



CÓDIGO DE CONDUTA DE NEGÓCIOS

1. Sobre a SMART IT Group.....	3
2. Introdução	4
3. Conceito	5
4. Princípios Fundamentais	6
5. Orientação de Conduta.....	7
6. Conduta Pessoal.....	8
6.1. Liderança.....	8
6.2. Dever e Obrigação	9
6.3. Em Torno do Serviço	10
6.4. Compromisso com o Serviço	11
6.5. Modos Desagradáveis	12
6.6. Temas Importunos	13
6.7. Hábitos Infelizes	14
6.8. Reuniões Sociais	15
6.9. Divergências.....	16
7. Conduta SMART	17
7.1. Valores Éticos	17
7.2. Honestidade	18
7.3. Compromisso	19
7.4. Responsabilidade.....	20
7.5. Respeito	21
7.6. Transparência	22
7.7. Compartilhamos nossa experiência	23
7.8. Segurança e sigilo das informações	24
7.9. Fazemos uso da tecnologia de maneira responsável e totalmente profissional	25
7.10. Nosso ambiente é justo, positivo e todos podem obter sucesso e crescer conosco.....	26
7.11. Como bons cidadãos, seguimos padrões globais coerentes em nossa corporação.....	27
7.12. Mantemos o respeito pelos parceiros que trabalham conosco.....	28
7.13. Mantemos um local de trabalho seguro e sem ameaças	29
7.14. Fazemos a diferença com nossos parceiros.....	30
7.15. O comportamento nas reuniões é essencial.....	31
8. Conduta nas Negociações.....	32
9. Conduta nas Relações Internas	33
10. Relacionamento Com o Cliente	34
11. Relacionamento com os Concorrentes.....	35
12. Agenda e Serviços SMART	36
13. Faça acontecer	37
13.1. Vá direto ao ponto	37
13.2. Use o “SIM” com convicção	37
13.3. Querer amigos, não colegas	37
13.4. Ajustar o alcance da visão	37
13.5. Buscar exceções - o tempo todo.....	37
13.6. Não andar no ritmo dos ponteiros.....	37
14. Responsabilidade de todos.....	38

1. SOBRE A SMART IT GROUP

Consultoria de Tecnologia da Informação e Negócios

Ajudamos nossos clientes a superar seus desafios por meio de inovação e profundo conhecimento das tecnologias e negócios.

#SMART-ITGROUP



CONSULTORIA			OPERAÇÃO		SAÚDE
PROJETOS TI <ul style="list-style-type: none"> Implantação Melhorias Inovação 	PROCESSOS <ul style="list-style-type: none"> Análise Otimização Transformação 	PLATAFORMA DIGITAL <ul style="list-style-type: none"> Aplicativo Nuvem Business Intelligence 	SUPOORTE TI <ul style="list-style-type: none"> Gestão Monitoramento Manutenção 	ESCRITURAÇÃO FISCAL <ul style="list-style-type: none"> Consultoria Auditoria Suporte SPED 	MÉDICO DIGITAL <ul style="list-style-type: none"> Sistema Gestão Business Intelligence Aplicativo



Pensar digital. Fazer simples. Usar melhor.



<p>2001</p> <p>Tecnologia da Informação Fidelização dos clientes</p>	<p>2010</p> <p>Plataformas Múltiplas Especialidades variadas</p>	<p>HOJE</p> <p>Otimização de Tecnologias Melhor uso das tecnologias</p>
--	--	---

2. INTRODUÇÃO

O Código de Conduta da **SMART IT Group** é um registro de todas as regras e normas por escrito, que todos os parceiros colaboradores da empresa, inclusive os donos e principais executivos, devem seguir. O Código explica quais são as atitudes que deverão ser tomadas em todas as situações de negócios dentro da empresa.

3. CONCEITO

As normas de conduta da **SMART IT Group** devem sempre estar atualizadas e ativas na mente de todos os parceiros colaboradores, para isso estão disponíveis canais de comunicação interna que a empresa utiliza objetivando reforçar esta cultura.

Todos os parceiros colaboradores da empresa incluindo público externo, devem comunicar práticas de não conformidade com as condutas estabelecidas ou sugestões de melhorias, e a empresa mantém o sigilo na situação para garantir a credibilidade do processo de normatização.

O parceiros colaboradores responsáveis pelos processos de gestão dos negócios da **SMART IT Group** são responsáveis pela transferência do conhecimento das normas de conduta e por fiscalizar o cumprimento das mesmas, dentro dos conceitos da função **compliance officer**.

4. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

O Código de Conduta da **SMART IT Group** define os princípios fundamentais aos quais todos os parceiros colaboradores devem aderir. O seu conteúdo resume as regras aplicáveis nos dias atuais, especialmente no que tange às boas práticas de negócios e à garantia de um cenário de competição justa.

