelo Compliance Officer
- 18.4 Da Atuação Técnica do Compliance Officer e do Apoio de Especialistas
- 18.5 Denúncia procedente e encaminhamento ao Comitê de Ética
- 18.6 Denúncia improcedente ou inconclusiva e arquivamento
- 18.7 Medidas corretivas e preventivas
- 18.8 Dever de cooperação nas apurações

CAPÍTULO 19 – Privacidade, Monitoramento e Instrumentos Corporativos

- 19.1 Inexistência de expectativa de privacidade
- 19.2 Monitoramento lícito de ambientes e sistemas
- 19.3 Uso de e-mails, dispositivos e ferramentas corporativas

CAPÍTULO 20 – Comitê de Ética e Medidas Disciplinares

- 20.1 Composição e funcionamento do Comitê de Ética
- 20.2 Critérios de gradação das sanções
- 20.3 Advertência, suspensão e rescisão
- 20.4 Responsabilidade civil, administrativa e penal

CAPÍTULO 21 – Treinamentos, Comunicação e Cultura de Compliance

- 21.1 Treinamentos obrigatórios e contínuos
- 21.2 Comunicação clara e acessível
- 21.3 Engajamento e responsabilidade das lideranças

CAPÍTULO 22 – Disposições Finais

- 22.1 Vigência do Manual
- 22.2 Atualizações e revisões periódicas
- 22.3 Integração com contratos, políticas internas e Código de Ética
- 22.4 Termo de Ciência e Compromisso Final

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO E OBJETIVO AO MANUAL

1.1 Finalidade do Manual de Conduta

O presente Manual de Conduta da SD Reformas e Reparos LTDA tem como finalidade estabelecer regras claras, objetivas e aplicáveis ao cotidiano da empresa, orientando comportamentos, decisões e relações profissionais. Trata-se de instrumento normativo essencial para a consolidação de um ambiente de trabalho ético, seguro e juridicamente protegido.

A SD atua no setor de reformas e reparos, lidando diretamente com o patrimônio, a privacidade e a confiança de seus clientes. Essa realidade impõe um padrão elevado de responsabilidade e profissionalismo, que deve ser observado por todos aqueles que atuam em nome da empresa.

Este Manual busca prevenir riscos operacionais, trabalhistas, cíveis e reputacionais, oferecendo diretrizes práticas para situações recorrentes e sensíveis do dia a dia, especialmente em obras, deslocamentos, atendimento a clientes e uso de recursos corporativos.

Ao estabelecer parâmetros objetivos de conduta, o Manual contribui para a previsibilidade das relações profissionais, assegurando proteção tanto à empresa quanto aos colaboradores diligentes, sempre em consonância com a legislação vigente.

1.2 Natureza normativa, obrigatória e vinculante

O Manual de Conduta possui natureza normativa interna, sendo de observância obrigatória por todos os públicos abrangidos. Suas disposições vinculam comportamentos e orientam a atuação profissional no exercício das atividades relacionadas à SD.

O caráter obrigatório do Manual decorre do poder diretivo do empregador, exercido dentro dos limites legais, com respeito aos direitos trabalhistas, constitucionais e fundamentais assegurados a cada indivíduo.

As regras aqui previstas não têm caráter meramente orientativo, mas sim normativo, devendo ser efetivamente observadas e incorporadas à rotina profissional de todos os que atuam em nome da empresa.

O descumprimento injustificado das disposições deste Manual poderá ensejar a aplicação de medidas disciplinares proporcionais, após análise do caso concreto, respeitado o devido processo interno.

1.3 Integração com o Código de Ética e o Programa de Integridade

Este Manual integra o Programa de Integridade da SD Reformas e Reparos LTDA e deve ser interpretado de forma sistemática e complementar ao Código de Ética, ao Regimento Interno, aos contratos de trabalho e de prestação de serviços e às demais políticas internas.

Enquanto o Código de Ética estabelece valores, princípios e crenças institucionais, o Manual de Conduta traduz esses fundamentos em regras operacionais, deveres, proibições e consequências práticas.

A integração entre esses instrumentos garante coerência normativa, evitando contradições e assegurando clareza na aplicação das regras internas.

Em caso de dúvida interpretativa, deverá prevalecer a interpretação que melhor preserve a integridade, a legalidade e a proteção institucional da SD, sem prejuízo dos direitos individuais legalmente assegurados.

CAPÍTULO 2 – ABRANGÊNCIA E APLICABILIDADE

2.1 Públicos abrangidos

O presente Manual de Conduta aplica-se a todos aqueles que mantêm relação direta ou indireta com a SD Reformas e Reparos LTDA, incluindo colaboradores regidos pela CLT, prestadores de serviços, terceirizados, parceiros comerciais, fornecedores, estagiários e quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que atuem em nome da empresa.

A abrangência do Manual não se limita ao vínculo formal, alcançando todos que, de alguma forma, representem ou atuem em benefício da SD perante clientes, fornecedores, órgãos públicos ou terceiros.

Essa amplitude é necessária para garantir padrão uniforme de conduta, independentemente da forma de contratação ou do nível hierárquico.

A observância das normas aqui previstas é condição essencial para a manutenção da relação profissional com a SD.

2.2 Aplicação às atividades internas e externas

As disposições deste Manual aplicam-se tanto às atividades desenvolvidas nas dependências da empresa quanto às realizadas em obras, canteiros, residências

de clientes, deslocamentos, ambientes digitais e quaisquer outros contextos relacionados à execução dos serviços.

A conduta profissional exigida não se restringe ao horário de trabalho, estendendo-se a situações em que o colaborador esteja identificado como representante da SD.

Essa extensão visa proteger a imagem, a reputação e a credibilidade da empresa em todas as suas interações externas.

A atuação fora desses parâmetros poderá ser analisada à luz deste Manual, quando houver nexo com a atividade profissional.

2.3 Dever de ciência, adesão e cumprimento

Todos os abrangidos por este Manual têm o dever de conhecê-lo, compreendê-lo e cumpri-lo integralmente. A ciência formal de seu conteúdo poderá ser exigida a qualquer tempo pela empresa.

O desconhecimento das normas não será aceito como justificativa para o seu descumprimento, uma vez que a disponibilização do Manual constitui meio adequado de comunicação interna.

A adesão às regras aqui previstas demonstra comprometimento com a cultura de integridade e profissionalismo da SD.

O cumprimento do Manual é requisito essencial para a confiança mútua e para a continuidade das relações profissionais.

CAPÍTULO 3 – DEVERES GERAIS DE CONDUTA

3.1 Dever de lealdade, boa-fé e diligência

Todos os que atuam em nome da SD devem exercer suas atividades com lealdade, boa-fé e diligência, colocando os interesses legítimos da empresa acima de interesses pessoais conflitantes.

O dever de lealdade implica agir de forma honesta, transparente e comprometida com os objetivos da organização, evitando condutas que possam prejudicar sua imagem ou seus resultados.

A boa-fé deve orientar todas as relações profissionais, desde o atendimento ao cliente até a execução técnica dos serviços e a comunicação interna.

A diligência exige atenção, cuidado e responsabilidade no desempenho das funções, prevenindo erros, danos e prejuízos evitáveis.

3.2 Postura profissional no ambiente de trabalho

A postura profissional esperada pela SD baseia-se no respeito mútuo, na urbanidade e na cooperação entre colegas, superiores, subordinados, clientes e terceiros.

Condutas incompatíveis com esse padrão, como desrespeito, agressividade, desobediência deliberada ou comportamento inadequado, não serão toleradas.

O ambiente de trabalho deve ser saudável, organizado e seguro, favorecendo a produtividade e o bem-estar coletivo.

Cada colaborador é corresponsável pela manutenção desse ambiente, por meio de atitudes éticas e responsáveis.

3.3 Condutas vedadas de caráter geral

São vedadas condutas que atentem contra a ética, a legalidade, a segurança e a integridade da empresa, de seus colaboradores e de seus clientes.

Incluem-se nesse rol comportamentos como mentiras, omissões relevantes, uso indevido de recursos, constrangimentos, ameaças e abusos de qualquer natureza.

A vedação a tais condutas visa proteger a SD contra riscos jurídicos e reputacionais.

