



## Código de Ética e Conduta

### Sobre nossos relacionamentos

**Uma companhia como a Smiles interage com uma diversidade grande de públicos como clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, governo e comunidades.**

Assim, nossas decisões e ações podem gerar efeitos sobre esses públicos. Saber disso implica em sempre tratar todos os nossos pontos de contato com dignidade, respeito, honestidade e transparência, mantendo sempre a integridade, as expectativas e a privacidade de cada um desses grupos.

### Relacionamento com Clientes

A Companhia prima pela satisfação dos clientes, fornecendo respostas e soluções que atendam aos seus interesses nos prazos estabelecidos, sempre em conformidade com os objetivos da empresa, e sem prejudicá-los de forma direta ou indireta.

### Nossas Premissas:

- Atender aos clientes de forma eficaz com educação, cortesia e respeito são comportamentos primordiais no atendimento de nossos clientes.
- Respeitar os direitos do cliente.
- Agir com transparência nas operações realizadas.
- Ser receptivo e tratar de forma adequada as sugestões e críticas recebidas.
- Confidencialidade das informações recebidas.
- As decisões serão tratadas de forma imparcial e livres de qualquer preconceito, independentemente de sua natureza, zelando-se pelo cumprimento da legislação vigente e das políticas internas.
- As relações de parentesco e/ou amizade não poderão interferir nas negociações entre clientes e colaboradores, gerando qualquer tipo de atendimento diferenciado ou privilégio. Nesse sentido, conduta ética, confiança e respeito mútuo devem ser o foco dos colaboradores da Companhia no relacionamento com seus clientes.

### O Que Fazer?

- Nossos atendimentos devem ser feitos com agilidade e prontidão. A busca por solução e informações, inclusive em momentos críticos, deve ser feita de forma rápida, clara, precisa e transparente.



- Identificar as necessidades dos clientes e ser capaz de satisfazê-las é o nosso principal desafio. Devemos ainda nos comprometer a oferecer serviços facilitadores, inovadores e de qualidade e que prezem, acima de tudo, pela segurança das informações de nossos clientes.
- Devemos evitar que nossos interesses pessoais ou nossas opiniões entrem em conflito com os de nossos clientes.
- Vínculos pessoais entre colaboradores e clientes devem ser apresentados de forma clara e avaliados pela Companhia. Colaboradores envolvidos no processo de seleção ou que se relacionem com clientes devem procurar seus superiores imediatos para comunicar qualquer tipo de vínculo pessoal com empresas e/ou profissionais que utilizam os serviços Smiles.

### **Relacionamento com Acionistas**

Os acionistas são aqueles que investem o seu capital na Smiles e, por isso, devemos prestar contas e nos relacionarmos de forma responsável com esse público. Esse comportamento deve se estender para investidores, analistas de mercado, órgãos reguladores e entidades do mercado de capital nacional e internacional.

### **Nossas Premissas:**

- O relacionamento com os acionistas deve ser pautado nas nossas políticas de governança corporativa. Isso significa fornecer informações constantes, claras, exatas, acessíveis e completas sobre nossa Companhia.
- Qualquer informação que possa interferir no valor de mercado das nossas ações (por exemplo, notícias sobre projeção de resultados e/ou planos estratégicos ou quaisquer informações só podem ser divulgadas pela área de Relações com Investidores por meio do site [www.ri.smiles.com.br](http://www.ri.smiles.com.br) e das ferramentas de comunicação da área.
- Todos os nossos demonstrativos financeiros são elaborados de forma detalhada, precisa, em tempo hábil e objetivamente, apresentando a real situação econômica de nossa empresa.
- Garantimos a segurança das informações cadastrais de todos os nossos acionistas.
- Temos um Conselho de Administração que fiscaliza a gestão e os procedimentos da empresa, além de avaliar continuamente o gerenciamento dos riscos do nosso negócio.
- As normas e a legislação brasileira punem aqueles que se beneficiam de informações privilegiadas para a compra ou venda de ações, diretamente ou por intermédio de terceiros.