- a. A **SMART IT Group** apoia e respeita a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
- b. A **SMART IT Group** assegura-se da sua não participação em violações de direitos.
- c. A **SMART IT Group** apoia a liberdade de associação.
- d. A **SMART IT Group** elimina de todas as formas o trabalho forçado ou compulsório.
- e. A **SMART IT Group** é contra o trabalho infantil.
- f. A **SMART IT Group** é contra qualquer tipo de preconceito na empresa.
- g. A **SMART IT Group** apoia uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
- h. A **SMART IT Group** desenvolve iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
- i. A **SMART IT Group** incentiva o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.
- j. A **SMART IT Group** combate a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

5. ORIENTAÇÃO DE CONDUTA

O Código de Conduta da **SMART IT Group** orienta a todos os seus parceiros colaboradores para nortear suas atitudes conforme os seguintes aspectos:

- a. Valores Éticos
- b. Honestidade
- c. Compromisso
- d. Responsabilidade
- e. Respeito
- f. Transparência
- g. Postura Pessoal e Profissional
- h. Relações internas de negócios
- i. Relações externas de negócios
- j. Consciência



6. CONDUTA PESSOAL**6.1. LIDERANÇA**

- a. Não esquecer que o Líder é aquela pessoa que se responsabiliza pelo serviço da equipe.
- b. A melhor maneira de reverenciar a quem dirige, será sempre a execução fiel das próprias obrigações.
- c. Quem administra efetivamente precisa da colaboração de quem o segue, mas se quem o segue, necessita prestar atenção e respeito a quem os lidera), quem administra necessita exercer bondade e compreensão para quem obedece, a fim de que a máquina do serviço funcione com segurança.
- d. Orientar e devotar-se.
- e. Aquele que realmente ensina é aquele que mais estuda.
- f. Um Líder não tem a obrigação de revelar à equipe os problemas que lhe preocupam o cérebro, tanto quanto a equipe não tem o dever de revelar ao Líder os problemas que porventura carreguem no coração.

6.2. DEVER E OBRIGAÇÃO

- a. O compromisso de serviço inclui o dever de associar-se o parceiro ao esforço de equipe na tarefa a realizar.
- b. Obediência digna tem o nome de obrigação cumprida no dicionário da realidade.
- c. Quem executa com alegria as tarefas consideradas menores, espontaneamente se promove às tarefas consideradas maiores.
- d. A câmara fotográfica nos retrata por fora, mas o trabalho nos retrata por dentro.
- e. Quem desvaloriza suas tarefas desprestigia a si mesmo.
- f. Servir além do próprio dever não é bajular e sim conquistar apoio e experiência, simpatia e cooperação.
- g. Na formação e complementação de qualquer serviço, é preciso compreender para sermos compreendidos.
- h. Quando o parceiro converte o serviço em alegria, o serviço se transforma na alegria do parceiro.

6.3. EM TORNO DO SERVIÇO

- a. A profissão é privilégio e aprendizado.
- b. Se o parceiro puser amor naquilo que faz, para fazer os outros colegas felizes, a sua profissão, em qualquer parte, será sempre um rio de bênçãos.
- c. O seu cliente, em qualquer situação, é semelhante à árvore que produz, em seu favor, respondendo sempre na pauta do tratamento que recebe.
- d. Toda tarefa corretamente exercida é degrau de melhoramento.
- e. Se o parceiro busca melhorar-se, melhorando o seu trabalho, guarde a certeza de que o trabalho lhe dará vida melhor.
- f. O essencial em seu êxito não é tanto aquilo que o parceiro distribui e sim a maneira pela qual se decide servir.
- g. Ninguém procura ninguém para adquirir condenação ou azedume.
- h. Sempre que alguém se queixe de alguém, está criando empecilhos na própria estrada para o sucesso.
- i. Todo parceiro que serve além do dever, encontrou o caminho para a verdadeira felicidade.

6.4. COMPROMISSO COM O SERVIÇO

- a. Nunca se envergonhe, nem se lamente de servir.
- b. Enriquecer o trabalho profissional, adquirindo conhecimentos novos, é simples dever.
- c. Colabore com as lideranças através da obrigação retamente cumprida, sem mobilizar expedientes de adulação.
- d. Em hipótese alguma diminuir ou desvalorizar o esforço dos colegas.
- e. Jamais fingir enfermidades ou acidentes, principalmente no intuito de se beneficiar das leis de proteção ou do amparo das instituições securitárias, porque a vida costuma cobrar caro semelhantes mentiras.
- f. Nunca atribua unicamente a você o sucesso dessa ou daquela tarefa, compreendendo que em todo serviço há que considerar o espírito de equipe.
- g. Sabotar o serviço será sempre deteriorar o nosso próprio interesse.
- h. Aceitar a desordem ou estimulá-la, é patrocinar o próprio desequilíbrio.
- i. Existem inúmeros recursos de promover-se ou de melhorar a própria área de ação, sem recorrer a desrespeito, perturbação, azedume ou rebeldia.
- j. Em matéria de remuneração de serviço, recorde: quem executa deve receber, mas igualmente quem recebe deve entregar corretamente.

6.5. MODOS DESAGRADÁVEIS

- a. Manejar portas a pancadas ou pontapés.
- b. Arrastar móveis com estrondo sem necessidade.
- c. Censurar os pratos servidos à mesa.
- d. Sentar-se desgovernadamente.
- e. Bocejar ruidosamente enquanto alguém está com a palavra.
- f. Falar como quem agride.
- g. Efusões afetivas exageradas, em público.
- h. Interromper a conversa alheia.
- i. Não nos esqueçamos de que a gentileza e o respeito, no trato pessoal, também são importantes.

