

# COMPLIANCE

TRANSPARÊNCIA PARA TODOS





Este material tem por objetivo divulgar a importância do **PROGRAMA DE COMPLIANCE DO GRUPO SERVENG** ao público em geral, apresentando os princípios que constituem o nosso **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA** e contribuindo para a adoção de **BOAS PRÁTICAS**, que acreditamos serem fundamentais à sustentabilidade e ao futuro da empresa.

É muito importante que você sempre consulte o nosso **CÓDIGO** em caso de dúvidas, para que possamos conduzir nossos negócios de modo seguro e íntegro. O conteúdo completo para ampla consulta está disponível no endereço eletrônico: **[www.serveng.com.br/compliance](http://www.serveng.com.br/compliance)**.







POIS ENTÃO ME EXPLICA AÍ RAPAZ,  
DESEMBUCHA QUE SOU TODO OUVIDOS!

ENTÃO, PRIMEIRO, VOU TE FALAR  
SOBRE O QUE É ESSE TAL DE  
COMPLIANCE, NO GERAL. PRESTA  
ATENÇÃO E ESCUTA AÍ: "COMPLIANCE  
SIGNIFICA ATUAR DE ACORDO COM  
AS NORMAS E OS REGULAMENTOS  
DA EMPRESA, COM O OBJETIVO DE  
ATENDER A UM PADRÃO CORRETO DE  
ÉTICA E CONDUTA". E AÍ, ENTENDEU?



NADINHA DE NADA! PADRÃO  
CORRETO DE ÉTICA E CONDUTA?  
ONDE EU USO ISSO?



CALMA, QUE VOU TE EXPLICAR  
DE OUTRO JEITO, VEJA BEM,  
TODA EMPRESA TEM REGRAS  
E ELAS DEVEM SER SEGUIDAS  
PARA GARANTIRMOS O BOM  
FUNCIONAMENTO DE TUDO QUE  
ACONTECE NA COMPANHIA.



ISSO EU ENTENDEI!

SÃO AQUELAS  
REGRINHAS DE  
COMO FAZER ISSO  
OU FAZER AQUILO,  
QUE MOSTRARAM  
QUANDO A GENTE  
ENTROU AQUI PELA  
PRIMEIRA VEZ?

SIM, ALGUMAS  
DAQUELAS REGRAS  
FAZEM PARTE DE  
COMPLIANCE, MAS  
NÃO É SÓ ISSO E TEM  
MUITO MAIS COISAS  
ENVOLVIDAS. TIPO  
QUANDO VOCÊ NÃO  
SEGUE UMA REGRA  
DA EMPRESA, O QUE  
ACONTECE? OU  
QUANDO VÊ ALGO  
ERRADO NO LOCAL  
DE TRABALHO, O QUE  
VOCÊ FAZ? COMO E  
COM QUEM FALAR  
NESSAS HORAS?





HUM, ENTÃO ELE ABSORVE MUITA COISA MESMO?!

SIM, O TERMO COMPLIANCE TEM UM CONCEITO BEM AMPLO E ENVOLVE TAMBÉM AS QUESTÕES DE ÉTICA. VOCÊ VIU O QUE ACONTECEU ESSES DIAS COM GENTE SENDO DEMITIDA DE OUTRA EMPRESA, PORQUE ESTAVA FAZENDO COISA ERRADA FORA DO TRABALHO? ASSEDIANDO AS PESSOAS? OFENDENDO OS OUTROS?



VERDADE, AMIGO, VOCÊ TEM TODA RAZÃO E ATÉ QUE FICA MAIS BONITO (RS!). MAS POR QUE A EMPRESA RESOLVEU FALAR DISSO AGORA?

NA VERDADE, AS INICIATIVAS DE COMPLIANCE JÁ EXISTEM NO GRUPO SERVENG DESDE 2013. E FOI ATRAVÉS DELE QUE NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA FOI CRIADO E, AGORA, ESTÁ SENDO REFORMULADO.



E MESMO?

SIM! E O GRUPO SERVENG SEMPRE SEGUIU OS PADRÕES CORRETOS DE ÉTICA E CONDUTA, O QUE ESTAMOS FAZENDO AGORA É DEIXAR ISSO DE MANEIRA TRANSPARENTE E COMPLETA PARA TODOS!



PERAÍ! VOCÊ HAVIA DITO ALGO SOBRE CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA? O QUE ISSO QUER DIZER?