### **O Que Fazer?**

- Não transmitir informações a terceiros que possam interferir no valor das ações, antes de serem divulgadas oficialmente ao mercado.



- Não utilizar informações privilegiadas (que não foram divulgadas para o mercado) para compra ou venda de ações da Companhia.

### **Relacionamento com Colaboradores**

A transparência nas relações com os colaboradores é o ponto de partida para a construção de um ambiente de confiança e de credibilidade.

### **Nossas Premissas:**

- Todas as informações relacionadas às decisões da empresa e ao negócio são repassadas aos colaboradores por meio de seus canais de informação e comunicação.
- Não são permitidos vínculos familiares e de afeto entre gestores e subordinados diretos, de acordo com o Documento Normativo - Recrutamento e seleção de colaboradores (DNSAOIA-003-2008).
- A alta liderança da empresa (presidente, vice-presidente, diretores e gerentes gerais) não pode indicar parentes ou pessoas com as quais tenha vínculo afetivo para cargos na Companhia, mesmo que sejam posições com as quais não exista vínculo direto. A empresa reconhece situações já existentes e define que tal prática não será mais permitida.
- Em relação às estruturas físicas de trabalho, devemos garantir condições seguras e saudáveis, nos comprometendo com as leis e normas internas da Medicina e Segurança do Trabalho.
- Não admitimos qualquer comportamento que possa criar um ambiente agressivo, intimidador e ofensivo; tais como: pressionar colaboradores para que prestem serviços de ordem pessoal, assediar sexualmente, desqualificar publicamente, ofender e ameaçar explícita ou disfarçadamente.

### **O Que Fazer?**

- Cumprir as leis, convenções, acordos coletivos e as normas e regulamentos da empresa.
- Não comercializar ou incentivar o comércio de mercadorias no ambiente de trabalho, para não desperdiçar tempo útil e evitar constranger os colegas.
- Utilizar com responsabilidade e-mails e sistemas para que não ocorram trocas de mensagens racistas ou discriminatórias, bem como imagens e textos obscenos ou ofensivos ao pudor.
- Rejeitar qualquer atitude que discrimine pessoas em função do sexo, etnia, raça, religião, classe social, idade, orientação sexual, incapacidade física ou qualquer atributo.
- Aceitar, respeitar e tratar todos igualmente, com atitude de educação, cooperação e consideração independente de gênero, nível hierárquico, área, idade, etc.



## **Relacionamento com Parceiros de Negócios e Fornecedores**

Os parceiros de negócio e fornecedores são respeitados e reconhecidos como importantes agentes entre os públicos de relacionamento com a Companhia.

### **Nossas Premissas:**

- A Companhia tem como princípio trabalhar com fornecedores e parceiros de negócios idôneos e, por isto, adota práticas éticas e legais na seleção, negociação e administração de todas as atividades comerciais, tratando com respeito todos os parceiros de negócio e fornecedores, sem privilégios, favorecimentos ou discriminação de qualquer natureza, independentemente do volume de negócios que mantêm com a empresa.
- No processo de contratação, a Companhia evidencia as exigências para que todos os parceiros de negócios e fornecedores atendam à legislação vigente, com especial atenção para o cumprimento da legislação aplicável aos negócios da Companhia.
- Todos os colaboradores devem respeitar as condições contratuais e comerciais firmadas, bem como parceiros de negócios e fornecedores. Da mesma forma, tais agentes devem zelar pelas condições de confiança mútua quanto ao sigilo e garantias contratuais acordados, a fim de se preservar tanto a boa-fé nas relações comerciais entre as partes quanto a longevidade.
- Vale ressaltar, ainda, que não é prática aceitável pela Companhia influenciar ou determinar a contratação de empresas nas quais colaboradores ou pessoas de seu relacionamento familiar ou pessoal tenham interesse ou participação, direta ou indireta.
- Todos os parceiros de negócio e fornecedores devem pautar seu comportamento pelos princípios expressos neste Código. Em qualquer momento, o parceiro de negócio que deixar de atender às exigências aqui dispostas poderá ser desqualificado como tal.