6.6. TEMAS IMPORTUNOS

- a. Doenças.
- b. Crimes.
- c. Intrigas.
- d. Crítica.
- e. Sarcasmo.
- f. Contendas domésticas.
- g. Desajustes alheios.
- h. Notas deprimentes com referência aos colegas considerados estrangeiros.
- i. Racismo.
- j. Preconceitos sociais.
- k. Divergências políticas.
- l. Atritos religiosos.
- m. Autoelogio.
- n. Carestia da vida.
- o. Males pessoais.
- p. Lamentações.
- q. Comparações pejorativas.
- r. Recordações infelizes.
- s. Reprovação a serviços públicos.
- t. Escândalos.
- u. Infidelidade conjugal.
- v. Pornografia.
- w. Comentários desprimorosos quanto à casa dos outros.
- x. Anedotário inconveniente.
- y. Histórias chulas.
- z. Certamente não existem assuntos indignos da palavra e todos eles podem ser motivo de entendimento e de educação, mas sempre que os temas importunos ou difíceis forem lembrados, o equilíbrio e a prudência devem ser chamados ao verbo em manifestação, para que o respeito aos outros não se mostre ferido.

6.7. HÁBITOS INFELIZES

- a. Usar pornografia ou palavrões, ainda que estejam supostamente na moda.
- b. Pespegar tapinhas ou cutucões a quem se dirija a palavra.
- c. Comentar desfavoravelmente a situação de qualquer pessoa.
- d. Estender boatos e entretecer conversações negativas.
- e. Falar aos gritos.
- f. Rir descontroladamente.
- g. Aplicar franqueza impiedosa a pretexto de honorificar a verdade.
- h. Escavar o passado alheio, prejudicando ou ferindo os outros.
- i. Comparar comunidades e pessoas, espalhando pessimismo e desprestígio.
- j. Fugir da limpeza.
- k. Queixar-se, por sistema, a propósito de tudo e de todos.
- l. Ignorar conveniências e direitos alheios.
- m. Fixar intencionalmente defeitos e cicatrizes do colega.
- n. Irritar-se por bagatelas.
- o. Indagar de situações e ligações, cujo sentido não possamos penetrar.
- p. Desrespeitar as pessoas com perguntas desnecessárias.
- q. Contar piadas suscetíveis de machucar os sentimentos de quem ouve.
- r. Zombar dos circunstantes ou chicotear os ausentes.
- s. Analisar os problemas sexuais seja de quem seja.
- t. Deitar conhecimentos fora de lugar e condição, pelo prazer de exhibir cultura e competência.
- u. Desprestigiar compromissos e horários.
- v. Viver sem método.
- w. Agitar-se a todo instante, comprometendo o serviço alheio e dificultando a execução dos deveres próprios.
- x. Contar vantagens, sob a desculpa de ser melhor que os demais.
- y. Gastar mais do que dispõe.
- z. Aguardar honrarias e privilégios.
- aa. Não querer sofrer.
- bb. Exigir o bem sem trabalho.
- cc. Não saber aguentar injúrias ou críticas.
- dd. Não procurar dominar-se, explodindo nos menores contratemplos.
- ee. Desacreditar serviços e instituições.
- ff. Fugir de estudar.
- gg. Deixar sempre para amanhã a obrigação que se pode cumprir hoje.
- hh. Dramatizar doenças e dissabores.
- ii. Discutir sem raciocinar.
- jj. Desprezar adversários e endeusar amigos.
- kk. Reclamar dos outros aquilo que nós próprios ainda não conseguimos fazer.
- ll. Pedir apoio sem dar cooperação.
- mm. Condenar os que não possam pensar por nossa cabeça.
- nn. Aceitar deveres e largá-los sem consideração nos ombros alheios.

6.8. REUNIÕES SOCIAIS

- a. A reunião social numa instituição ou no lar, deve sempre revestir-se do espírito de cooperação.
- b. Sempre buscar o respeito aos ausentes quando forem mencionados e não ferir aos que estão presentes.
- c. As referências nobres sobre pessoas, acontecimentos, circunstâncias e coisas são sempre indícios de lealdade e elegância moral.
- d. Ignore, em qualquer agrupamento, quaisquer frases depreciativas que sejam dirigidas a você, direta ou indiretamente.
- e. Evite chistes e anedotas que ultrapassem as fronteiras da respeitabilidade.
- f. Ante uma pessoa que nos esteja fazendo o favor de discorrer sobre assuntos edificantes, não cochiche nem boceje, que semelhantes atitudes expressam ausência de gabarito para os temas em foco.
- g. Nunca desaponte os demais, retirando-se do recinto em que determinados colegas estão com a responsabilidade da palavra.
- h. As manifestações de oratória, ensinamento, edificação ou arte exigem acatamento e silêncio.
- i. Jamais rir ou fazer rir, fora de propósito, nas reuniões de caráter sério.
- j. Aproveitar-se, cada um de nós, dos entendimentos sociais para construir e auxiliar, doando aos outros o melhor de nós para que o melhor dos outros venha ao nosso encontro.