O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA REPRESENTA COMO TODOS NÓS DEVEMOS AGIR EM NOME DO GRUPO SERVENG. SÃO OS NOSSOS PRINCÍPIOS, REPRESENTADOS EM UM DOCUMENTO!



MAS ISSO VEIO PARA FACILITAR A MINHA VIDA OU NÃO? PORQUE NÃO GOSTO DE COISAS COMPLICADAS!

FICA TRANQUILO QUE VOU DESCOMPLICAR RAPIDINHO! ESSE CÓDIGO TRATA BASICAMENTE DO NOSSO MODO DE ATUAR, E FOI TOTALMENTE CRIADO COM BASE NOS VALORES ÉTICOS DA EMPRESA. TUDO ISSO COM BASE NA TRANSPARÊNCIA.



TRANSPARÊNCIA? HUM, ISSO ME PARECE ALGO BEM BACANA!

SIM, É MESMO BEM LEGAL. QUER VER UM BOM EXEMPLO NA PRÁTICA? QUANDO VOCÊ EDUCA OS SEUS FILHOS PARA ELLES SEREM CORRETOS, NÃO FAZEREM MAL A NINGUÉM, NÃO TRAPACEAR, ETC. O CÓDIGO É PARECIDO COM ISSO, É SOBRE COMO DEVEMOS AGIR NO GRUPO SERVENG.



AGORA TÔ ENTENDENDO! E É POR ISSO QUE O LEMA DO TAL DO COMPLIANCE SE CHAMA: "TRANSPARÊNCIA PARA TODOS"?



EXATAMENTE, POIS DEVEMOS SER HONESTOS EM TUDO! E TRATAR Nossos COLEGAS DE TRABALHO DE MODO CORRETO, SEM XINGAR, GRITAR, BRIGAR OU DESRESPEITAR. E, AGORA, TEMOS A ÁREA DE COMPLIANCE, COM A QUAL PODEMOS CONTAR NO CASO DE TERMOS ALGUMA DÚVIDA OU SE ALGUÉM ESTIVER FAZENDO ALGO DE ERRADO.



E O QUE MAIS TEM NESSE CÓDIGO AÍ?



O NOSSO CÓDIGO TAMBÉM ENVOLVE AS **BOAS PRÁTICAS**, QUE SÃO O MODO CORRETO DE FAZER AS COISAS DENTRO E ATÉ MESMO FORA DA EMPRESA. POR EXEMPLO, VOCÊ GRITARIA OU DESRESPEITARIA O SEU FILHO? OU A SUA ESPOSA? É CLARO QUE NÃO! ENTÃO DEVEMOS SER IGUALMENTE RESPEITOSOS COM O PESSOAL DO TRABALHO.



AH, ACHO QUE AGORA ESTOU COMEÇANDO A ENTENDER!

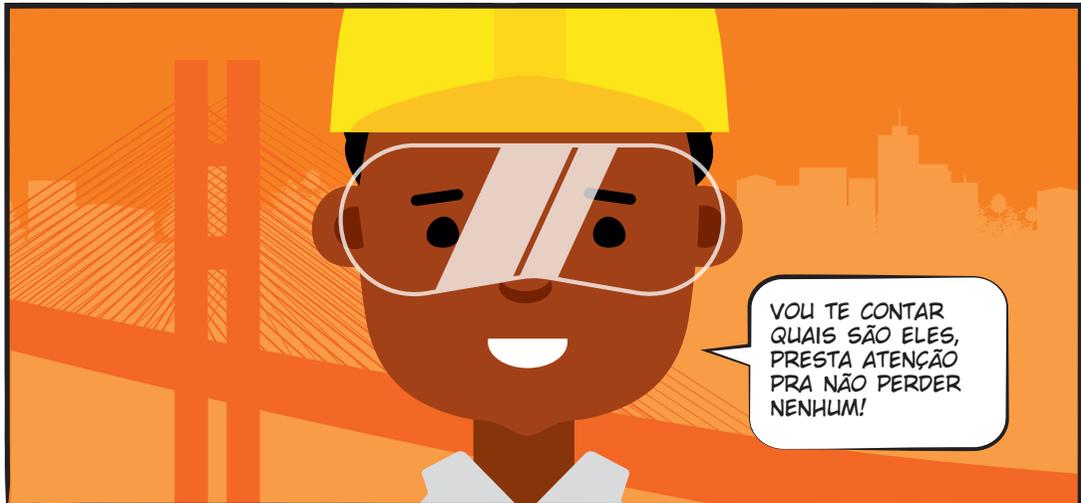


BOM, O NOSSO CÓDIGO, ALÉM DE FALAR SOBRE A NOSSA CONDUITA NO TRABALHO E TAMBÉM FORA DELE, FOI DIVIDIDO EM DEZ PRINCÍPIOS ÉTICOS PARA QUE POSSAMOS ENTENDER MELHOR.

