



# PROGRAMA DE **COMPLIANCE** E CÓDIGO DE CONDUTA

---

Normas, Diretrizes e Boas Práticas  
*Documento Unificado*



**TOYOTA**  
Hai

**HAI AUTOMÓVEIS LTDA.**  
**HAI TOYOTA**  
**PROGRAMA DE COMPLIANCE E CÓDIGO DE CONDUTA**  
**Normas, Diretrizes e Boas Práticas — Documento Unificado**

---

Versão	1.0 — Unificada
Data de Emissão	Abril / 2026
Responsável	Departamento de Compliance
Abrangência	Todos os Setores e Unidades (Matriz e Filiais)
Periodicidade de Revisão	Anual

*Este documento é de uso exclusivo interno e não deve ser reproduzido ou distribuído sem autorização formal da Direção.*

# ÍNDICE

<b>PARTE I — PROGRAMA DE COMPLIANCE</b>	<b>7</b>
<b>1. APRESENTAÇÃO E PROPÓSITO DO PROGRAMA</b>	<b>8</b>
<b>2. BASE LEGAL E NORMATIVA</b>	<b>8</b>
2.1 Legislação Federal	8
2.2 Normas do Fabricante e Órgãos Setoriais	8
<b>3. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES</b>	<b>9</b>
3.1 Canal de Denúncias	9
3.1.1 Categorias de Denúncia Aceitas	9
3.1.2 Prazos Operacionais	10
3.1.3 Ciclo de Vida da Denúncia	10
3.1.4 Perfis de Acesso ao Painel de Compliance	10
3.1.5 Condutas Obrigatórias da Equipe de Compliance	11
3.1.6 Condutas Proibidas da Equipe de Compliance	11
3.1.7 Retenção de Dados e LGPD	11
<b>4. PRINCÍPIOS DE ÉTICA EMPRESARIAL</b>	<b>11</b>
4.1 Princípios Fundamentais	11
4.2 Conflito de Interesses	11
4.3 Anticorrupção e Suborno	12
<b>5. SETOR DE VENDAS — NORMAS E DIRETRIZES</b>	<b>12</b>
5.1 Atendimento ao Cliente	12
5.2 Transparência na Negociação	12
5.3 Financiamento e Seguros	12
5.4 Entrega do Veículo	13
5.5 Gestão de Estoque e Precificação	13
5.6 Negociações Envolvendo Colaboradores — Aprovação Obrigatória da Diretoria	13
5.6.1 Operações Sujeitas à Aprovação	13
5.6.2 Fluxo de Aprovação	14
5.6.3 Vedações e Penalidades	14
<b>6. PÓS-VENDA E OFICINA — NORMAS E DIRETRIZES</b>	<b>14</b>
6.1 Consultor de Serviço / Atendimento	14
6.2 Orçamento e Cobrança	15
6.3 Qualidade Técnica / Oficina	15
6.4 Garantia	16
6.5 Meio Ambiente e Descarte de Resíduos	16
6.6 Setor de Peças	16
<b>7. SETOR FINANCEIRO E ADMINISTRATIVO — NORMAS E DIRETRIZES</b>	<b>17</b>
7.1 Controles Internos Financeiros	17
7.2 Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD)	17
7.3 Obrigações Fiscais e Tributárias	17