O descumprimento dessas regras poderá ensejar medidas disciplinares proporcionais.

3.4 Dever de comunicação de irregularidades

É dever de todos comunicar, de forma responsável, situações de risco, falhas operacionais, irregularidades ou condutas inadequadas de que tenham conhecimento.

A comunicação tempestiva permite a adoção de medidas corretivas e preventivas, evitando danos maiores à empresa e a terceiros.

A omissão injustificada poderá ser considerada infração, na medida em que compromete a segurança e a integridade institucional.

Esse dever reforça a cultura de integridade e corresponsabilidade adotada pela SD.

CAPÍTULO 4 – SEGURANÇA, SAÚDE, CONDIÇÕES DE TRABALHO E USO DE UNIFORME

4.1 Segurança como valor prioritário

A SD Reformas e Reparos LTDA adota a segurança como valor inegociável em todas as suas atividades, especialmente em razão da natureza de suas operações, que envolvem obras, reformas, uso de ferramentas, equipamentos elétricos e atuação em ambientes residenciais e comerciais. A preservação da vida, da integridade física e da saúde de todos é prioridade absoluta.

A prevenção de acidentes depende do cumprimento rigoroso das normas de segurança, das orientações técnicas e das boas práticas operacionais. Nenhuma meta, prazo ou demanda do cliente justifica a adoção de condutas inseguras ou improvisadas.

A empresa compromete-se a fornecer orientações, equipamentos e condições adequadas de trabalho, cabendo aos colaboradores utilizá-los corretamente e comunicar qualquer situação de risco identificada.

O descumprimento deliberado das normas de segurança será tratado com a devida seriedade, podendo ensejar medidas disciplinares proporcionais.

4.2 Uso obrigatório de EPIs

O uso correto e contínuo dos Equipamentos de Proteção Individual é obrigatório para todos os colaboradores e terceiros que atuem em obras, canteiros ou ambientes de risco. Os EPIs são instrumentos essenciais para a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

É dever do colaborador utilizar os EPIs fornecidos, conservá-los adequadamente e solicitar substituição quando necessário. A recusa injustificada ou o uso inadequado caracteriza descumprimento de norma interna.

A empresa poderá impedir a continuidade da atividade daquele que não estiver devidamente equipado, sem que isso gere direito a compensações.

A observância dessa regra protege tanto o trabalhador quanto a empresa contra riscos humanos, jurídicos e operacionais.

4.3 Uso obrigatório de uniforme e identificação

O uso de uniforme e de identificação visual é obrigatório durante o exercício das atividades profissionais, especialmente em obras e no atendimento a clientes. O uniforme reforça a segurança, a organização e a identificação do colaborador como representante da SD.

A utilização adequada do uniforme contribui para a confiança do cliente, para a padronização da equipe e para a proteção da imagem institucional da empresa.

É vedado o uso do uniforme fora do contexto profissional ou de forma incompatível com os valores da empresa.

O descumprimento reiterado dessa obrigação poderá ensejar medidas disciplinares.

4.4 Proibição de álcool, drogas e porte de armas

É terminantemente proibido o exercício de atividades sob efeito de álcool, drogas ilícitas ou substâncias que comprometam a capacidade física ou mental do colaborador. Tal conduta coloca em risco a própria vida, a de colegas, clientes e terceiros.

Também é vedado portar armas de qualquer natureza durante o exercício das atividades ou nas dependências da empresa, salvo exceções legalmente autorizadas e expressamente aprovadas.

A SD adota política de tolerância zero para tais condutas, em razão do elevado risco envolvido.

O descumprimento dessas regras poderá ensejar a aplicação de sanções graves, levando até a uma justa causa, observada a legislação vigente.

CAPÍTULO 5 – JORNADA DE TRABALHO, BANCO DE HORAS E ATESTADOS

5.1 Registro correto da jornada

A jornada de trabalho deve ser cumprida e registrada de forma fiel, transparente e em conformidade com as normas internas e legais. O registro correto protege tanto o colaborador quanto a empresa.

Qualquer manipulação, omissão ou fraude no controle de jornada é considerada conduta grave, passível de apuração e responsabilização.

A SD poderá adotar sistemas eletrônicos, manuais ou mistos de controle, devendo todos cooperar com sua correta utilização.

O descumprimento das regras de registro poderá ensejar medidas disciplinares.

5.2 Banco de horas e compensações

A SD adota sistema de banco de horas como instrumento legítimo de compensação de jornadas, respeitando a legislação aplicável. As horas acumuladas poderão ser compensadas conforme necessidade operacional da empresa.

A compensação poderá ocorrer inclusive em finais de semana ou por meio de horas extras, conforme escala definida pela empresa.

O banco de horas visa garantir equilíbrio entre flexibilidade operacional e respeito aos direitos trabalhistas.

O não cumprimento das regras pactuadas poderá gerar ajustes administrativos e disciplinares.

5.3 Atestado de acompanhante

O atestado de acompanhante será aceito, como regra geral, por até dois dias. O período que exceder esse limite poderá ser compensado por meio de banco de horas.

Em casos de doença grave de filho, cônjuge ou ascendente, a situação será analisada individualmente, podendo o atestado ser aceito por até cinco dias.

O período excedente seguirá a lógica de compensação, sempre buscando equilíbrio entre sensibilidade humana e organização operacional.

A empresa reserva-se o direito de solicitar esclarecimentos adicionais quando necessário.

5.4 Situações excepcionais e critérios de reavaliação

Situações excepcionais serão analisadas com razoabilidade e proporcionalidade, considerando as circunstâncias concretas e a boa-fé do colaborador.

A SD busca conciliar o respeito às necessidades pessoais com a continuidade das operações.

A reavaliação não implica direito adquirido, tratando-se de análise discricionária e fundamentada.

O diálogo transparente é incentivado como meio de solução adequada.

CAPÍTULO 6 – USO DE BENS, EQUIPAMENTOS, FERRAMENTAS E PATRIMÔNIO

6.1 Uso exclusivo para fins profissionais

Os bens, equipamentos, ferramentas, veículos e demais recursos disponibilizados pela SD destinam-se exclusivamente ao uso profissional. Sua utilização para fins particulares é vedada, salvo autorização expressa.

Essa regra visa preservar o patrimônio da empresa e garantir a adequada alocação dos recursos.

O uso indevido poderá gerar prejuízos operacionais e financeiros.

Condutas contrárias poderão ser objeto de apuração.

6.2 Zelo, guarda e conservação

É dever de todos zelar pela guarda, conservação e bom uso dos bens da empresa. A negligência ou imprudência compromete a continuidade das operações.

O colaborador deverá comunicar imediatamente qualquer dano, perda ou mau funcionamento.

A omissão poderá ser considerada agravante em eventual apuração.

A responsabilidade será analisada conforme o caso concreto.

6.3 Responsabilização por perdas, danos, dolo ou culpa

A responsabilização por perdas ou danos será analisada à luz do dolo ou da culpa, respeitando os limites legais. A SD não adota práticas abusivas.

O desconto ou ressarcimento somente ocorrerá quando juridicamente cabível e devidamente apurado.

A análise considerará a conduta, a reincidência e o impacto causado.

O contraditório será sempre assegurado.

6.4 Propriedade intelectual e informações da empresa

Todos os bens imateriais produzidos no exercício da atividade pertencem à SD, inclusive informações, projetos, relatórios e dados.

É vedada a reprodução ou uso indevido dessas informações.

O dever de sigilo subsiste mesmo após o término do vínculo.

A violação poderá gerar responsabilização.

CAPÍTULO 7 – VEÍCULOS DA EMPRESA, MULTAS, MONITORAMENTO E CÂMERAS

7.1 Uso adequado dos veículos da empresa

Os veículos disponibilizados pela SD Reformas e Reparos LTDA destinam-se exclusivamente à execução das atividades profissionais, devendo ser utilizados com responsabilidade, prudência e observância das normas de trânsito. O uso adequado dos veículos é essencial para a segurança dos colaboradores, de terceiros e para a proteção do patrimônio da empresa.

É dever do condutor zelar pela conservação do veículo, comunicar imediatamente qualquer irregularidade mecânica ou operacional e respeitar as orientações internas quanto ao uso, abastecimento e manutenção.