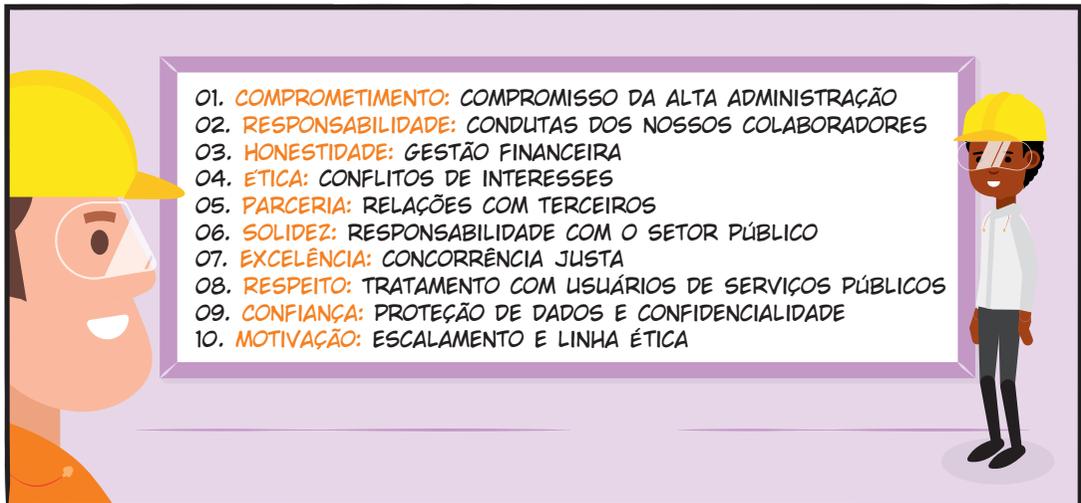


VOCÊ DISSE QUE TEM DEZ O QUÊ? PRINCÍPIOS? "VIXE MARIA", O QUE ISSO QUER DIZER?

RELAXA! OS PRINCÍPIOS ÉTICOS FORAM CRIADOS PARA FACILITAR A COMPREENSÃO E A APLICAÇÃO NA PRÁTICA DAS NORMAS E REGULAMENTOS DA EMPRESA. ASSIM, VOCÊ VAI CONHECENDO AOS POUCOS CADA ITEM E PODE SE CONCENTRAR NO PRINCÍPIO DE MANEIRA MAIS INDIVIDUALIZADA. LEMBRANDO QUE TODOS SÃO IMPORTANTES, OK?



VOU TE CONTAR QUAIS SÃO ELES, PRESTA ATENÇÃO PRA NÃO PERDER NENHUM!



01. **COMPROMETIMENTO:** COMPROMISSO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO
02. **RESPONSABILIDADE:** CONDUTAS DOS NOSSOS COLABORADORES
03. **HONESTIDADE:** GESTÃO FINANCEIRA
04. **ÉTICA:** CONFLITOS DE INTERESSES
05. **PARCERIA:** RELAÇÕES COM TERCEIROS
06. **SOLIDEZ:** RESPONSABILIDADE COM O SETOR PÚBLICO
07. **EXCELÊNCIA:** CONCORRÊNCIA JUSTA
08. **RESPEITO:** TRATAMENTO COM USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
09. **CONFIANÇA:** PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE
10. **MOTIVAÇÃO:** ESCALAMENTO E LINHA ÉTICA



NOSSA, QUANTA COISA! E O QUE TUDO ISSO TEM A VER COMIGO, OU MELHOR, COM O NOSSO TRABALHO?