# ÍNDICE

7.4 Gestão de Contratos	18
8. RECURSOS HUMANOS — NORMAS E DIRETRIZES	18
8.1 Processo de Recrutamento e Seleção	18
8.2 Admissão e Documentação	18
8.3 Relacionamento Interpessoal e Vedação de Relacionamentos Afetivos Hierárquicos	18
8.4 Política de Antecipação de 13º Salário e Férias	19
8.4.1 Regra Geral — Restrição à Antecipação	19
8.4.2 Hipóteses Excepcionais de Autorização	19
8.4.3 Condições, Limites e Vedações	20
8.5 Uso de Recursos e Patrimônio da Empresa	20
8.5.1 Recursos Vedados para Uso Pessoal	20
8.5.2 Procedimentos e Consequências	20
8.6 Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho	21
8.7 Prevenção ao Assédio e Discriminação	21
8.8 Desligamento	21
9. MARKETING — NORMAS E DIRETRIZES	22
9.1 Publicidade e Propaganda	22
9.2 Mídias Sociais e Comunicação Digital	22
9.3 Gestão de Dados de Marketing	22
9.4 Promoções e Sorteios	22
9.5 Negociação e Compra de Mídia Off-line	23
9.6 Contratação de Produção Publicitária por Volume e Preços Pré-Estabelecidos	23
10. PROGRAMA DE TREINAMENTO — NORMAS E DIRETRIZES	23
10.1 Treinamentos Obrigatórios	24
10.2 Gestão dos Treinamentos	24
10.3 Onboarding — Integração de Novos Colaboradores	24
11. CONTRATAÇÃO DE PRESTADORES PJ — NORMAS E DIRETRIZES	24
11.1 Critérios para Contratação de PJ	25
11.2 Due Diligence de Prestadores PJ	25
11.3 Contrato de Prestação de Serviços PJ	25
11.4 Gestão Contínua de Prestadores PJ	25
11.5 Riscos e Sinais de Vínculo Empregatício — Alertas	26
12. AUDITORIAS, MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA	26
12.1 Programa de Auditorias Internas	26
12.2 Indicadores de Compliance (KPIs)	26
12.3 Plano de Ação Corretiva (PAC)	26
13. REGIME DISCIPLINAR E PENALIDADES	27
14. DISPOSIÇÕES FINAIS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE	28

# ÍNDICE

<b>PARTE II — CÓDIGO DE CONDUTA DOS COLABORADORES</b>	<b>29</b>
15. DEVERES GERAIS DO COLABORADOR	30
16. CUMPRIMENTO DA JORNADA DE TRABALHO	30
17. HORAS EXTRAS E COMPENSAÇÃO DE JORNADA	31
18. INTERVALOS E DESCANSOS	31
19. FÉRIAS — REGRAS GERAIS	31
19.1 Redução do Período de Férias por Faltas Injustificadas	32
20. AUSÊNCIAS E ATESTADOS MÉDICOS	32
21. RESCISÃO POR ACORDO	32
22. USO DE VEÍCULOS DA EMPRESA	33
23. USO DE FERRAMENTAS, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS	34
24. SEGURANÇA DO TRABALHO E USO DE EPIs	34
24.1 Identificação de Situações de Perigo	34
24.2 Comunicação de Acidentes e Incidentes	34
25. ATENDIMENTO AO CLIENTE	35
26. USO DE SISTEMAS, INTERNET E E-MAIL CORPORATIVO	35
27. CONFLITO DE INTERESSES	35
27.1 Proibição de Negociação Particular com Clientes	35
28. PREVENÇÃO AO ASSÉDIO E CONDUTAS INADEQUADAS	36
29. USO DE CELULAR PESSOAL NO TRABALHO	36
30. USO DE WHATSAPP E OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA	37
31. USO DE REDES SOCIAIS E IMAGEM DA EMPRESA	37
32. MONITORAMENTO POR CÂMERAS	37
33. CONSUMO DE ÁLCOOL, DROGAS E SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS	37
34. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE INFORMAÇÕES	38

# ÍNDICE

35. POLÍTICA DE BRINDES, VANTAGENS E PREMIAÇÕES	38
35.1 Recebimento de Brindes e Vantagens de Terceiros	
35.2 Premiações Internas	38
36. USO ADEQUADO DOS RECURSOS E AMBIENTES DA EMPRESA	39
37. APRESENTAÇÃO PESSOAL E USO DE UNIFORME	39
37.1 Uso Obrigatório de Uniforme	39
37.2 Devolução do Uniforme	39
38. DEVER DE COMUNICAR DÚVIDAS E IRREGULARIDADES	40
39. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)	40
40. MEDIDAS DISCIPLINARES	40
41. DISPOSIÇÕES FINAIS DO CÓDIGO DE CONDUTA	40
42. TERMO DE CIÊNCIA E ADESÃO	41

# PARTE I

## PROGRAMA DE COMPLIANCE



**TOYOTA**  
Hai

# 1. APRESENTAÇÃO E PROPÓSITO DO PROGRAMA

O presente Programa de Compliance tem por objetivo estabelecer normas, diretrizes e boas práticas a serem observadas por todos os colaboradores, prestadores de serviço e parceiros comerciais da HAI Automóveis Ltda., independentemente do nível hierárquico ou área de atuação.