A utilização do veículo para fins particulares, salvo autorização expressa, é vedada e poderá ensejar apuração administrativa.

A conduta do colaborador ao dirigir veículos da empresa reflete diretamente a imagem institucional da SD perante clientes e a sociedade.

7.2 Responsabilidade por multas e infrações de trânsito

O colaborador que conduzir veículo da empresa deverá manter sua Carteira Nacional de Habilitação válida, regular e compatível com a categoria exigida, sendo essa condição indispensável para o exercício da atividade. O dever de dirigir com atenção, prudência, cuidado e observância das normas de trânsito integra as obrigações contratuais do cargo.

As infrações de trânsito decorrentes de dolo, culpa, negligência ou imperícia do motorista serão analisadas individualmente e, uma vez comprovada a responsabilidade pessoal, o valor das multas e penalidades poderá ser descontado da remuneração do colaborador, nos termos da legislação trabalhista vigente e conforme previsão expressa no contrato de trabalho ou instrumentos internos aplicáveis.

A SD poderá adotar medidas administrativas para identificar o condutor responsável, assegurando sempre o contraditório e a possibilidade de apresentação de justificativa ou defesa prévia. A apuração observará critérios objetivos e proporcionais, vedados descontos automáticos ou arbitrários.

O descumprimento reiterado das normas de trânsito, bem como a reincidência em infrações imputáveis ao condutor, poderá ensejar, além do desconto financeiro cabível, a aplicação de medidas disciplinares compatíveis com a gravidade da conduta.

7.3 Monitoramento veicular e uso de câmeras

A SD Reformas e Reparos LTDA utiliza sistemas de monitoramento e câmeras veiculares como instrumentos legítimos de segurança, controle operacional, prevenção de acidentes e proteção patrimonial. Esses sistemas visam resguardar a empresa, os colaboradores e os clientes, bem como conferir maior transparência às atividades desenvolvidas.

É dever do motorista responsável pelo veículo verificar diariamente se a câmera e os sistemas de monitoramento estão ligados, funcionando corretamente e sem qualquer defeito aparente. Identificada falha, mau funcionamento, desligamento ou qualquer irregularidade, o colaborador deverá comunicar imediatamente a Diretoria, para que sejam adotadas as providências necessárias.

É terminantemente vedado desligar, obstruir, danificar ou interferir, de forma dolosa, no funcionamento das câmeras e sistemas de monitoramento, bem como deixar de comunicar, conscientemente, falhas ou inoperâncias de que tenha conhecimento. A omissão deliberada caracteriza infração grave às normas internas.

Na hipótese de ocorrência de acidente, irregularidade ou situação relevante em que a câmera não esteja funcionando e não tenha havido comunicação prévia à Diretoria, o colaborador poderá ser submetido a medidas disciplinares, que podem variar de advertência a suspensão. A reiteração dessa conduta poderá, conforme o caso concreto, ensejar a aplicação de sanção mais grave, inclusive rescisão por justa causa, observados o contraditório e a ampla defesa.

7.4 Consequências pelo descumprimento das regras

O descumprimento das normas relativas ao uso de veículos e sistemas de monitoramento poderá ensejar medidas disciplinares, inclusive de maior gravidade, conforme a situação concreta.

A SD assegura que qualquer apuração observará os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e ampla defesa.

As medidas adotadas terão por objetivo preservar a segurança, a integridade operacional e a confiança institucional.

A reincidência poderá ser considerada fator agravante na análise do caso.

CAPÍTULO 8 – RELACIONAMENTO COM CLIENTES E VEDAÇÃO À CAPTAÇÃO INDEVIDA

8.1 Atendimento ético e profissional ao cliente

A SD Reformas e Reparos LTDA preza pelo atendimento ético, transparente e profissional em todas as relações com seus clientes. Cada colaborador deve compreender que atua em ambientes privados, nos lares e estabelecimentos de terceiros, o que exige postura de máximo respeito, zelo e responsabilidade.

A confiança depositada pelo cliente é patrimônio intangível da empresa e deve ser preservada por meio de condutas alinhadas aos valores institucionais.

O atendimento deve ser realizado com clareza, honestidade e comprometimento com a qualidade dos serviços prestados.

Condutas que coloquem em risco essa relação de confiança não serão toleradas.

8.2 Vedação à oferta de serviços particulares

É expressamente vedado ao colaborador oferecer, sugerir ou executar serviços particulares a clientes da SD, ainda que fora do horário de trabalho ou sem utilização de recursos da empresa.

Tal conduta caracteriza concorrência desleal, quebra de confiança e violação do dever de lealdade, por se aproveitar da estrutura, do nome e da clientela da empresa.

A vedação subsiste independentemente de denúncia formal, bastando a comunicação direta do cliente à empresa para apuração.

A prática poderá ensejar medidas disciplinares severas, inclusive rescisão por justa causa, conforme o caso.

8.3 Comunicação do cliente como meio legítimo de apuração

A SD reconhece a comunicação direta do cliente como meio legítimo e válido para apuração de condutas irregulares. Não é exigido que a informação seja veiculada exclusivamente pelo canal de denúncias.

A manifestação do cliente será tratada com seriedade, sigilo e respeito às garantias do colaborador envolvido.

A empresa adotará providências proporcionais, após análise dos fatos e da versão apresentada.

Esse procedimento visa proteger a confiança do cliente e a integridade da relação comercial.

8.4 Proteção institucional e consequências disciplinares

A vedação à captação indevida visa resguardar a SD contra riscos jurídicos, financeiros e reputacionais.

As medidas disciplinares serão aplicadas de forma proporcional à gravidade da conduta, considerando dolo, reincidência e impacto causado.

A empresa assegura que nenhuma sanção será aplicada sem apuração prévia.

A observância dessas regras é essencial para a sustentabilidade e crescimento da SD.

CAPÍTULO 9 – COMUNICAÇÃO CORPORATIVA, REDES SOCIAIS E IMPRENSA

9.1 Uso exclusivo de canais oficiais

A comunicação institucional da SD Reformas e Reparos LTDA deve ocorrer exclusivamente por meio dos canais oficiais previamente autorizados pela Diretoria. Essa diretriz assegura uniformidade das informações, proteção da imagem corporativa e segurança jurídica nas relações com clientes, fornecedores e terceiros.

É vedado aos colaboradores realizar negociações, assumir compromissos, ajustar prazos, preços ou condições em nome da empresa por meio de e-mails pessoais, aplicativos de mensagens particulares ou perfis não oficiais.

A utilização de canais oficiais protege o colaborador diligente contra interpretações equivocadas e resguarda a empresa de riscos reputacionais e contratuais.

O descumprimento dessa regra poderá ensejar apuração administrativa e aplicação de medidas disciplinares proporcionais.

9.2 Conduta em redes sociais

As redes sociais exigem cautela redobrada quando houver qualquer vinculação, direta ou indireta, com a imagem da SD. Comentários, publicações ou compartilhamentos que envolvam assuntos da empresa devem observar ética, respeito e responsabilidade.

É vedada a divulgação de informações internas, estratégicas, operacionais ou relativas a clientes, obras, valores, prazos ou conflitos, ainda que de forma indireta ou informal.

A SD não impede manifestações pessoais, desde que não associem a empresa a opiniões, críticas ou conteúdos incompatíveis com seus valores.

Condutas inadequadas em redes sociais poderão gerar responsabilização quando houver nexo com a atividade profissional.

9.3 Relacionamento com a imprensa

O relacionamento com a imprensa deve ser pautado pela transparência, veracidade e responsabilidade institucional. Apenas pessoas expressamente autorizadas podem se manifestar em nome da SD.

Caso qualquer colaborador seja procurado por veículo de comunicação, deverá encaminhar a demanda imediatamente à Diretoria, abstendo-se de fornecer informações.

Essa diretriz visa evitar ruídos de comunicação e proteger a empresa contra exposições indevidas.

O descumprimento dessa norma poderá ensejar medidas disciplinares.

9.4 Responsabilidade pela comunicação institucional

A comunicação corporativa é instrumento estratégico e deve ser tratada com profissionalismo. Informações incorretas ou precipitadas podem causar prejuízos significativos à empresa.

A SD investe em comunicação responsável como parte de sua governança.

Todos devem contribuir para a preservação da imagem institucional.