### **O Que Fazer?**

- Vínculos pessoais entre colaboradores e fornecedores devem ser apresentados de forma clara e avaliados pela Companhia. Colaboradores envolvidos no processo de seleção ou que se relacionem com fornecedores devem procurar seus superiores imediatos para comunicar qualquer tipo de vínculo pessoal com empresas e/ou profissionais que prestem serviços à Smiles.
- Contratar fornecedores com condutas adequadas e que cumpram todos os requisitos legais de mão de obra, ambiente, saúde e segurança e que tenham boa reputação no mercado.
- Não receber propinas, pagamentos impróprios e doações de fornecedores em troca de concessão de vantagens comerciais ou benefícios.
- Presentes que ultrapassem o valor de R\$200,00 (duzentos reais) devem ser devolvidos acompanhados de uma carta padrão da empresa para a situação. Todas as



dúvidas em relação aos valores dos presentes recebidos devem ser encaminhadas para avaliação do Comitê de Ética.

- Convites para eventos e cursos devem ser encaminhados para o superior imediato, que decidirá pela aceitação ou não.

### **Relacionamento com Concorrentes**

Consideramos saudável a concorrência, desde que seja leal. Dessa forma, tratamos nossos concorrentes com o mesmo respeito que deles esperamos ter.

#### **Nossas Premissas:**

- Nossa interação com a concorrência está pautada na adoção de práticas concorrenciais justas, sendo proibido o comportamento predatório ou desonesto e o descumprimento das leis de defesa da concorrência.
- A Companhia não admite que seus colaboradores façam comentários ofensivos sobre os concorrentes que possam afetar a imagem ou contribuir para a divulgação de boatos.
- Práticas como informação privilegiada, omissão de fatos relevantes, manipulação da boa fé, espionagem econômica, ou obtenção de planos e ações dos competidores por métodos escusos, não fazem parte da nossa política.

#### **O Que Fazer?**

- Tratar com discrição as informações dos concorrentes e não abordar assuntos que constituem nossos diferenciais estratégicos, tais como políticas de preços, termos de contrato, custos, marketing, desenvolvimento de novos serviços e pesquisa de mercado.

### **Relacionamento com a Imprensa**

Os veículos de comunicação desempenham um papel extremamente importante na formação da opinião pública. Dessa forma, devemos construir um relacionamento com a imprensa pautado na ética e no profissionalismo.

#### **Nossas Premissas:**

- Mantemos um canal aberto com a mídia, tornando disponíveis todas as informações necessárias ao esclarecimento sobre nosso negócio e atividades.



- Respondemos de modo transparente às consultas da imprensa, sempre resguardando, em primeiro lugar, os cuidados com a segurança dos nossos bens.
- Nossas relações com a mídia supõe um diálogo constante, sempre prevalecendo a imparcialidade e veracidade.

### **O Que Fazer?**

- Todo contato com a imprensa deverá, obrigatoriamente, ser autorizado pela Comunicação Corporativa. Dessa forma, não é permitido que nenhum colaborador forneça qualquer tipo de entrevista ou informação sem a aprovação da área.
- Orientar os fornecedores a não divulgar, sem autorização prévia da Comunicação Corporativa, qualquer projeto feito com a Companhia ou que esteja em processo de execução.

### **Relacionamento com as Mídias Sociais**

As mídias sociais têm papel extremamente importante no nosso negócio e na formação da opinião pública. Espera-se que o colaborador, ao expressar uma opinião pessoal, leve em consideração que esse ambiente é público e que o conteúdo de sua mensagem pode prejudicar a reputação da Smiles, ainda que o autor não se apresente como representante ou porta-voz da empresa. Dessa forma, prezando a liberdade de expressão dos nossos colaboradores, e buscando o equilíbrio neste relacionamento, orientamos a utilizá-las com bom senso, ética e respeito.