A implementação de um programa de compliance robusto não é apenas uma exigência legal e regulatória — é um compromisso ético com nossos clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores. Este documento cobre integralmente os setores de Vendas, Pós-venda / Oficina, Financeiro / Administrativo, Recursos Humanos, Marketing, Treinamento e Contratação de Prestadores PJ.

**Missão do Compliance:** Assegurar que todas as atividades da concessionária sejam conduzidas com integridade, transparência e em conformidade com a legislação vigente, as normas do fabricante e os padrões éticos da empresa.

## 2. BASE LEGAL E NORMATIVA

### 2.1 Legislação Federal

Lei nº 12.846/2013 — Lei Anticorrupção (responsabilização de pessoas jurídicas por atos de corrupção)

Lei nº 13.709/2018 — LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)

Lei nº 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Lei nº 10.406/2002 — Código Civil Brasileiro (contratos e responsabilidades)

Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) — Decreto-Lei nº 5.452/1943

Lei nº 9.613/1998 — Lei de Lavagem de Dinheiro e Crimes Financeiros

Lei nº 12.529/2011 — Lei de Defesa da Concorrência (CADE)

Resolução CONTRAN nº 912/2022 e normas DENATRAN/SENATRAN vigentes

### 2.2 Normas do Fabricante e Órgãos Setoriais

Contrato de Concessão Comercial (Lei nº 6.729/1979 — Lei Ferrari)

Padrões operacionais e de atendimento definidos pelo fabricante/montadora Toyota

Resoluções ANFAVEA — Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores

Normas ABNT aplicáveis ao setor automotivo

Regulamentações PROCON estadual e municipal

### 3. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

A governança do programa de compliance é exercida por uma estrutura hierárquica clara, com responsabilidades definidas em cada nível:

Cargo / Função	Responsabilidade do Programa
Diretor / Proprietário	Patrocínio, aprovação de políticas e recursos
Gerente de Compliance (CCO)	Coordenação geral, auditorias e relatórios
Gerentes de Área	Aplicação das normas em seus setores
Colaboradores	Cumprimento das diretrizes e reporte de irregularidades
DPO (Encarregado LGPD)	Gestão de dados pessoais e atendimento de titulares
Auditoria Interna	Verificação periódica da conformidade
Prestadores PJ	Adesão ao Código de Conduta e cláusulas contratuais

#### 3.1 Canal de Denúncias

A concessionária mantém um Canal de Denúncias digital, acessível a colaboradores, parceiros e terceiros, com garantia de anonimato real (sem coleta de IP ou dados de rede) e absoluta não retaliação ao denunciante de boa-fé.

##### 3.1.1 Categorias de Denúncia Aceitas

Categoria	Descrição
Assédio Moral	Comportamento abusivo, humilhações ou constrangimentos no trabalho
Assédio Sexual	Condutas de natureza sexual não desejadas
Fraude / Desvio	Irregularidades financeiras, desvio de recursos ou corrupção
Discriminação	Tratamento desigual por raça, gênero, religião ou orientação sexual
Conflito de Interesses	Interesse pessoal interferindo com obrigações profissionais
Violação de Políticas	Descumprimento de normas internas da organização
Segurança / Acidentes	Riscos ou acidentes de trabalho não reportados adequadamente
Meio Ambiente	Práticas que causam ou podem causar danos ambientais
Outros	Situações que não se enquadram nas categorias acima

### 3.1.2 Prazos Operacionais

Etapa	Prazo
Triagem inicial (após recebimento)	Até 2 dias úteis
Designação de responsável	Até 3 dias úteis
Primeiro contato com denunciante	Até 5 dias úteis
Conclusão da investigação	Até 30 dias corridos
Resposta final ao denunciante	Ao encerrar o caso

### 3.1.3 Ciclo de Vida da Denúncia

Status	Significado
Recebida	Denúncia registrada e aguardando triagem inicial
Em análise	Responsável designado e investigação em andamento
Em diligência	Coleta de informações adicionais ou entrevistas em curso
Aguardando info	Aguardando retorno do denunciante ou de terceiros
Finalizada	Investigação concluída com parecer emitido
Arquivada	Encerrada sem conclusão por falta de elementos suficientes
Improcedente	Investigação concluída sem confirmação dos fatos relatados