O uso consciente da comunicação é dever funcional de todos.

CAPÍTULO 10 – CONFIDENCIALIDADE, PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

10.1 Informações confidenciais e estratégicas

São consideradas confidenciais todas as informações estratégicas, técnicas, comerciais, operacionais e financeiras da SD, bem como dados de clientes, fornecedores e parceiros.

O acesso a essas informações deve ocorrer apenas quando necessário ao desempenho das funções.

A divulgação indevida pode gerar danos relevantes à empresa e a terceiros.

O dever de confidencialidade subsiste mesmo após o término do vínculo.

10.2 Proteção de dados e observância à LGPD

A SD compromete-se com a proteção de dados pessoais, observando as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados. O tratamento de dados deve ocorrer de forma lícita, transparente e segura.

Os colaboradores devem utilizar dados pessoais apenas para finalidades legítimas relacionadas à atividade profissional.

É vedado o compartilhamento não autorizado de dados.

O descumprimento poderá gerar responsabilização.

10.3 Privacidade e instrumentos corporativos

Os instrumentos corporativos, incluindo e-mails, sistemas, dispositivos e equipamentos, são de propriedade da empresa e destinam-se exclusivamente às atividades profissionais.

Não há expectativa de privacidade no uso desses instrumentos, respeitados os limites legais.

O monitoramento poderá ocorrer de forma lícita e proporcional.

Essa diretriz protege a empresa e o ambiente de trabalho.

10.4 Sigilo profissional e uso responsável da informação

O sigilo profissional é dever essencial no exercício das atividades da SD.

A informação deve ser utilizada com responsabilidade e ética.

O uso indevido para fins particulares ou de terceiros é vedado.

A violação poderá ensejar sanções administrativas e legais.

CAPÍTULO 11 – ASSÉDIO, CONSTRANGIMENTO E CONDUTAS ABUSIVAS

11.1 Assédio moral e sexual

A SD Reformas e Reparos LTDA repudia de forma absoluta qualquer prática de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho ou em contextos relacionados à atividade profissional. O respeito à dignidade da pessoa humana é princípio estruturante da cultura organizacional da empresa.

Considera-se assédio moral toda conduta abusiva, reiterada ou não, que exponha o trabalhador a situações humilhantes, constrangedoras ou que afetem sua integridade psíquica. O assédio sexual, por sua vez, compreende condutas de cunho sexual indesejadas, explícitas ou implícitas, que causem constrangimento.

Tais práticas são incompatíveis com os valores da SD e não serão toleradas, independentemente do nível hierárquico do agente.

A apuração observará o devido processo interno, assegurando confidencialidade, contraditório e proporcionalidade.

11.2 Ameaças, intimidações e invasão de privacidade

São vedadas ameaças, intimidações, perseguições, constrangimentos ou qualquer forma de intromissão indevida na vida privada de colegas, clientes ou terceiros. A convivência profissional deve pautar-se pelo respeito e pela urbanidade.

Condutas que extrapolem o limite do razoável, ainda que sob o pretexto de cobrança por resultados, caracterizam abuso e poderão ser objeto de apuração.

A SD incentiva o diálogo responsável e a mediação adequada de conflitos.

O descumprimento dessas normas poderá ensejar medidas disciplinares proporcionais.

11.3 Medidas preventivas e disciplinares

A prevenção de condutas abusivas é responsabilidade compartilhada entre empresa e colaboradores. A SD promove ambiente de trabalho saudável por meio de orientação, comunicação e treinamentos.

Situações de assédio ou abuso devem ser comunicadas imediatamente por meio dos canais disponíveis, inclusive o Canal de Denúncias.

A empresa adotará medidas preventivas e corretivas sempre que necessário.

As sanções serão aplicadas após apuração, respeitados os direitos individuais.

11.4 Proteção às partes envolvidas

Durante a apuração de denúncias envolvendo assédio ou abuso, a SD adotará medidas para proteger a integridade das partes envolvidas.

O sigilo das informações será preservado, evitando exposições indevidas.

Nenhuma retaliação será admitida contra quem, de boa-fé, relatar condutas inadequadas.

A empresa zela por um ambiente seguro e respeitoso para todos.

CAPÍTULO 12 – FRAUDES, ILÍCITOS E CONDUTAS PROIBIDAS

12.1 Conceito de fraude

Fraude é toda conduta enganosa, praticada de má-fé, com o objetivo de obter vantagem indevida ou causar prejuízo à empresa, a clientes, fornecedores ou terceiros. A SD adota política de tolerância zero a práticas fraudulentas.

Incluem-se no conceito de fraude atos como falsificação de documentos, desvio de recursos, apropriação indébita, corrupção ativa ou passiva e manipulação de informações.

Essas condutas comprometem a integridade institucional e a confiança no ambiente de trabalho.

A prática de fraude será apurada com rigor.

12.2 Exemplos de práticas fraudulentas

São exemplos de práticas vedadas: apresentação de informações falsas, manipulação de registros, desvio de materiais, utilização indevida de recursos e obtenção de benefícios ilícitos.

A enumeração não é exaustiva, abrangendo qualquer conduta que viole a boa-fé e a legalidade.

A SD espera atuação ética e transparente em todas as atividades.

Condutas fraudulentas serão tratadas com máxima seriedade.

12.3 Dever de comunicação imediata

Todo colaborador que tiver conhecimento ou suspeita fundada de fraude ou ilícito deve comunicar imediatamente à área de Compliance.

A omissão injustificada poderá ser considerada infração disciplinar.

A comunicação tempestiva permite a adoção de medidas preventivas e corretivas.

A boa-fé do comunicante será sempre considerada.

12.4 Tolerância zero a ilícitos

A SD não compactua com ilícitos de qualquer natureza, sejam administrativos, civis ou penais.

A apuração observará critérios técnicos, imparciais e legais.

As medidas adotadas visam proteger a empresa e o ambiente de trabalho.

O respeito à legalidade é compromisso permanente da SD.

CAPÍTULO 13 – CONFLITO DE INTERESSES, VANTAGENS INDEVIDAS E PARENTESCO

13.1 Conceito de conflito de interesses

Configura-se conflito de interesses toda situação em que interesses pessoais, familiares ou externos possam influenciar, ou aparentar influenciar, decisões profissionais tomadas em nome da SD Reformas e Reparos LTDA. A prevenção desses conflitos é essencial para a integridade das decisões e para a preservação da confiança institucional.

O conflito pode ser real, potencial ou aparente, sendo igualmente relevante para fins de avaliação e tratamento. A simples possibilidade de influência indevida já impõe dever de cautela e comunicação.

A SD adota postura preventiva, exigindo transparência e responsabilidade na identificação dessas situações.

O tratamento adequado do conflito protege tanto a empresa quanto o colaborador diligente.

13.2 Vantagens financeiras e benefícios indevidos

É vedada a obtenção de qualquer vantagem financeira direta ou indireta decorrente da posição ocupada na SD, incluindo benefícios pessoais oferecidos por clientes, fornecedores ou terceiros com interesse nas atividades da empresa.

A vedação abrange pagamentos, comissões, descontos, favores, presentes ou qualquer benefício que possa comprometer a imparcialidade das decisões.

O recebimento de valores monetários é proibido em qualquer hipótese.

Situações de dúvida devem ser comunicadas previamente à área de Compliance.

13.3 Relações pessoais, familiares e hierarquia

Relações de parentesco, convivência familiar ou relacionamento afetivo que envolvam subordinação direta ou influência decisória devem ser informadas à área de Compliance.

A omissão dessas informações compromete a transparência e poderá caracterizar infração disciplinar.

A SD buscará soluções que preservem a imparcialidade, sem discriminação indevida.

A gestão dessas situações visa proteger o ambiente de trabalho e a empresa.

13.4 Dever de informar e consequências

O dever de informar conflitos de interesse é contínuo e independe de solicitação formal.

A comunicação tempestiva permite avaliação adequada e adoção de medidas preventivas.

A omissão dolosa poderá ensejar sanções disciplinares proporcionais.

A boa-fé será sempre considerada na análise do caso.