SIM, DIRETA OU INDIRETAMENTE, TODOS ESSES PRINCÍPIOS NOS ORIENTAM SOBRE A EXECUÇÃO DO NOSSO TRABALHO. POR EXEMPLO, VOCÊ SABIA QUE DEVEMOS SEMPRE INFORMAR O QSMS\* SOBRE TODA E QUALQUER CONDIÇÃO INSEGURA OU SITUAÇÃO QUE POSSA COLOCAR EM RISCO A VIDA DE OUTRO COLEGA?



RAPAZ, ISSO AÍ FAZ MUITO SENTIDO MESMO!



ISSO MESMO! QUER VER OUTRO EXEMPLO? QUANDO PRESENCIAMOS UMA SITUAÇÃO DE HUMILHAÇÃO, INTIMIDAÇÃO, CONSTRANGIMENTO OU ABUSOS DE QUALQUER NATUREZA, NÓS PODEMOS E DEVEMOS RELATAR À LINHA ÉTICA, PARA QUE O COMITÊ DE ÉTICA POSSA SER ACIONADO E TOMAR PROVIDÊNCIAS!



TÔ ENTENDENDO, RAPAZ, CÊ TÁ ABRINDO MINHA MENTE. LEMBREI AGORA DE UM CASO QUE UM COLEGA ME CONTOU E QUE ACONTECEU NA OBRA DA EMPRESA QUE ELE TRAMPA. OS CARAS MEXERAM COM UMA MULHER NA RUA E ISSO DEU UM PROBLEMA. TAMANHA FALTA DE RESPEITO!!!



POIS É! E TEM MAIS, SABIA TAMBÉM QUE É PROIBIDO OFERECER QUALQUER ESPÉCIE DE PAGAMENTO, PRESENTES OU BRINDES A UM AGENTE PÚBLICO PARA TRAZER ALGUMA VANTAGEM INDEVIDA AO GRUPO SERVENG? POIS, AFINAL, TODO TIPO DE SUBORNO É ABSOLUTAMENTE NOCIVO À EMPRESA E PARA NÓS TAMBÉM!



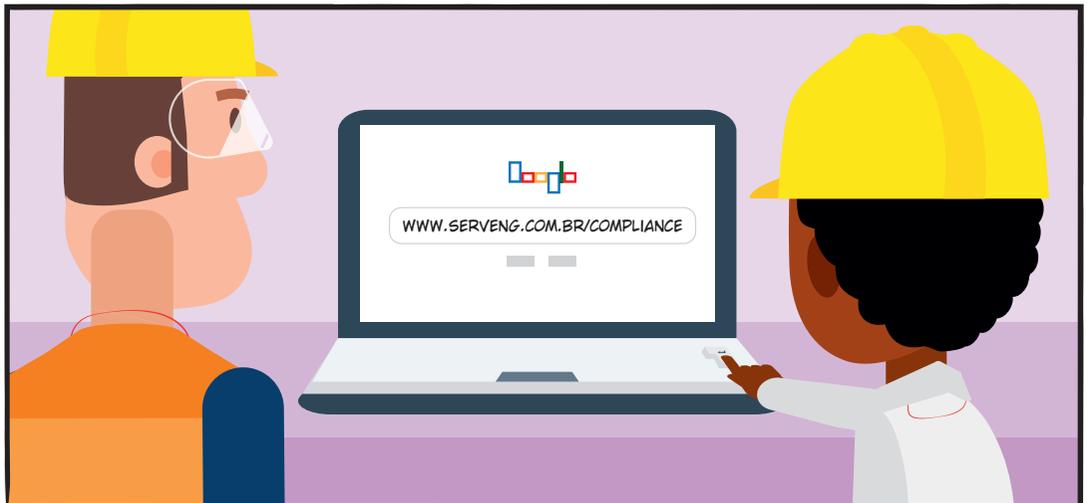
AGORA, TÔ REALMENTE VENDO A IMPORTÂNCIA DESSE COMPLIANCE. AINDA MAIS HOJE, COM UM MONTE DE GENTE IMPORTANTE NA CADEIA, EMPRESA GRANDE QUEBRANDO E GENTE PERDENDO O EMPREGO... REALMENTE, NÃO PODEMOS FAZER ISSO NA NOSSA EMPRESA, NÃO!

ISSO MESMO, NOSSOS PRINCÍPIOS SÃO IMPORTANTES PARA TRABALHARMOS COM MAIS QUALIDADE, COMPROMETIMENTO, RESPONSABILIDADE, HONESTIDADE, ÉTICA, PARCERIA, SOLIDEZ, EXCELÊNCIA, RESPEITO, CONFIANÇA E MOTIVAÇÃO.