### 3.1.4 Perfis de Acesso ao Painel de Compliance

Perfil	Permissões
Visualizador	Consultar e visualizar denúncias — sem editar ou responder
Analista	Visualizar, responder ao denunciante e alterar status
Gestor	Tudo do Analista + atribuir responsáveis e exportar dados
Super Admin	Acesso total, incluindo gestão de administradores e configurações

### 3.1.5 Condutas Obrigatórias da Equipe de Compliance

- Manter absoluta confidencialidade sobre o conteúdo das denúncias
- Nunca revelar a identidade do denunciante, mesmo que identificado, a pessoas não autorizadas
- Registrar todas as ações relevantes no sistema (status, respostas, atribuições)
- Não discutir casos em canais não seguros (WhatsApp pessoal, e-mail pessoal, verbalmente em locais públicos)
- Comunicar imediatamente conflito de interesse ao gestor antes de atuar em um caso
- Tratar todas as denúncias com a mesma seriedade, independente da hierarquia do investigado

### 3.1.6 Condutas Proibidas da Equipe de Compliance

- Compartilhar credenciais de acesso ao painel com terceiros
- Fazer download de arquivos em dispositivos pessoais não corporativos
- Excluir ou alterar registros de denúncias sem autorização do gestor
- Contatar o investigado antes de concluir a fase de coleta de informações
- Arquivar uma denúncia sem documentar a justificativa na resposta
- Proibição expressa de qualquer forma de retaliação a denunciante de boa-fé

### 3.1.7 Retenção de Dados e LGPD

- Os dados das denúncias são retidos por 5 anos (1.825 dias) a partir do registro, em conformidade com a LGPD
- Denunciante identificado pode solicitar exclusão dos seus dados pessoais mediante protocolo, encaminhado ao DPO (Encarregado de Dados)
- O anonimato é garantido tecnicamente: o sistema não coleta IP, user-agent ou qualquer dado que permita rastrear a origem da denúncia

---

## 4. PRINCÍPIOS DE ÉTICA EMPRESARIAL

### 4.1 Princípios Fundamentais

- Integridade: agir com honestidade em todas as relações, internas e externas
- Transparência: clareza nas informações prestadas a clientes, parceiros e autoridades
- Respeito: tratamento digno a clientes, colegas, fornecedores e comunidade
- Responsabilidade: assumir as consequências das próprias ações e decisões
- Confidencialidade: proteger informações sensíveis da empresa e dos clientes

### 4.2 Conflito de Interesses

É vedado ao colaborador:

- Manter relações comerciais pessoais com fornecedores ou clientes da concessionária sem declaração formal
- Receber presentes, brindes ou vantagens de valor superior a R\$ 100,00 de fornecedores e parceiros de negócio
- Exercer atividade concorrente sem prévia autorização da Direção
- Usar informações da empresa em benefício próprio ou de terceiros

### 4.3 Anticorrupção e Suborno

Em conformidade com a Lei nº 12.846/2013, é estritamente proibido:

- Oferecer, prometer ou dar vantagem indevida a agente público ou privado
- Fraudar licitações, contratos ou processos regulatórios
- Utilizar terceiros (consultores, despachantes) para praticar atos ilícitos
- Financiar, custear ou patrocinar atos que configurem corrupção

## 5. SETOR DE VENDAS — NORMAS E DIRETRIZES

**Objetivo:** Garantir que o processo de venda de veículos seja conduzido de forma ética, transparente e em total conformidade com o CDC e as políticas do fabricante.

### 5.1 Atendimento ao Cliente

- Todo atendimento deve ser realizado de forma respeitosa, sem discriminação de qualquer natureza (raça, gênero, religião, orientação sexual, classe social)
- O consultor de vendas deve apresentar identificação pessoal (crachá) e informar claramente seu nome e cargo
- É obrigatório o registro de todos os atendimentos no CRM da concessionária
- O tempo máximo de espera para o primeiro contato com o consultor não deve exceder 5 minutos
- É proibida a formalização, aprovação ou finalização de propostas comerciais exclusivamente por meio de mensagens eletrônicas informais, tais como WhatsApp, áudios, mensagens de texto ou aplicativos similares, sem a devida formalização documental. O descumprimento dessas regras poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares, conforme previsto neste Código de Conduta e no Manual de Compliance.