CAPÍTULO 14 – FORNECEDORES, COMPRAS E RELAÇÕES COMERCIAIS

14.1 Critérios éticos de contratação

As relações com fornecedores e parceiros comerciais da SD devem ser pautadas por critérios técnicos, éticos, transparentes e objetivos. As decisões de contratação devem observar o melhor custo-benefício, qualidade e segurança.

A imparcialidade é requisito essencial para evitar favorecimentos indevidos e conflitos de interesse.

A SD busca relações comerciais sustentáveis e alinhadas aos seus valores.

O descumprimento desses critérios compromete a governança da empresa.

14.2 Vedação à solicitação de benefícios

É vedado solicitar, aceitar ou receber benefícios pessoais de fornecedores ou parceiros, ainda que sob a forma de facilidades ou vantagens indiretas.

Essa prática compromete a lisura das relações comerciais e a credibilidade da empresa.

Qualquer tentativa de oferecimento indevido deve ser comunicada à área de Compliance.

A tolerância a tais práticas é incompatível com o Programa de Integridade.

14.3 Qualidade, segurança e conformidade

Todas as compras e contratações devem atender aos padrões de qualidade, segurança e conformidade definidos pela SD.

É dever do colaborador verificar se os produtos e serviços atendem às especificações técnicas.

A negligência nessa verificação pode gerar prejuízos operacionais e jurídicos.

A responsabilidade será apurada conforme o caso concreto.

14.4 Rescisão e responsabilização de terceiros

Condutas desconformes por parte de fornecedores e parceiros poderão ensejar medidas corretivas, inclusive rescisão contratual.

A SD não mantém relações comerciais com terceiros que desrespeitem padrões éticos.

A responsabilização observará os termos contratuais e a legislação aplicável.

A integridade nas relações comerciais é compromisso permanente.

CAPÍTULO 15 – RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO, DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

15.1 Legalidade, transparência e integridade nas relações institucionais

A SD Reformas e Reparos LTDA pauta seu relacionamento com o poder público pelos princípios da legalidade, transparência, integridade e moralidade administrativa. Todas as interações com agentes públicos devem observar estritamente a legislação vigente e os valores institucionais da empresa.

É dever de todos agir de forma ética e responsável em qualquer contato com órgãos públicos, evitando práticas que possam ser interpretadas como favorecimento, interferência indevida ou tentativa de obtenção de vantagem ilícita.

A SD não admite atalhos, intermediações irregulares ou qualquer forma de influência externa que comprometa a lisura dos procedimentos administrativos.

O respeito às normas legais protege a empresa, os colaboradores e a própria administração pública.

15.2 Vedação a subornos, favorecimentos e interferências indevidas

É terminantemente proibido prometer, oferecer, dar, solicitar ou autorizar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida a agente público ou a terceiros a ele relacionados. Tal vedação abrange benefícios financeiros ou não financeiros.

Também é vedado financiar, custear ou patrocinar atos ilícitos, utilizar interpostas pessoas para ocultar interesses ou fraudar procedimentos administrativos.

A SD adota política de tolerância zero a práticas corruptas, em conformidade com a legislação anticorrupção.

A violação dessas normas poderá ensejar sanções disciplinares severas e responsabilização legal.

15.3 Doações e patrocínios institucionais

As doações e patrocínios institucionais realizados pela SD devem ter finalidade social legítima e estar alinhados aos valores da empresa. Toda doação ou patrocínio depende de aprovação prévia da Diretoria.

Não são realizadas doações ou patrocínios a partidos políticos, candidatos a cargos públicos ou entidades que possam gerar conflito de interesses.

Os colaboradores mantêm liberdade para realizar doações em caráter pessoal, desde que desvinculadas da imagem da empresa.

Essa política assegura imparcialidade e integridade institucional.

15.4 Neutralidade político-partidária

A SD mantém postura de neutralidade político-partidária, não se vinculando a posições ideológicas ou partidárias específicas.

É vedado utilizar o nome, a marca ou os recursos da empresa para fins político-partidários.

Colaboradores que pretendam se candidatar a cargos políticos deverão comunicar previamente à empresa.

Essa neutralidade protege a imagem institucional e a credibilidade da SD.

CAPÍTULO 16 – CONCORRÊNCIA, MERCADO E SUSTENTABILIDADE (ESG)

16.1 Concorrência leal e ética

A SD Reformas e Reparos LTDA adota práticas de concorrência leal e ética, respeitando as normas de defesa da concorrência e o livre mercado. O sucesso empresarial deve ser resultado da qualidade dos serviços prestados.

É vedada qualquer conduta que vise limitar, falsear ou prejudicar a livre concorrência, como acordos ilícitos ou troca indevida de informações sensíveis.

A obtenção de informações de mercado deve ocorrer por meios lícitos e transparentes.

O respeito à concorrência fortalece a credibilidade da empresa.

16.2 Obtenção e uso de informações de mercado

As informações de mercado e de concorrentes devem ser obtidas por meios legítimos, respeitando a legislação e a ética empresarial.

É vedado o uso de práticas ilícitas ou desleais para obtenção de vantagens competitivas.

A SD valoriza a inteligência de mercado baseada em análise técnica e transparência.

O uso indevido de informações poderá gerar responsabilização.

16.3 Responsabilidade ambiental, social e de governança

A SD compromete-se com práticas sustentáveis, buscando minimizar impactos ambientais e promover escolhas responsáveis sempre que possível.

A responsabilidade social inclui respeito às pessoas, à comunidade e às condições de trabalho dignas.

A governança orienta decisões transparentes e responsáveis.

Esses pilares sustentam o crescimento responsável da empresa.

16.4 Compromisso com escolhas sustentáveis

Sempre que possível, a SD incentiva o uso consciente de recursos, a redução de desperdícios e a adoção de práticas ambientalmente responsáveis.

Os colaboradores são incentivados a contribuir com sugestões de melhoria.

A sustentabilidade é entendida como valor estratégico e não apenas obrigação legal.

Esse compromisso fortalece o legado da empresa.

CAPÍTULO 17 – CANAL DE DENÚNCIAS E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE (WHISTLEBLOWER)

17.1 Finalidade e importância do Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias da SD Reformas e Reparos LTDA constitui instrumento essencial do Programa de Integridade, destinado ao recebimento de comunicações relacionadas a condutas irregulares, violações legais, descumprimento deste Manual, do Código de Ética ou de outras normas internas. Sua finalidade é permitir a identificação precoce de riscos e a adoção de medidas corretivas eficazes.

O Canal não se limita ao recebimento de denúncias formais, podendo ser utilizado para esclarecimento de dúvidas, comunicação de situações sensíveis ou orientação sobre a melhor forma de agir diante de eventuais irregularidades.

A existência de um canal estruturado e confiável reforça a cultura de integridade e transparência, contribuindo para a prevenção de ilícitos e a proteção da empresa e de seus colaboradores.

O uso responsável do Canal é dever funcional e demonstra comprometimento com os valores institucionais da SD.

17.2 Quem pode utilizar o Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias está disponível a colaboradores, terceirizados, fornecedores, parceiros, clientes e quaisquer terceiros que mantenham relação com a SD. A amplitude de acesso assegura maior efetividade e alcance do mecanismo.

Não há exigência de vínculo formal para utilização do Canal, bastando que a comunicação esteja relacionada às atividades da empresa.

O Canal pode ser utilizado de forma identificada ou anônima, conforme escolha do comunicante.

A SD garante que todas as manifestações recebidas serão analisadas com seriedade e imparcialidade.

17.3 Garantias ao denunciante de boa-fé

A SD Reformas e Reparos reconhece a figura do *whistleblower*, também conhecido como informante do bem, como elemento essencial para a efetividade do Programa de Integridade. Trata-se do colaborador, prestador de serviços ou terceiro que, agindo de boa-fé, comunica fatos relevantes, concretos e verificáveis que indiquem irregularidades, ilícitos, desvios de conduta ou práticas contrárias ao Código de Ética, ao Manual de Conduta ou à legislação vigente. A atuação do *whistleblower* não se confunde com denúncia leviana, vingança pessoal ou conflito interpessoal, mas representa um compromisso ético com a empresa, com os colegas e com a legalidade.