6.9. DIVERGÊNCIAS

- a. Lembre-se de que as outras pessoas são diferentes e, por isso mesmo, guardam maneiras próprias de agir.
- b. Esclarecer, à base de entendimento amigável, sim, polemizar, não.
- c. Antagonizar sistematicamente é um processo exato de angariar aversões.
- d. Você pode claramente discordar sem ofender, desde que fale apreciando os direitos do opositor.
- e. Afaste as palavras agressivas do seu vocabulário.
- f. Tanto quanto nos acontece, os outros querem ser eles mesmos na desincumbência dos compromissos que assumem.
- g. Existem inúmeros meios de auxiliar sem ferir.
- h. Geralmente, nunca se discute com estranhos e sim com as pessoas queridas; visto isso, valeria a pena atormentar aqueles com quem nos cabe viver em paz?
- i. Aprendamos a ceder em qualquer problema secundário, para sermos fiéis às realidades essenciais.
- j. Se alguém diz que a pedra é madeira, é justo se lhe acate o modo de crer, mas se alguém toma a pedra ou a madeira para ferir outrem, é importante argumentar quanto à impropriedade do gesto insano.

7. CONDUTA SMART**7.1. VALORES ÉTICOS**

- a. A **SMART IT Group** tem como responsabilidade social o compromisso de contribuir com um País mais justo, forte e sustentável, com grandes valores morais e éticos, a **SMART IT Group** elaborou o seu código de ética, visando orientar as ações e o relacionamento com os empresários na condução de seus negócios.
- b. As ações a serem adotadas por todos aqueles que fazem parte da nossa equipe e que expressa a filosofia dos dirigentes e consultores desta empresa, deverão ter sempre como base valores éticos como honestidade, compromisso, responsabilidade, respeito e transparência, os quais passamos a compartilhar com vocês.
- c. A **SMART IT Group** garante a proteção a quem denunciar as violações deste código como forma de preservar os seus valores, contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional.

7.2. HONESTIDADE

Os parceiros e gestores deverão ter em mente que os interesses da **SMART IT Group** estarão sempre em primeiro lugar e por ela deverão abrir mão de interesses pessoais, de grupos ou terceiros. A nossa gestão deverá ser sempre conduzida com honestidade, dignidade e justiça, oferecendo oportunidade e tratamento igual às empresas dos mais variados portes e importância no mercado. Não admitimos e não teremos qualquer tolerância com:

- a. Relacionamentos ou práticas desleais e ilegais que resultem em conflito de interesses e que não estejam de acordo com o mais alto padrão ético;
- b. Práticas que venham denegrir a imagem da **SMART IT Group** e que possam comprometer o trabalho em equipe;
- c. Atitudes tomadas com quaisquer objetivos escusos que venham privilegiar fornecedores e prestadores de serviços e que sejam contra os interesses e filosofia da empresa.

7.3. COMPROMISSO

Os gestores e parceiros da **SMART IT Group** no exercício de suas atribuições parceiros, deverão estar comprometidos com a padronização dos procedimentos, sempre dentro do mais elevado padrão de ética, no permanente segmento das leis, das normas e dos regulamentos que regem a nossa empresa. Nosso relacionamento com consultores, parceiros associados e clientes dos mais variados segmentos dentro dos princípios deste código, deverá procurar:

- a. Oferecer serviço de qualidade que atenda e supere as expectativas de nossos clientes;
- b. Preservar o sigilo e a segurança das informações a nós prestadas;
- c. Prestar assessoria fornecendo informações corretas aos nossos clientes para que tomem as decisões mais acertadas em seus negócios;
- d. Buscar a melhoria das condições de segurança e saúde no ambiente de trabalho, visando à qualidade de vida dos que nele convivem;
- e. Incentivar a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a dignidade dos mais necessitados.

7.4. RESPONSABILIDADE

As ações em nossa empresa deverão estar pautadas dentro dos preceitos e valores éticos deste código, de forma que atitudes inadequadas e antiéticas não venham a prejudicar a missão e imagem da **SMART IT Group** e, conseqüentemente, comprometer gestores e consultores direta ou indiretamente. Devemos sempre:

- a. Zelar pelo nosso patrimônio e pelo de nossos clientes, com o competente uso das informações, bens, equipamentos e outros recursos colocados à nossa disposição para a realização do nosso trabalho;
- b. Estar ciente da nossa responsabilidade social na preservação ambiental, participando de projetos de visem a qualidade de vida no nosso meio ambiente.



7.5. RESPEITO

A **SMART IT Group** exige de toda a sua equipe um tratamento com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade para com a sociedade em geral, os clientes e parceiros, não admitindo discriminação e intolerância por qualquer tipo de diferença como origem, raça, sexo, cor, idade, religião, classe social, incapacidade física e outras formas de discriminação. Exigimos de todos:

- a. Respeito pelo ser humano, pelo meio empresarial, pela sociedade e pelo meio ambiente;
- b. Valorização de nossos clientes e seus direitos como empresas, com informações corretas, cumprimento de prazos determinados, bem como alternativas na condução dos negócios;
- c. Preservação da dignidade dos dirigentes e parceiros, evitando situações constrangedoras e provocações que possam se caracterizar como assédio moral.