### 5.2 Transparência na Negociação

- O preço do veículo deve ser informado de forma clara, incluindo impostos, taxas e encargos
- As condições de financiamento (taxa de juros, CET — Custo Efetivo Total) devem ser apresentadas por escrito antes da assinatura
- É vedado omitir informações sobre recalls, sinistros, histórico veicular (DETRAN) ou restrições sobre o bem
- O documento de 'Proposta de Compra e Venda' deve ser assinado pelas duas partes e conter todos os itens negociados (acessórios, bônus, troca, cortesias)
- Qualquer alteração de preço ou condição após a proposta assinada é vedada, salvo com consentimento expresso do cliente

### 5.3 Financiamento e Seguros

- A oferta de produtos financeiros (consórcio, seguro, extensão de garantia, entre outros) deve ser realizada apenas por profissionais habilitados
- É proibido forçar a contratação de seguros como condição para a compra do veículo (venda casada — vedada pelo CDC, art. 39)
- Os termos de financiamento devem ser explicados ao cliente em linguagem acessível
- Toda documentação de financiamento deve ser arquivada por no mínimo 5 anos

## 5.4 Entrega do Veículo

- A entrega deve ser agendada com antecedência mínima de 72 horas para veículos novos e 24 horas para veículos seminovos
- O veículo deve ser entregue com laudo de inspeção pré-entrega (PDI ou checklist) devidamente preenchido e assinado
- O consultor / entregador técnico deve realizar a verificação completa do veículo na presença do cliente
- O manual do proprietário, nota fiscal, documentação e chaves reservas devem ser entregues no ato
- O cliente deve receber orientação sobre garantia, revisões e canal de atendimento pós-venda
- Deverá ser obrigatoriamente exigida a assinatura do Termo de Entrega pelo cliente, contendo a data e o horário exato da retirada do veículo.

## 5.5 Gestão de Estoque e Precificação

Diretriz	Requisito de Compliance
Tabela de preços	Atualizada mensalmente, assinada pelo gerente
Descontos máximos	Aprovação hierárquica documentada por escrito
Veículos demonstração	Registrados como PJ com desoneração fiscal correta
Permutas / Trocas	Avaliação por laudo técnico independente obrigatória
Veículos usados	CAUTELAR e histórico DETRAN obrigatórios antes da compra

## 5.6 Negociações Envolvendo Colaboradores — Aprovação Obrigatória da Diretoria

**NORMA DE CUMPRIMENTO OBRIGATÓRIO:** Toda e qualquer negociação envolvendo colaboradores e contratados PJ da concessionária — independentemente do cargo, setor ou tempo de empresa — deverá, obrigatoriamente, passar pela liberação e aprovação prévia da Diretoria antes de qualquer avanço ou formalização.

Em conformidade com as diretrizes de compliance da concessionária, fica estabelecido que nenhuma operação comercial interna — seja ela de compra, venda, financiamento, troca ou qualquer outra modalidade — poderá ser iniciada, negociada ou concluída sem a expressa autorização da Diretoria.

### 5.6.1 Operações Sujeitas à Aprovação

Estão sujeitas a esta norma todas as operações em que o colaborador figure como parte interessada, direta ou indiretamente, incluindo:

- Compra de veículos 0 km pelo colaborador com utilização de benefícios, descontos funcionais ou condições diferenciadas
- Compra e venda de veículos seminovos ou usados pertencentes ao estoque da concessionária
- Financiamentos contratados pelo colaborador junto às instituições parceiras da concessionária
- Operações de troca (permuta) de veículo do colaborador por veículo do estoque
- Aquisição de acessórios, serviços de oficina ou pacotes de revisão com desconto de colaborador

- Negociações realizadas em nome de familiar direto (cônjuge, pais, filhos) ou terceiros indicados pelo colaborador
- Aquisição de cotas de consórcio contempladas

### 5.6.2 Fluxo de Aprovação

Etapa	Responsável	Prazo
1. Solicitação formal por escrito ao gestor imediato	Colaborador	Antes de qualquer negociação
2. Análise de elegibilidade e encaminhamento à Diretoria	Gerente da área / RH	Até 2 dias úteis
3. Avaliação e deliberação pela Diretoria	Diretoria	Até 5 dias úteis
4. Comunicação do resultado ao colaborador e ao setor de Vendas	RH / Diretoria	Imediatamente após decisão
5. Formalização da operação (se aprovada)	Consultor de Vendas + Financeiro	Após autorização escrita