### **Nossas Premissas:**

- Ao expressar sua opinião, não expor, ofender, desqualificar, e/ou fazer comentários que possam denegrir a imagem da empresa, colaboradores e/ou de qualquer um dos públicos com os quais nos relacionamos.

### **O Que Fazer?**

- Não divulgar nenhum documento sem autorização da companhia e/ou das partes interessadas.
- Respeitar as opiniões dos demais usuários, inclusive quando a sua for divergente.
- Não se manifestar em nome da companhia nos comentários, provocações e/ou questionamentos feitos por outros usuários.
- Interagir de forma respeitosa e cordial.



## **Relacionamento com a Comunidade**

Entendemos que o relacionamento com a comunidade exige uma postura responsável, parceira, sempre com o objetivo de construir uma sociedade mais justa.

### **Nossas Premissas:**

- Apoiamos projetos sociais que busquem a melhoria e o aprimoramento da comunidade com que nos relacionamos.
- A nossa equipe, que constrói a história da Companhia, também é incentivada a exercer seu papel como cidadã e desenvolver atitudes proativas de voluntariado, por meio de projetos e ações sociais.

### **O Que Fazer?**

- Agir de forma respeitosa com as comunidades onde a Companhia está inserida.
- Minimizar o consumo de recursos que causem impactos ao meio ambiente e a comunidade, tais como papel, energia e plástico.

## **Relacionamento com os Órgãos Públicos**

Mantemos o mais alto nível de integridade na relação com representantes do governo, respeitando as prescrições morais de forma transparente.

### **Nossas Premissas:**

- Os órgãos governamentais recebem tratamento profissional e isento. Sempre que solicitados ofereceremos informações, dados e registros pertinentes e exigidos por lei. • As comunicações da empresa com órgãos governamentais só devem ser feitas pelos colaboradores cuja função esteja diretamente relacionada com os mesmos e aqueles designados pela diretoria da Companhia, os quais devem colaborar e serem diligentes no atendimento de procedimentos decorrentes de exigências de quaisquer órgãos governamentais, respeitando estritamente as leis, normas, políticas e regulamentos aplicáveis.
- A Companhia não favorece qualquer forma de concessão de vantagens ou privilégios a funcionários públicos no exercício de suas funções. Quando estiver representando publicamente a Companhia, todo colaborador deve abster-se de manifestar opinião sobre atos de funcionários públicos ou de fazer comentários de natureza política.



### **O Que Fazer?**

- Não dar ou receber qualquer tipo de pagamento, seja em dinheiro, presentes, serviços ou qualquer benefício de valor com o objetivo de suborno ou tratamento especial.
- Cumprir a legislação e não executar qualquer ação que viole as leis e regulamentos vigentes.
- Manter um relacionamento ético, transparente e de credibilidade com os órgãos governamentais.

### **Propaganda e Publicidade**

#### **Nossas Premissas:**

- Todas as nossas ações de publicidade devem expressar a honestidade e a integridade das nossas políticas e práticas.
- Qualquer informação, fato, evento, ou ação mercadológica deve atender aos princípios estabelecidos nesse código, e não deve, sob qualquer hipótese, transmitir informações difamatórias, discriminatórias, falsas e/ou incorretas.

### **O Que Fazer?**

- Informar ao superior imediato ações de propaganda e publicidade da Companhia que violem os princípios estabelecidos nesse código e os nossos valores.

### **Recursos Corporativos**

Todos os colaboradores e prestadores de serviços são responsáveis pelo uso, manutenção e proteção do nosso patrimônio, assim como suas dependências e equipamentos.