7.6. TRANSPARÊNCIA

A **SMART IT Group** adota critérios técnicos bem definidos, buscando uma relação com os vários segmentos da sociedade pautada no princípio da transparência, com o comprometimento de prestação de contas de dos recursos por ela geridos e a eficiência de seus controles. A empresa oferece:

- a. Informações claras e precisas através de fontes autorizadas e fidedignas e no estrito cumprimento das normas a que está subordinada, aos clientes, parceiros, fornecedores;
- b. Oportunidade de ascensão profissional com critérios claros e definidos;
- c. Comunicação interna divulgando informações relevantes aos negócios e decisões corporativas.

7.7. COMPARTILHAMOS NOSSA EXPERIÊNCIA

- a. Todo conhecimento e experiência de nossos parceiros ajudam no processo de aprimoramento da **SMART IT Group**.
- b. Nosso modelo de negócios é baseado na capacidade que temos para desenvolver ou reutilizar inovações e que sejam transmitidas aos demais na hora certa e no local certo.
- c. Apesar de todos os dados serem de propriedade total da empresa, como por exemplo, as informações confidenciais sobre os clientes, nós compartilhamos esse conhecimento com os demais de maneira que sejam eliminadas barreiras que nos mantenham separados.

7.8. SEGURANÇA E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

- a. A informação, seja pelo formato físico, eletrônico ou falado, é parte importante da **SMART IT Group**, por isso deve ser tratada de forma correta. Será necessário que todas as informações sejam sigilosas, apenas de uso interno e confidencial. Caso seja realizado o uso indevido, compartilhamento e divulgação das mesmas, com relação aos clientes, mercados, programas, etc. constituirá numa falta grave, considerada advertência.
- b. O parceiro deverá garantir veracidade das informações de cadastro dos clientes e será responsável pela confidencialidade destas informações, resguardando assim o cumprimento de regras e políticas operacionais e comerciais da empresa, estando proibido também efetuar cópias de documentos em papel ou meio magnético que contenha informações sigilosas sobre cliente, fornecedores etc.
- c. A **SMART IT Group** disponibiliza ferramentas da internet e email para comunicação diária, ou seja, seu uso é livre, mas é necessário que seja com critério.
- d. O acesso à empresa com qualquer tipo de equipamento como celulares, câmeras fotográficas, contendo softwares ou vídeos não legalizados, mesmo que de propriedade particular, serão de total responsabilidade do parceiro portador.
- e. Palestras, conferências e qualquer tipo de apresentação que sejam referentes à empresa ou que contenha informações sobre suas atividades, só poderão ser realizados com a autorização prévia da **SMART IT Group**;

7.9. FAZEMOS USO DA TECNOLOGIA DE MANEIRA RESPONSÁVEL E TOTALMENTE PROFISSIONAL

- a. As ferramentas essenciais para nossos negócios, tais como internet, e-mail, telefone entre outras, são utilizadas diariamente por nossa empresa. Por este motivo, precisamos utilizá-las de forma profissional e somente para realização de trabalhos que dizem respeito aos negócios que serão efetuados.
- b. Embora a empresa permita o uso pessoal de tais ferramentas de forma limitada, é necessário que todos os parceiros tenham consciência de que seu uso deve ser feito de forma responsável, pois cada um cuidará da segurança, proteção e controle dos sites, computadores e dispositivos eletrônicos que a empresa fornece e qualquer outro comportamento excessivo acabará como inaceitável, fazendo com que a confiança seja totalmente perdida.
- c. A partir do momento em que a empresa adota a expressão “as melhores pessoas” ela procura por bons parceiros, fazendo com que seus parceiros cresçam e sejam bem sucedidos, criando um ambiente positivo onde possam adquirir confiança a partir de suas conquistas, tanto dentro do local de trabalho quanto fora, no convívio com sua comunidade local.

7.10. NOSSO AMBIENTE É JUSTO, POSITIVO E TODOS PODEM OBTER SUCESSO E CRESCER CONOSCO

- a) Nossa empresa possui alta concorrência e é justamente desses concorrentes que poderão surgir questões de ameaças aos nossos valores ou a nossa capacidade de realizar nosso trabalho. Mesmo assim, continuaremos com nossos negócios, procurando crescer cada vez mais e tentar fazer com que a empresa esteja livre de qualquer tipo de cópia.
- b) O parceiro da **SMART IT Group** será sempre respeitado, independente da função que cada um obtém na empresa, seja por suas contribuições ou desempenho para com ela. Além disso, sempre haverá um retorno honesto e oportuno a todos, formal ou informalmente. Nós esperamos de cada um que nos tratem da mesma maneira como gostariam de ser tratados, contribuindo para que possamos trabalhar num ambiente livre de discriminações e injustiças, alcançando somente um grande crescimento.

7.11. COMO BONS CIDADÃOS, SEGUIMOS PADRÕES GLOBAIS COERENTES EM NOSSA CORPORAÇÃO

- a) O valor de uma equipe é incontestável, principalmente quando existem pontos de vista diversos. Por este motivo, nosso conhecimento será compartilhado com os demais para que possamos construir uma liderança e uma vantagem, que seja competitiva e possa ser ao mesmo tempo diferenciada e ter a opinião de outras pessoas também será importante para este progresso.
- b) A **SMART IT Group** mantém sua responsabilidade de operar como um bom cidadão de uma corporação, encarando assim com seriedade a construção de uma estrutura sólida de cidadania e por um conjunto de valores essenciais.