A SD adota política de incentivo responsável à denúncia qualificada, reconhecendo que a identificação precoce de irregularidades contribui para a mitigação de riscos, prevenção de prejuízos financeiros, preservação da reputação institucional e fortalecimento da cultura organizacional. Por essa razão, denúncias que, após regular apuração, se mostrem fundamentadas, procedentes e efetivamente comprovadas, poderão ensejar recompensa ao denunciante, como forma de reconhecimento institucional pela postura ética adotada.

A concessão de recompensa não é automática e está condicionada ao êxito da apuração, à veracidade dos fatos narrados, à boa-fé do denunciante e à efetiva contribuição da informação para a identificação, correção ou cessação da irregularidade. Nas hipóteses em que não houver impacto econômico mensurável, a recompensa mínima será correspondente a 01 (um) salário mínimo vigente à época da deliberação. Já nos casos em que a denúncia resultar em benefício econômico direto ou indireto à empresa, como recuperação de valores, prevenção de perdas financeiras ou mitigação de danos relevantes, a recompensa poderá consistir em percentual sobre o valor efetivamente preservado ou recuperado, a ser definido caso a caso pelo Comitê de Ética e Compliance, nunca inferior ao valor de um salário mínimo vigente.

Em todas as situações, é assegurada ao *whistleblower* proteção integral contra qualquer forma de retaliação, direta ou indireta, incluindo, mas não se limitando, a demissão arbitrária, rebaixamento funcional, alteração injustificada de funções, redução salarial, assédio moral ou isolamento profissional. A identidade do denunciante será preservada nos limites legais e operacionais, e eventual violação dessa garantia será tratada como infração grave. A SD reforça que a política de incentivo ao *whistleblower* visa fortalecer a cultura de integridade e responsabilidade, sem estimular denúncias infundadas, razão pela qual denúncias

realizadas de má-fé, com dolo ou intuito de prejudicar terceiros, não gerarão qualquer benefício e poderão ensejar responsabilização disciplinar.

17.4 Uso responsável e vedação à denúncia caluniosa

O uso do Canal deve ser pautado pela responsabilidade e pela veracidade das informações prestadas. A denúncia caluniosa constitui ilícito e poderá ensejar responsabilização.

A SD não admite o uso do Canal como instrumento de vingança pessoal, perseguição ou constrangimento.

As informações recebidas serão tratadas com sigilo e utilizadas exclusivamente para fins de apuração.

O equilíbrio entre proteção ao denunciante e responsabilização por abusos assegura a credibilidade do Canal.

CAPÍTULO 18 – FLUXO DE TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS E INVESTIGAÇÕES INTERNAS

18.1 Fluxograma



18.2 Recebimento e registro das denúncias

Toda denúncia ou comunicação recebida pelo Canal será registrada e encaminhada ao Compliance Officer, responsável pela análise preliminar de admissibilidade.

O registro adequado assegura rastreabilidade, organização e segurança das informações.

Denúncias manifestamente improcedentes poderão ser arquivadas de forma fundamentada.

O recebimento não implica presunção de culpa.

18.3 Análise preliminar e encaminhamento

O Compliance Officer avaliará a pertinência, a suficiência mínima de informações e o enquadramento da denúncia.

Quando necessário, poderão ser solicitados esclarecimentos adicionais.

Denúncias admissíveis serão encaminhadas ao Comitê de Apuração.

A análise preliminar preserva a eficiência e a imparcialidade do processo.

18.4 Da Atuação Técnica do Compliance Officer e do Apoio de Especialistas

O Compliance Officer da SD Reformas e Reparos atuará sempre de forma técnica, independente e imparcial na condução das apurações, sendo responsável pela coordenação dos trabalhos investigativos, pela análise jurídica e pela observância dos princípios do contraditório, da ampla defesa e da boa-fé. Contudo, reconhece-se expressamente que a efetividade de uma investigação corporativa interna exige, em determinadas situações, conhecimento técnico especializado que extrapola a formação jurídica, razão pela qual o apoio de especialistas será regra, e não exceção, sempre que a matéria assim exigir.

Nos casos em que a denúncia envolver aspectos técnicos específicos, como engenharia, segurança do trabalho, tecnologia da informação, mecânica veicular, contabilidade, meio ambiente ou qualquer outra área especializada, o Compliance Officer deverá obrigatoriamente recorrer a profissionais técnicos independentes, com notório conhecimento na matéria, para subsidiar a análise dos fatos. Esses especialistas atuarão como auxiliares técnicos, à semelhança do que ocorre no processo civil com a oitiva de peritos ou técnicos especializados, fornecendo pareceres, esclarecimentos e avaliações objetivas que permitam a correta compreensão da situação investigada.

A título exemplificativo, denúncias relacionadas à execução inadequada de obras, utilização indevida de materiais, falhas estruturais, medições, sobrepreço ou vícios técnicos serão analisadas com o suporte de engenheiro habilitado, que poderá avaliar, de forma isenta, a conformidade técnica da conduta adotada. Da mesma forma, denúncias envolvendo manipulação de equipamentos, câmeras veiculares, sistemas eletrônicos ou dados digitais contarão com o auxílio de especialistas em

tecnologia da informação ou segurança eletrônica, garantindo precisão técnica na apuração.

Essa atuação conjunta assegura que as decisões não sejam tomadas com base em impressões subjetivas ou juízos pessoais, mas sim em critérios técnicos, verificáveis e fundamentados, reforçando a imparcialidade, a credibilidade e a legitimidade do Programa de Integridade. Ainda que o Compliance Officer possua formação jurídica e expertise em compliance, a SD reafirma que o julgamento das denúncias será sempre orientado por conhecimento técnico adequado à natureza dos fatos, garantindo decisões justas, proporcionais e alinhadas às melhores práticas de governança corporativa.

18.5 Encaminhamento ao Comitê de Ética e deliberação

Concluída a apuração, o relatório final será encaminhado ao Comitê de Ética.

O Comitê deliberará sobre a procedência ou improcedência da denúncia e sobre as medidas cabíveis.

As decisões poderão envolver sanções disciplinares, medidas corretivas ou arquivamento.

Todo o processo observará proporcionalidade e fundamentação.

CAPÍTULO 19 – Privacidade, Monitoramento e Instrumentos Corporativos

19.1 Inexistência de Expectativa de Privacidade

A SD Reformas e Reparos deixa expresso que, no exercício das atividades profissionais, não há expectativa de privacidade em relação aos ambientes corporativos, instrumentos de trabalho, veículos da empresa, sistemas, equipamentos, redes, e demais recursos disponibilizados para a execução das funções laborais. Tais meios destinam-se exclusivamente à atividade profissional e à proteção da própria empresa, de seus colaboradores, clientes e parceiros.

A inexistência de expectativa de privacidade decorre da própria natureza da atividade exercida, especialmente em um setor operacional como o de reformas e reparos, que envolve circulação em vias públicas, acesso a residências de clientes, transporte de materiais, equipamentos de alto valor e exposição a riscos operacionais, patrimoniais e reputacionais. O monitoramento, portanto, constitui medida legítima de gestão e prevenção.

A SD observa rigorosamente os princípios da legalidade, proporcionalidade e finalidade, não realizando qualquer forma de vigilância abusiva, vexatória ou discriminatória. O controle e o monitoramento são utilizados exclusivamente para fins de segurança, prevenção de ilícitos, apuração de irregularidades, proteção do patrimônio e melhoria dos processos internos.

O colaborador, ao aderir ao presente Manual de Conduta e ao contrato de trabalho, declara ciência de que os recursos corporativos não se confundem com a esfera privada, assumindo o dever de utilizá-los de forma ética, responsável e alinhada às diretrizes institucionais da SD.

19.2 Monitoramento Lícito de Ambientes e Sistemas

A SD poderá realizar o monitoramento lícito de ambientes corporativos, veículos, sistemas eletrônicos e equipamentos de trabalho, desde que tal monitoramento esteja relacionado à atividade profissional e observe os limites legais aplicáveis. O objetivo é garantir a segurança das operações, a integridade das informações, a proteção do patrimônio e a correta apuração de eventuais irregularidades.

O monitoramento poderá abranger, entre outros, câmeras veiculares, sistemas de rastreamento, registros de acesso, logs de sistemas, imagens de áreas comuns, controles de uso de equipamentos e registros operacionais. Em nenhuma hipótese serão monitorados ambientes de uso estritamente pessoal, como sanitários ou locais que violem a dignidade do trabalhador.