#### **Nossas Premissas:**

- São considerados recursos da Smiles instalações, veículos, equipamentos, valores, documentos, marcas, maquinário, tecnologia, conceitos, metodologias, *know how*, materiais, mobiliários, informações, estratégias de negócios, planos, pesquisas, sistemas, invenções e acervo técnico e intelectual.
- A internet, bem como o correio eletrônico também são propriedade da empresa e seu uso pode ser constantemente monitorado.





- O acesso a sites e endereços eletrônicos é uma decisão da Companhia, que permitirá o acesso e a utilização dos sites de acordo com as necessidades gerenciais de cada departamento da empresa.

### **O Que Fazer?**

- Zelar pela guarda e conservação dos recursos, protegendo-os contra perda, roubo/furto e abuso.
- Garantir a confidencialidade dos registros pessoais de colaboradores.
- Fazer o bom uso do correio eletrônico, considerando que a divulgação de mensagens ofensivas e a divulgação de informações estratégicas da companhia são avaliadas como faltas gravíssimas.

### **Segurança da Informação**

Cada um de nós deve zelar para que informações de propriedade da Companhia fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoas não autorizadas.

### **Nossas Premissas:**

- Toda informação obtida como consequência do desempenho de atividades na empresa é confidencial, a menos que se trate de informação já divulgada ao mercado (informação pública).
- Os documentos como, por exemplo, contratos, registros financeiros e planos comerciais são de propriedade da Companhia.
- As nossas informações são ativos que exigem proteção especial e cada usuário é responsável pela obediência às normas previstas na Política de Segurança da Informação, desenvolvida pela Diretoria de TI.

### **O Que Fazer?**

- Qualquer solicitação externa ou de colaboradores para realização de trabalhos acadêmicos/escolares que tenham como foco as atividades da Companhia, desde que não se refiram a assuntos e informações estratégicas, deverá ser autorizada pela Vice-Presidência responsável pela área.
- Nossos documentos não podem ser utilizados fora da Smiles ou serem divulgados, a não ser que devidamente autorizados para publicação.
- Guardar bem os documentos relativos às suas atividades. Não deixar materiais confidenciais sobre mesas, aparelhos de fax ou copiadoras. Ao final do expediente, guardar os documentos em gavetas ou arquivos.



- Evitar assuntos de trabalho em ambientes públicos, tais como o interior de aviões, check-in de aeroportos, elevadores, etc.

## **Preservação das Informações**

### **Nossas Premissas:**

- Informação é um dos principais ativos de competitividade da Companhia. Portanto, é preciso observar rigorosa confidencialidade em relação aos negócios, clientes, concorrentes, colaboradores e fornecedores.
- Os documentos, contratos, registros financeiros e contábeis, relatórios de qualquer natureza, programas, planos e projetos, entre outros, desenvolvidos ou criados pelos colaboradores durante o tempo de atividades junto à Companhia são de propriedade dela e não podem ser utilizados fora da Companhia ou ser divulgados, a não ser que devidamente autorizados para publicação.

### **O Que Fazer?**

- Zelar para que as informações de propriedade da Companhia fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoal não autorizado.

## **Informações Confidenciais e Privilegiadas**

### **Nossas Premissas:**

- O colaborador terá acesso a informações da Companhia, sejam elas confidenciais, privilegiadas ou quaisquer informações, as quais devem sempre ser tratadas com sigilo e confidencialidade apenas no âmbito da Companhia e dos agentes envolvidos.

### **O Que fazer?**

- Os colaboradores assinarão um Termo de Confidencialidade com a Companhia para comprometimento expresso com relação ao tema em questão.

## **Gestão de Registros e Integridade das Informações**

### **Nossas Premissas:**

- Os registros da Companhia devem ser corretos, completos e pontuais, mantidos de acordo com os prazos legais, portanto todo colaborador deve reter e/ou descartar os registros feitos em qualquer tipo mídia de acordo com as suas responsabilidades e prazos legais.