7.12. MANTEMOS O RESPEITO PELOS PARCEIROS QUE TRABALHAM CONOSCO

- a) Trabalhar num ambiente onde o trabalho pode incentivar as pessoas, as chances de que elas revelem suas preocupações, sem ter o medo de errar, serão maiores, por isso devemos ser receptivos e passar a estimular visões diferentes, que venham de pessoas diferentes, pois o processo de inclusão é o que gera inovação e diversidade.

7.13. MANTEMOS UM LOCAL DE TRABALHO SEGURO E SEM AMEAÇAS

- a) A **SMART IT Group** não irá tolerar qualquer conduta violenta ou ameaças de violência entre seus parceiros, clientes ou pessoas de fora, ou seja, se quem quer que seja se envolver nessas condutas, dentro ou fora do local de trabalho, portando objetos ou materiais ameaçadores, estará sujeito a sanções disciplinares que poderão incluir a rescisão do contrato de trabalho.
- b) Além disso, seja qual for o local de trabalho, nossa empresa tem como objetivo evitar condições de trabalho inseguras. Caso haja condições de risco e acidentes, o supervisor da área ou responsável pela segurança do local deverá ser imediatamente informado. Nas instalações, os parceiros e seus clientes ou convidados deverão seguir todos os procedimentos de segurança emergência divulgados.

7.14. FAZEMOS A DIFERENÇA COM NOSSOS PARCEIROS

- a) Muitos consultores querem fazer a diferença, no entanto, são poucos os que conseguem ser mais do que úteis. Eles apenas resolvem problemas e fazem pequenos acertos para o cliente, mas muitas vezes sem saber que criou problemas. Além disso, a maioria deles não consegue ver quais são os aspectos limitantes de sua própria abordagem, pois seguem um modelo de consultoria raramente discutido, questionado ou examinado.
- b) Para que um consultor mude essa imagem e deixe de ser apenas um solucionador de problemas para ser alguém que forma uma parceria bem mais forte, é preciso buscar grandeza em sua profissão.
- c) Existem regras correntes que se baseiam na afirmação de que o consultor necessita de conhecimentos especializados e cruciais e que para alcançar o sucesso com o cliente é necessário segui-las corretamente.
- d) Em vez de oferecer soluções únicas, saber ouvir para entender o problema, de tal modo que possa provar que sua solução predefinida é a adequada ao problema do cliente. É preciso convencer o cliente de que VOCÊ é crucial para resolver os problemas e que a empresa terá prejuízos caso não utilize seus serviços.
- e) Ao fazer uma proposta de solução ou algum tipo de recomendação para resolvê-lo, estar sempre preparado para impressionar o cliente e se for o caso, envolver quantos consultores forem necessários para que tudo dê certo.

7.15. O COMPORTAMENTO NAS REUNIÕES É ESSENCIAL

- a) Em uma reunião, sendo ela de negócios ou não, onde todas as ideias serão discutidas e todos deverão entender plenamente o assunto, é preciso muita atenção da parte de aqueles que estiverem presentes. A primeira coisa a ser feita é evitar o uso notebooks durante a conversa, para responder seus e-mails, até mesmo sendo via celular, que deverá estar desligado, pois pode ser considerado desrespeito para com a pessoa que vos fala, ou seja, o chefe.
- b) Saída desnecessária da sala, conversas paralelas sobre assuntos que não dizem respeito ao tema da reunião e até mesmo não ser pontual a horários marcados poderão levar a uma advertência.

8. CONDUTA NAS NEGOCIAÇÕES

- a) Os parceiros colaboradores da empresa negociam o tempo todo, com colegas, com clientes, com fornecedores e com outros parceiros de serviços. Nestes processos de negociação o parceiro deve seguir a conduta de manter o foco no que é importante e tratar a outra parte com respeito, dosando dois elementos fundamentais: emoção e razão.
- b) Durante o processo de negociação, seja curto ou longo, o parceiro deve realizar pausas para pensar e avaliar a situação e propor a melhor alternativa possível.
- c) As diferenças de opinião são comuns em qualquer processo de negociação. O parceiro deve encará-las de maneira construtiva, colocando-se no lugar da outra parte, buscando ouvir e entender o seu ponto de vista. Depois explicar o seu lado da situação. Analisar os interesses de cada parte envolvida, buscando ser criativo e gerar soluções que atendam aos interesses comuns.
- d) No processo de negociação é fundamental ser rigoroso com o problema e suave na sua condução ao tratar com a pessoa da outra parte.
- e) É importante resolver os conflitos no começo da negociação, enquanto são pequenos. A melhor maneira de possibilitarmos esta resolução é ouvir a outra parte.
- f) Uma das grandes artes da negociação é ser capaz de dizer não, mas dizer de uma forma positiva. Toda resposta negativa deve ser explicada antes, e após a dura exposição do “não”, é importante mostrar interesse real em ajudar com novas possibilidades ou alternativas para o pós “não”.
- g) Após a conquista da confiança da outra parte, é importante não chegar a uma negociação sem fazer a lição de casa. Existem várias informações que se precisa saber antes de dar os primeiros passos. É fundamental realizar um planejamento, pois desta forma o cenário irá tornar-se familiar e várias opções irão surgir mais a frente, fazendo com que tudo fique tranquilo e você mais confiante na busca pela melhor alternativa.
- h) É importante lembrar que não se deve negociar sem alternativas. Quando fazemos uma negociação sem outras opções, tornamos a busca pelas melhores soluções menos eficiente, o que pode desequilibrar o processo. Por isso, é necessário saber negociar de forma correta, sendo algo fundamental para se obter sucesso, tanto profissional quanto pessoal.