As informações obtidas por meio de monitoramento serão tratadas de forma confidencial, restrita e responsável, sendo acessadas apenas por pessoas autorizadas, quando estritamente necessário para fins de segurança, auditoria, investigação interna ou cumprimento de obrigações legais e contratuais.

O uso indevido, a tentativa de obstrução, desligamento, adulteração ou sabotagem de sistemas de monitoramento configura infração grave às normas internas, podendo ensejar medidas disciplinares severas, inclusive rescisão contratual, sem prejuízo das responsabilidades civis e penais cabíveis.

19.3 Uso de E-mails, Dispositivos e Ferramentas Corporativas

Os e-mails corporativos, aparelhos celulares, tablets, computadores, sistemas, softwares e demais ferramentas fornecidas pela SD constituem instrumentos de trabalho e devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais, conforme as

diretrizes internas, políticas de segurança da informação e orientações da empresa.

Não é permitido utilizar ferramentas corporativas para fins pessoais, negociações particulares, atividades paralelas, compartilhamento de informações confidenciais ou qualquer conduta que possa expor a SD a riscos jurídicos, financeiros ou reputacionais. Da mesma forma, é vedada a utilização de e-mails ou dispositivos pessoais para tratar assuntos institucionais sem autorização expressa.

A SD poderá acessar, auditar e monitorar o uso dos e-mails e dispositivos corporativos sempre que necessário para fins de segurança, investigação interna, auditoria, cumprimento legal ou proteção dos interesses da empresa, não se configurando tal acesso como violação de privacidade, dada a natureza profissional desses instrumentos.

O colaborador é responsável por manter a guarda, o uso adequado e a segurança dos dispositivos e sistemas corporativos, devendo comunicar imediatamente qualquer perda, furto, acesso indevido, falha de segurança ou uso irregular de que tenha conhecimento.

CAPÍTULO 20 – Comitê de Ética e Medidas Disciplinares

20.1 Composição e Funcionamento do Comitê de Ética

O Comitê de Ética da SD Reformas e Reparos é o órgão responsável por deliberar, de forma técnica, independente e imparcial, sobre as conclusões das apurações realizadas no âmbito do Programa de Integridade. Sua atuação tem por finalidade assegurar decisões fundamentadas, proporcionais e juridicamente seguras, alinhadas às normas internas, à legislação vigente e às melhores práticas de compliance e governança corporativa.

Considerando que o Programa de Integridade da SD é conduzido por Compliance Officer terceirizado, exercido pelo escritório Olanda Advogados, o Comitê de Ética não possui composição fixa com membros do quadro interno da empresa. O Comitê será constituído caso a caso, sob coordenação do Compliance Officer, garantindo autonomia técnica, independência funcional e afastamento de influências hierárquicas internas que possam comprometer a isenção das decisões.

O Comitê poderá ser composto pelo Compliance Officer responsável e, sempre que a natureza da denúncia exigir, por sócios do escritório de compliance e profissionais técnicos especializados, escolhidos conforme o objeto da apuração. A seleção observará critérios de competência técnica, idoneidade, experiência

comprovada e inexistência de conflito de interesses, assegurando julgamento qualificado e estritamente técnico dos fatos analisados.

O funcionamento do Comitê observará rigorosamente os princípios do contraditório, da ampla defesa, da razoabilidade e da proporcionalidade, garantindo que os envolvidos sejam devidamente ouvidos e que as decisões sejam fundamentadas em provas, pareceres técnicos e análise criteriosa dos elementos colhidos. Todos os integrantes estarão sujeitos a deveres estritos de confidencialidade e sigilo, sendo vedada qualquer divulgação de informações, salvo quando necessária ao cumprimento de obrigação legal ou decisão institucional formal.

20.2 Critérios de Gradação das Sanções

A aplicação de medidas disciplinares observará critérios objetivos de gradação, levando em consideração a gravidade da conduta, a existência de dolo ou culpa, a reincidência, o impacto causado à empresa, aos clientes, a terceiros e ao ambiente de trabalho, bem como as circunstâncias específicas do caso concreto.

A SD adota o entendimento de que sanções disciplinares não possuem caráter meramente punitivo, mas também educativo e preventivo, buscando corrigir condutas, reforçar padrões éticos e evitar a repetição de comportamentos que exponham a empresa a riscos operacionais, jurídicos ou reputacionais.

Condutas dolosas, fraudulentas, reiteradas ou que causem prejuízos relevantes à SD, aos clientes ou a terceiros serão tratadas com maior rigor, podendo ensejar sanções mais severas, inclusive rescisão contratual por justa causa, sempre respeitados os limites legais e contratuais.

A análise da sanção aplicável será realizada de forma individualizada, não se admitindo decisões automáticas ou padronizadas, de modo a garantir justiça, coerência e segurança jurídica no exercício do poder disciplinar da empresa.

20.3 Advertência, Suspensão e Rescisão

As medidas disciplinares aplicáveis no âmbito da SD poderão incluir advertência verbal, advertência escrita, suspensão disciplinar e rescisão contratual, com ou sem justa causa, conforme a natureza e a gravidade da infração cometida.

A advertência será aplicada, em regra, em casos de menor gravidade ou como medida inicial para correção de condutas pontuais, servindo como alerta formal ao colaborador acerca da necessidade de adequação ao Manual de Conduta e às normas internas.

A suspensão poderá ser aplicada quando a conduta apresentar maior gravidade, quando houver reincidência ou quando a advertência se mostrar insuficiente para correção do comportamento, sempre observando limites legais quanto à duração e aos efeitos da medida.

A rescisão contratual, inclusive por justa causa, será adotada nos casos previstos em lei, no contrato de trabalho e neste Manual, especialmente quando houver dolo, fraude, violação grave de confiança, deslealdade, insubordinação, prejuízo relevante à empresa ou descumprimento reiterado das normas internas.

20.4 Responsabilidade Civil, Administrativa e Penal

A aplicação de medidas disciplinares internas não exclui, em nenhuma hipótese, a responsabilidade civil, administrativa ou penal do colaborador, terceirizado, parceiro ou fornecedor pelos atos praticados, quando estes violarem a legislação vigente.

O colaborador deve estar ciente de que condutas ilícitas podem gerar não apenas consequências no âmbito trabalhista, mas também obrigações de indenizar danos causados à SD, a clientes ou a terceiros, bem como responsabilização perante órgãos administrativos e o Poder Judiciário.

A SD poderá adotar as medidas judiciais e administrativas cabíveis para resguardar seus direitos, recuperar prejuízos sofridos e proteger sua reputação, sem que isso configure abuso de direito ou retaliação indevida, desde que observados os limites legais.

O compromisso com a legalidade e a integridade impõe que cada pessoa responda pelos próprios atos, reforçando que o cumprimento deste Manual de Conduta é dever contínuo e condição essencial para a manutenção de relações profissionais éticas, seguras e transparentes no âmbito da SD Reformas e Reparos.

CAPÍTULO 21 – Treinamentos, Comunicação e Cultura de Compliance

21.1 Treinamentos Obrigatórios e Contínuos

Os treinamentos integram o núcleo de efetividade do Programa de Integridade da SD Reformas e Reparos, constituindo instrumento indispensável para a prevenção de riscos, a padronização de condutas e a consolidação de uma cultura ética no cotidiano da empresa. A SD reconhece que normas e manuais somente produzem resultados quando compreendidos e internalizados por todos os públicos alcançados.

A empresa promoverá treinamentos obrigatórios e contínuos, compatíveis com a natureza das atividades exercidas, abrangendo temas como ética profissional, deveres de conduta, segurança do trabalho, uso de veículos e equipamentos, prevenção a fraudes, proteção de dados, conflito de interesses, relacionamento com clientes e funcionamento do canal de denúncias. A periodicidade e o formato serão definidos conforme o nível de risco de cada função.

Os treinamentos poderão ocorrer de forma presencial ou remota, por meio de palestras, reuniões técnicas, comunicados institucionais, materiais escritos, vídeos explicativos ou outros formatos adequados à rotina operacional da SD. Sempre que necessário, o Compliance Officer poderá conduzir treinamentos específicos ou extraordinários, especialmente após a identificação de riscos, incidentes ou mudanças normativas relevantes.