### 5.6.3 Vedações e Penalidades

- É expressamente vedado ao consultor de vendas, gerente comercial ou qualquer colaborador iniciar, processar ou concluir negociação com colega sem a autorização prévia e documentada da Diretoria
- Descontos ou benefícios concedidos informalmente a colaboradores — sem aprovação formal — serão considerados irregulares e sujeitos a estorno e apuração disciplinar
- O colaborador que omitir sua condição de funcionário durante uma negociação responderá por infração grave ao Código de Conduta
- O descumprimento desta norma sujeita o infrator a medidas disciplinares que podem incluir demissão por justa causa
- Todas as operações aprovadas devem ser registradas em log específico no DMS/CRM da concessionária, com referência ao número da autorização da Diretoria

## 6. PÓS-VENDA E OFICINA — NORMAS E DIRETRIZES

**Objetivo:** Assegurar que os serviços de manutenção e reparo sejam realizados com qualidade certificada, segurança, transparência e em conformidade com as normas técnicas, legais e diretrizes da montadora.

### 6.1 Consultor de Serviço / Atendimento

- Toda entrada de veículo na oficina deve, obrigatoriamente, gerar a abertura de uma Ordem de Serviço (OS) formal, contendo a descrição detalhada das solicitações do cliente
- O cliente deve ser previamente informado sobre o orçamento estimado antes do início de qualquer serviço
- É obrigatória a obtenção de aprovação expressa do cliente (assinatura física ou autorização digital) para execução de serviços adicionais identificados durante a manutenção

- A OS deve conter, no mínimo: quilometragem de entrada, nível de combustível, checklist de vistoria (incluindo avarias), prisma, itens de segurança, e o cliente deve ser questionado se há itens de valor dentro do veículo
- O prazo de entrega deve ser informado no momento da recepção e rigorosamente cumprido. Em caso de atraso, o cliente deve ser comunicado previamente com antecedência mínima de 3 horas
- O Consultor de Serviço deve, obrigatoriamente, atualizar e/ou confirmar os dados cadastrais do cliente (nome, telefone, e-mail e endereço)
- Deve ser realizado registro fotográfico na entrada do veículo, especialmente em casos de danos pré-existentes; e também na saída
- A pré-entrega do veículo deve ser realizada obrigatoriamente para todos os clientes, assegurando a qualidade do serviço executado
- Ao final do atendimento o consultor deverá informar sobre a pesquisa de satisfação e solicitar avaliação do cliente
- É vedado ao Consultor de Serviço abrir Ordem de Serviço (OS) para veículo de sua própria titularidade, devendo solicitar que outro consultor realize o procedimento

## 6.2 Orçamento e Cobrança

- O orçamento deve discriminar de forma clara e separada: mão de obra, peças e materiais
- As peças substituídas devem ser devolvidas ao cliente quando solicitado, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC)
- A emissão de nota fiscal é obrigatória para todos os serviços realizados
- É expressamente proibida a cobrança por serviços não executados ou por peças não substituídas

## 6.3 Qualidade Técnica / Oficina

- O mecânico deve utilizar integralmente todas as peças debitadas na Ordem de Serviço. Em caso de sobra, estas devem ser devolvidas ao setor de peças
- Utilização exclusiva de peças originais ou peças aprovadas pelo fabricante para serviços em garantia
- É expressamente proibido ao colaborador retirar, levar ou utilizar peças, componentes ou materiais da empresa, ainda que classificados como descarte, sucata ou inutilizados, sem autorização formal da empresa. O descarte desses materiais deverá seguir os procedimentos internos estabelecidos, devendo ser observado o correto destino dos resíduos.
- Todo veículo deve ser inspecionado conforme o plano de manutenção da montadora
- Controle de qualidade pós-serviço obrigatório — checklist de 15 pontos antes da liberação
- Os equipamentos de diagnóstico devem passar por manutenção preventiva a cada 6 meses, ou conforme recomendação do fabricante
- O uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) é obrigatório para todos os serviços que assim o exigirem
- Cada mecânico receberá um carrinho de ferramentas no início de suas atividades. Em caso de extravio, o colaborador será responsável pela reposição; em caso de dano por desgaste ou quebra, a responsabilidade será da empresa
- É expressamente proibido o empréstimo de ferramentas ou equipamentos técnicos para uso pessoal fora das dependências da empresa
- É vedado ao mecânico realizar manutenção em veículo de sua própria titularidade nas dependências da oficina. O serviço deverá ser executado por outro técnico designado