9. CONDUTA NAS RELAÇÕES INTERNAS

Os parceiros colaboradores da empresa deverão:

- a) Manter a ficha cadastral com suas informações pessoais sempre atualizadas junto à área administrativa.
- b) O apontamento de serviços é responsabilidade do parceiro. Em caso de ausência ou atrasos, deverá ser comunicado previamente e justificado.
- c) É dever de todos os parceiros, ao término do serviço, manter a organização e limpeza do ambiente da **SMART IT Group** e do cliente.
- d) Tratar de forma igualitária seus colegas de serviços, reforçando a valorização da diversidade existente no ambiente.
- e) Evitar o exercício de outras atividades que não as desenvolvidas para a **SMART IT Group** e não tornar-se inadimplente com suas obrigações pessoais.
- f) Jamais usar informações sobre negócios e assuntos da empresa ou de seus clientes, para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros.
- g) Apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade do serviço.
- h) Atuar sempre em defesa dos melhores interesses da empresa, mantendo sigilo sobre negócios e operações da empresa, assim como sobre os negócios e informações dos clientes.
- i) As relações no ambiente de serviços devem levar em conta cortesia e respeito, colaborando para que prevaleça sempre o espírito de equipe, com lealdade, confiança e busca por resultados.
- j) Nunca praticar assédios morais que são representados por uma conduta abusiva, como gestos, comportamentos, palavras ou atitudes, que possam atingir a dignidade ou integridade psíquico-física de uma pessoa, pois será totalmente repudiado.
- k) Para que seja preservado o bem-estar e a saúde dos parceiros, o consumo de cigarro para os que forem fumantes deverá ser realizado fora do ambiente da empresa.
- l) No relacionamento com os colegas, nunca utilizar de julgamentos preconceituosos, falso testemunho ou informações não fundamentais para prejudica-los em seu serviço.
- m) É fundamental reconhecer o mérito que cada um possui e propiciar igualdade ao acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existente, segundo as competências e características de cada parceiro.
- n) Jamais aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, para si ou sua família, favores, entretenimento, viagens, empréstimos ou presentes de caráter pessoal, que resultem de relacionamento com a empresa cliente, pois podem influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.

10. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

- a) A satisfação de nossos clientes deve refletir-se sempre no compromisso com o respeito aos seus direitos, no negócio fechado e na busca por soluções que estejam prontas para atender seus interesses, seguindo os objetivos de desenvolvimento e rentabilidade da empresa.
- b) É essencial que haja a privacidade das informações do cliente.
- c) Todas as ações relacionadas ao marketing e publicidade serão fundamentais para que a imagem da **SMART IT Group** seja preservada junto ao seu público, expressando assim, a honestidade e integridade de suas políticas e práticas, ou seja, todas as informações a respeito de fatos, eventos ou ações mercadológicas deverão atender aos princípios aqui estabelecidos.
- d) Numa transação de concorrência, tanto pública como privada, não serão permitidas concessões de quaisquer favores ao cliente que possa facilitar ou influenciar a decisão deste.
- e) Para criar uma relação de confiança com os clientes, a **SMART IT Group** procura sempre atender ou até mesmo superar suas expectativas, construindo um relacionamento onde a entrega de valor seja colocada como uma prioridade. Nós vemos uma organização como nosso cliente e não somente como um parceiro, por isso, procuramos ser transparentes em todos os nossos assuntos quando tratados com eles.
- f) Nosso compromisso é formado com os clientes de forma verdadeira e nós procuramos realizá-lo de acordo com o que podemos oferecer, sem prometer o que não poderemos cumprir futuramente. Para isso contamos com parceiros extremamente capacitados que buscam cumprir com suas obrigações e contribuindo com a empresa da melhor maneira possível.
- g) Nós não deixamos, em nenhuma hipótese, que nosso material ganhe mudanças, alterações ou que sejam adulterados somente para ganhar vantagem com relação aos concorrentes, pois queremos somente que nossos serviços e soluções sejam realizados de acordo com os nossos méritos, sendo reconhecidos. Por isso não espalhar informações que podem ser prejudiciais aos concorrentes também faz parte de nossa política.
- h) É importante ressaltar que todo cliente gosta ser tratado como gostaríamos que nos tratassem, por isso é fundamental que haja uma boa interação com eles. Desta forma, ficará mais fácil a fidelização, aumentando a satisfação dos nossos clientes com nossos serviços.