É ISSO AÍ, AGORA VI VANTAGEM NESSE COMPLIANCE!

E TEM MUITO MAIS INFORMAÇÕES NO SITE, ACESSA LÁ QUANDO VOCÊ TIVER UM TEMPINHO E DÁ UMA OLHADA! VOCÊ VAI GOSTAR, VIU?



[WWW.SERVENG.COM.BR/COMPLIANCE](http://WWW.SERVENG.COM.BR/COMPLIANCE)



AH, EU JÁ IA ME ESQUECENDO DE ALGO TÃO IMPORTANTE. NÃO POSSO DEIXAR DE TE CONTAR SOBRE A LINHA ÉTICA. SE VOCÊ TIVER ALGUMA PREOCUPAÇÃO DE QUE ESTÃO VIOLANDO ALGUMA REGRA OU PREJUDICANDO VOCÊ OU O GRUPO SERVENG, NELA VOCÊ PODE REGISTRAR O SEU RELATO POR TELEFONE, E-MAIL, VIA INTERNET, PELOS CORREIOS, TUDO DE FORMA ANÔNIMA, OU ATÉ MESMO PESSOALMENTE.



MAS ESSA LINHA É DE CONFIANÇA? POSSO FALAR SEM MEDO DE SER DIMITIDO?

POSSO CONTAR TUDO QUE VEJO DE ERRADO MESMO?

CLARO QUE PODE! O SEU ANONIMATO ESTÁ GARANTIDO E, ALÉM DISSO, O GRUPO SERVENG NÃO TOLERA QUALQUER MEDIDA DE RETALIAÇÃO ÀQUELES QUE, DE BOA-FÉ OU COM UMA RAZOÁVEL CONVICÇÃO, REGISTRAREM RELATOS À LINHA ÉTICA. ISTO TAMBÉM É SER COMPLIANCE!

# LINHA ÉTICA

DO GRUPO SERVENG:

→ POR E-MAIL:

[LINHAETICASERVENG@DENUNCIEONLINE.COM.BR](mailto:LINHAETICASERVENG@DENUNCIEONLINE.COM.BR)

→ POR TELEFONE, NO HORÁRIO COMERCIAL:

0800 878 3063 (LIGAÇÕES GRATUITAS)

→ POR INTRANET OU INTERNET, ACESSE:

[WWW.SERVENG.COM.BR/COMPLIANCE](http://WWW.SERVENG.COM.BR/COMPLIANCE)

→ VIA CORREIOS:

CAIXA POSTAL: 14.213 - CEP 02113-970 OU RUA DEP. VICENTE PENIDO, 255 - VILA MARIA - SÃO PAULO - SP  
CEP: 02064-120 - A/C LINHA ÉTICA (SOMENTE A ÁREA DE COMPLIANCE TERÁ ACESSO AO CONTEÚDO).

→ PESSOALMENTE:

RUA VICENTE PENIDO, 255 - VILA MARIA - SÃO PAULO/SP - CEP 02064-120. PROCURAR DIRETAMENTE A ÁREA DE COMPLIANCE DURANTE O HORÁRIO COMERCIAL, SEM NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO.



RAPAZ, HOJE VOCÊ ME DEU  
UMA AULA DE BONS MODOS  
(RS!). DIGO, DE BONS  
EXEMPLOS PARA O NOSSO  
TRABALHO. EU TÔ ATÉ FALANDO  
INGLÊS, ESCUTA SÓ:

COM - PLAI - AN - CE 😊😊😊

VALEU AMIGO!

IMAGINA!

CONHECIMENTO BOM É  
CONHECIMENTO COMPARTILHADO!

AGORA, VAMOS TRABALHAR E  
COLOCAR EM PRÁTICA TODO  
ESSE APRENDIZADO!

#PARTIU!!!!!!!! 😊

AGORA QUE VOCÊ  
JÁ SABE O QUE É  
COMPLIANCE E  
COMO APLICÁ-LO  
EM SEU DIA A DIA,  
FAÇA SUA PARTE!

AFINAL, TODA BOA CONDUTA  
MERECE SER COMPARTILHADA!





**GRUPOSERVENG**

UMA EMPRESA DE VERDADE

[www.serveng.com.br/compliance](http://www.serveng.com.br/compliance)