- Os registros incluem todas as informações criadas ou usadas pela Companhia, como registros de horas, relatórios de despesas, projetos, planos de negócios, atas de reuniões, etc.
- Manter registros incorretos e geri-los de forma inadequada pode resultar na perda de oportunidades de negócios, danos à reputação, aumento dos custos, litígios e mesmo penalidades criminais para a empresa e para as pessoas.

### **O Que Fazer?**

- Todos os colaboradores são responsáveis pela informação segura e precisa contida nos registros e documentações que dão sustentação para as atividades da Companhia, portanto devem assegurar a correção e adequação dos dados, bem como manter toda a documentação de acordo com os procedimentos estabelecidos e as exigências legais e fiscais.

### **Responsabilidades**

#### **Lideranças**

- Ser exemplo de conduta e postura ética para os seus liderados.
- Ler, compreender, cumprir e fazer cumprir o Código de Ética.
- Divulgar o Código de Ética entre os seus colaboradores e certificar-se de sua leitura e compreensão.
- Orientar os colaboradores sobre ações ou situações que representem eventuais dúvidas ou dilemas éticos.
- Contatar o Comitê de Ética para o esclarecimento e orientação quanto a situações e/ou fatos que representem dúvidas ou dilemas éticos.
- Comunicar ao Comitê de Ética casos de descumprimento do Código de Ética.

#### **Colaboradores**

- Ser exemplo de conduta ética para seus colegas.
- Ler, compreender e cumprir o Código de Ética.
- Conversar com seu superior imediato eventuais situações ou dilemas éticos.
- Comunicar ao Comitê de Ética sobre casos de descumprimento do Código de Ética.



## **Aplicação do código de ética**

**Este Código de Ética aplica-se diretamente a todos os colaboradores e reflete os nossos valores e a nossa cultura. O seu cumprimento revela o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as nossas ações no trabalho.**

Para que todos nós possamos cumprir os padrões éticos de conduta estabelecidos nesse código, a Smiles criou um **comitê de ética** formado pelos seguintes líderes das áreas abaixo dispostas:

- Recursos Humanos
- Jurídico
- Auditoria Interna e Compliance

**O comitê está diretamente ligado à Presidência da Companhia e é responsável por:**

- Assumir a avaliação de casos de violação do Código de Ética e resolver dúvidas e dilemas éticos;
- Debater sobre dúvidas de interpretação do texto;
- Estimular o comprometimento dos colaboradores com o Código de Ética;
- Promover palestras e eventos de conscientização, envolvendo toda a empresa.

Caso você tome conhecimento de alguma ação que viole os princípios e condutas desse código, a Smiles orienta que você informe sua liderança imediata, ou entre em contato com o Comitê de Ética por meio dos seguintes canais:

Hotline: 0800 886 0011, linha telefônica dedicada a receber relatos e questionamentos de caráter confidencial;

Pela internet por meio do site [www.eticanasmiles.com.br](http://www.eticanasmiles.com.br), seu relato será recepcionado por uma empresa externa e independente, que garante a integridade e sigilo absoluto dos relatos.



**Em seguida, o Comitê irá:**

- 1 - avaliar a denúncia;
- 2 - definir a melhor estratégia para a ação;
- 3 - executar a investigação;
- 4 - emitir um relatório com as apurações e ações sugeridas.

Por fim, o comitê responderá a você o fechamento do processo no menor prazo possível. Essa resposta pode vir formalmente ou pelas ações que perceberá na área.

**Em todos os casos, a confidencialidade do contato será garantida.**

**Observações finais**

- O colaborador que fizer a denúncia está garantido contra ameaças e retaliação;
- Caso algum membro do Comitê esteja envolvido em uma denúncia ética, esse membro estará automaticamente impossibilitado de participar dos processos relacionados à denúncia.
- Denúncias envolvendo o reporte direto do Comitê serão levadas ao Conselho de Administração da empresa.

\*\*\*