11. RELACIONAMENTO COM OS CONCORRENTES

- a) O elemento básico em nossas operações e relações com outras empresas deve ser a concorrência leal, praticando sempre a competitividade com base neste princípio.
- b) Não realizar comentários que afetem a imagem dos concorrentes ou contribua para a divulgação de boatos sobre os mesmos, procurando tratá-los da mesma maneira como a empresa busca ser tratada.
- c) Será totalmente proibido o fornecimento ou divulgação de informações de propriedade da empresa aos concorrentes, imprensa ou público sem autorização do diretor da área e para que não sejam atrapalhados os negócios.

12. AGENDA E SERVIÇOS SMART

- a) Conectar ao sistema de gestão de serviços **SMART IT Group**
- b) Levantar as atividades de serviços planejados para o período
- c) Planejar as atividades de serviço para o dia
- d) Iniciar o apontamento de serviços
- e) Executar as atividades de serviços
- f) Lançar os apontamentos de serviços no Timesheet
- g) Fechar o apontamento de serviços
- h) Desconectar do sistema de gestão de serviços **SMART IT Group**

13. FAÇA ACONTECER**13.1. VÁ DIRETO AO PONTO**

- a) O principal desafio do brasileiro ao lidar com outras culturas está na comunicação. E não é só uma questão de fluência em outro idioma. O que “pega” para os estrangeiros é a maneira como nos expressamos.
- b) O brasileiro precisa se explicar antes de chegar ao final. Geralmente, os anglo-saxões, já vão direto ao ponto, falam o que querem e depois tecem uma conversinha conforme o que o outro pede.

13.2. USE O “SIM” COM CONVICÇÃO

- a) É importante não ferir a outra pessoa, por isso deve-se falar devagarzinho. Desta forma, o “sim” vira um “talvez”, o “talvez” um “não” e o “não” propriamente dito nunca aparece – pelo menos nas promessas, porque na prática, está presente o tempo todo. Diante disso, estrangeiros tendem a ficar confusos, e no pior dos cenários, frustrados.

13.3. QUERER AMIGOS, NÃO COLEGAS

- a) Pesquisas mostram que o colega de trabalho ideal para quem mora no Brasil é inspirador, motivador, amigável e sociável.
- b) Ou seja, na prática, mais do que alguém que ajude a conseguir bons resultados, o brasileiro quer trabalhar com pessoas com que seja fácil de relacionar. Geralmente, os brasileiros focam no relacionamento, na confiança e em se dar bem, depois pensam nas tarefas.
- c) Isso se materializa, por exemplo, nas (“necessárias”) conversas pessoais antes de começar uma reunião, na ocupação do espaço do outro, (nos comuns contatos físicos) e até em nossa dificuldade de separar o que é profissional do que é pessoal.

13.4. AJUSTAR O ALCANCE DA VISÃO

- a) Segundo Fabiana Gabrieli, da HSM Educação, o brasileiro tende a ter uma visão de negócios focada no curto prazo “queremos fechar negócios, fazer movimentos rápidos.” Diz ela. “Enquanto na cultura oriental, por exemplo, as pessoas não fazem negócios com quem não conhecem”.
- b) Por outro lado, tendo em vista as condições de mercado no Brasil, aprende-se desde cedo que, muitas vezes, é preciso improvisar. Com isso, apesar de não elaborar planos rígidos, por exemplo, o brasileiro tende a guardar na manga o plano B, ou até mesmo um plano “C” ou “D”.

13.5. BUSCAR EXCEÇÕES - O TEMPO TODO

- a) Nosso cotidiano é repleto de exceções, porém, é o código de conduta que não é seguido à risca. Isso geralmente não é válido em outras culturas. Tendemos a ser indisciplinados e precisamos trabalhar com regras rígidas para que o jeito seja controlado.
- b) Quando em contato com outras linhas corporativas, o brasileiro além de ler, precisa seguir o manual – sem criar atalhos.

13.6. NÃO ANDAR NO RITMO DOS PONTEIROS

- a) Uma consequência desta cultura de flexibilidade é a maneira como lidamos com o tempo. Atrasos fazem parte da rotina de muitas corporações por aqui. Quantas vezes, por exemplo, você foi pontual e teve que esperar alguns minutos para que a reunião começasse?
- b) Em outros países ou culturas, esta cultura é quase um insulto. E não levar isso em conta quando você trabalha em equipes multiculturais pode ser danoso para sua própria carreira.

14. RESPONSABILIDADE DE TODOS

O que esperamos de nosso pessoal é que com este Código de Conduta se familiarizem e procurem sempre segui-lo da melhor maneira possível, sem se limitar em ler e comparar ações que praticam com declarações que nele contém. Passa a ser responsabilidade de todos atuarem eticamente dentro da empresa e agir sempre que souberem ou suspeitarem de algum tipo de violação deste Código.

Além disso, todos os parceiros da empresa podem se manifestar ou agir se perceberem qualquer atividade ilegal ou antiética, afinal, quando parceiros revelam suas preocupações acabam desempenhando um papel fundamental para que a ética da empresa tenha um bom andamento, tanto no local de trabalho quanto nos negócios.