A participação nos treinamentos é dever funcional e condição essencial para o cumprimento do Manual de Conduta. A ausência injustificada, a recusa em participar ou o descumprimento reiterado das orientações transmitidas poderá ensejar medidas disciplinares proporcionais, respeitados os limites legais e contratuais aplicáveis.

21.2 Comunicação Clara e Acessível

A comunicação interna é tratada pela SD como ferramenta estratégica de compliance, destinada a garantir que informações relevantes sejam transmitidas de forma clara, objetiva e tempestiva. A empresa compromete-se a adotar linguagem acessível, compatível com o perfil de seus colaboradores e terceirizados, evitando excessos técnicos que dificultem a compreensão das regras e procedimentos.

Serão amplamente comunicadas as diretrizes do Manual de Conduta, do Código de Ética, os fluxos de denúncia, as atualizações normativas, as orientações operacionais e quaisquer informações relevantes para a prevenção de riscos e a correta execução das atividades. A comunicação poderá ocorrer por meios escritos, reuniões, avisos institucionais ou canais digitais oficiais.

É dever do colaborador manter-se atento às comunicações institucionais e buscar esclarecimentos sempre que houver dúvida quanto à interpretação ou aplicação das normas internas. A alegação de desconhecimento não afasta a responsabilidade quando a informação foi devidamente divulgada pelos canais oficiais da empresa.

A comunicação também será utilizada como instrumento de reforço positivo da cultura organizacional, destacando boas práticas, condutas alinhadas aos valores da SD e atitudes que contribuam para um ambiente de trabalho seguro, ético e profissional.

21.3 Engajamento e Responsabilidade das Lideranças

As lideranças da SD Reformas e Reparos exercem papel fundamental na consolidação da cultura de compliance, devendo atuar como exemplo de conduta ética, respeito às normas e comprometimento com o Programa de Integridade. A coerência entre discurso e prática é elemento essencial para a credibilidade das regras internas.

Gestores e responsáveis por equipes devem promover ambiente de trabalho pautado pela legalidade, pelo respeito e pela transparência, incentivando o cumprimento do Manual de Conduta, orientando suas equipes e comunicando à área de Compliance qualquer irregularidade, risco ou descumprimento de normas de que tenham conhecimento.

As lideranças também possuem o dever de colaborar com treinamentos, investigações internas e ações preventivas, fornecendo informações, documentos e apoio necessário para a adequada condução dos trabalhos. A omissão, a conivência ou a tentativa de interferência indevida em apurações constitui infração grave às normas internas.

O engajamento efetivo das lideranças reforça a cultura de integridade e contribui para a perenidade da SD, demonstrando que o compliance é compromisso institucional assumido em todos os níveis da organização, independentemente de cargo ou função.

CAPÍTULO 22 – Disposições Finais

22.1 Vigência do Manual

O presente Manual de Conduta entra em vigor a partir de sua divulgação oficial pela SD Reformas e Reparos, aplicando-se imediatamente a todos os públicos por ele abrangidos, independentemente da data de ingresso, contratação ou vínculo estabelecido com a empresa. Sua observância é condição essencial para o exercício regular das atividades profissionais no âmbito da organização.

A vigência do Manual independe de assinatura formal para produzir efeitos, sendo suficiente a sua disponibilização por meios físicos ou digitais e a comunicação adequada aos colaboradores, terceirizados, parceiros e fornecedores. O dever de cumprimento decorre da própria relação jurídica mantida com a SD.

A SD compromete-se a garantir que o Manual esteja acessível e atualizado, permitindo consulta permanente por todos os públicos internos e externos alcançados. O acesso à informação é considerado elemento essencial para a efetividade do Programa de Integridade.

O desconhecimento do conteúdo deste Manual não poderá ser utilizado como justificativa para o descumprimento de suas normas, especialmente quando houver comprovação de divulgação adequada e possibilidade real de acesso às suas disposições.

22.2 Atualizações e Revisões Periódicas

O Manual de Conduta poderá ser atualizado, revisado ou aprimorado a qualquer tempo, sempre que houver necessidade decorrente de alterações legislativas, evolução da jurisprudência, mudanças operacionais, identificação de novos riscos ou amadurecimento da cultura organizacional da SD Reformas e Reparos.

As revisões poderão ser realizadas pelo Compliance Officer terceirizado, exercido pelo escritório Olanda Advogados, no exercício de sua independência técnica, observando as melhores práticas de compliance, governança corporativa e gestão de riscos aplicáveis ao setor de atuação da empresa.

Sempre que houver atualização relevante, a SD compromete-se a comunicar formalmente os públicos abrangidos, indicando a entrada em vigor das alterações e promovendo, quando necessário, ações de orientação ou treinamento para assegurar correta compreensão das novas diretrizes.

As versões atualizadas do Manual substituirão integralmente as anteriores, passando a reger as condutas e procedimentos internos a partir da data de sua divulgação, preservados os atos praticados sob a vigência de versões anteriores, quando compatíveis com a legislação vigente.

22.3 Integração com Contratos, Políticas Internas e Código de Ética

O presente Manual de Conduta integra o conjunto normativo interno da SD Reformas e Reparos, devendo ser interpretado de forma sistemática e complementar ao Código de Ética, aos contratos de trabalho, contratos de prestação de serviços, políticas internas e demais instrumentos normativos da empresa.

Em caso de dúvida interpretativa, as disposições deste Manual deverão ser analisadas à luz dos princípios da legalidade, da boa-fé, da proporcionalidade e da proteção institucional da SD, cabendo ao Compliance Officer orientar quanto à aplicação correta das normas, sem prejuízo da legislação vigente.

A existência deste Manual não exclui nem substitui obrigações legais, contratuais ou regulamentares aplicáveis aos colaboradores, terceirizados, parceiros e fornecedores, funcionando como instrumento de reforço, detalhamento e operacionalização das diretrizes éticas e de conduta.

A integração normativa aqui prevista tem por finalidade assegurar coerência, segurança jurídica e previsibilidade na aplicação das regras internas, contribuindo para um ambiente de trabalho ético, organizado e alinhado ao compromisso de integridade assumido pela SD Reformas e Reparos.

TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

MANUAL DE CONDUTA – SD REFORMAS E REPAROS LTDA

Eu, _____, portador(a) do CPF nº _____, declaro, para todos os fins legais, que recebi, li integralmente, compreendi e estou ciente do conteúdo do Manual de Conduta da SD Reformas e Reparos Ltda, comprometendo-me a cumprir fielmente todas as normas, regras, deveres, proibições e procedimentos nele estabelecidos.

Declaro estar ciente de que o Manual de Conduta possui natureza normativa, obrigatória e vinculante, aplicando-se a mim durante toda a vigência do vínculo mantido com a SD, independentemente da função exercida, forma de contratação ou local de prestação dos serviços. Reconheço que o Manual integra o Programa de Integridade da empresa e complementa o Código de Ética, os contratos firmados e as demais políticas internas.

Tenho ciência de que o descumprimento das disposições do Manual de Conduta poderá ensejar a aplicação de medidas disciplinares proporcionais, incluindo advertência, suspensão e, conforme o caso, rescisão contratual, inclusive por justa causa, sem prejuízo de eventual responsabilização civil, administrativa ou penal, nos termos da legislação vigente.

Declaro, ainda, estar ciente da existência do Canal de Denúncias, da possibilidade de comunicação de irregularidades de forma segura e confidencial, bem como das regras relativas a investigações internas, monitoramento de instrumentos corporativos, proteção de informações, uso de bens da empresa e dever de cooperação com o Programa de Integridade, conduzido por Compliance Officer terceirizado.

Comprometo-me a agir com lealdade, boa-fé, diligência e responsabilidade, zelando pela reputação, pelo patrimônio e pelos interesses da SD Reformas e Reparos, bem como a comunicar qualquer irregularidade, risco ou descumprimento de normas de que venha a ter conhecimento.

Declaro, por fim, que este Termo é firmado de forma livre, consciente e esclarecida, para que produza todos os efeitos legais.

Brasília, ____ de _____ de _____.

Assinatura

Nome: _____

CPF: _____

Cargo/Função: _____

“Deus não faz milagres pela metade.”