## 6.4 Garantia

Tipo de Garantia	Prazo	Condições
Garantia de Fábrica	Conforme montadora	Revisões em rede autorizada
Garantia Legal (CDC)	90 dias — serviços / 30 dias — peças	Não pode ser excluída contratualmente
Garantia Estendida	Contratual (1 a 3 anos adicionais)	Condições específicas do contrato
Garantia de Mão de Obra	Mínimo 90 dias	Definida internamente

- O Analista de Garantia deve cumprir integralmente as diretrizes previstas no manual de garantia Toyota
- É obrigação do Analista de Garantia comunicar imediatamente qualquer estorno, divergência ou inconsistência no processo
- Peças substituídas em garantia devem ser obrigatoriamente enviadas ao fabricante ou descartadas conforme procedimento. É expressamente proibido o uso pessoal ou retirada dessas peças

## 6.5 Meio Ambiente e Descarte de Resíduos

- Óleos lubrificantes usados devem ser armazenados e destinados por meio de empresa licenciada, conforme Resolução CONAMA nº 362/2005
- Pneus inservíveis devem ser destinados a pontos de coleta credenciados ao RECICLANIP
- Embalagens de produtos químicos devem ter destinação ambientalmente adequada
- A concessionária deve manter a Licença Ambiental de Operação (LAO) sempre atualizada
- Deve ser mantido registro mensal da geração e destinação de resíduos em Livro de Registro Ambiental

## 6.6 Setor de Peças

- Peças do estoque somente poderão ser entregues mediante débito em Ordem de Serviço ou venda formal no balcão
- Peças frágeis ou de alto valor agregado (ex.: faróis, bicos injetores, lanternas, multimídias) devem ser conferidas no ato da entrega, na presença do cliente ou do responsável técnico, evitando divergências futuras
- A contagem de estoque dos itens de maior movimentação deve ser realizada diariamente
- O acesso ao setor de peças é restrito a pessoas autorizadas, devendo o local permanecer fechado
- Peças não utilizadas na oficina devem ser devidamente ajustadas no estoque. Em casos recorrentes, o gestor responsável deve ser formalmente informado
- Todas as vendas devem respeitar a política de preços da montadora, salvo exceções previamente aprovadas pelo gerente responsável
- Para pedidos de peças sem disponibilidade em estoque: pessoa física — pagamento antecipado de 100% do valor; pessoa jurídica — obrigatória autorização formal (e-mail ou WhatsApp) para faturamento

## 7. SETOR FINANCEIRO E ADMINISTRATIVO — NORMAS E DIRETRIZES

**Objetivo:** Garantir a integridade das informações financeiras, o cumprimento das obrigações fiscais e a prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro.

### 7.1 Controles Internos Financeiros

- Segregação de funções obrigatória: quem aprova não pode ser quem paga, e quem paga não pode conciliar
- Toda despesa acima de R\$ 5.000,00 exige aprovação por dois gestores
- Análise e aprovação do Contas a Pagar do dia pela gerência
- Conciliação bancária deve ser realizada diariamente e revisada pelo gerente financeiro
- Todo valor recebido em espécie deverá ser contado pelo caixa/financeiro na presença do cliente; ficando vedado o recebimento de valores em espécie por demais colaboradores
- Pagamentos devem ser realizados exclusivamente por transferência bancária, Cartão de Crédito/Débito ou Boleto — proibido pagamento em espécie acima de R\$ 10.000,00
- Ressalva: operações comerciais envolvendo parentes de colaboradores seguem as regras de aprovação da Diretoria previstas na Seção 5.6, aplicando-se também ao setor financeiro

### 7.2 Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD)

Em conformidade com a Lei nº 9.613/1998 e Resoluções BACEN, a concessionária deve:

- Manter cadastro atualizado (KYC — Conheça Seu Cliente) para transações acima de R\$ 30.000,00
- Comunicar ao COAF operações suspeitas ou operações em espécie acima de R\$ 30.000,00
- Registrar e monitorar pagamentos de veículos realizados em partes ou por terceiros
- Nomear formalmente o responsável pelo programa PLD/CFT
- Aplicar treinamento anual de PLD a todos os colaboradores que lidam com pagamentos

### 7.3 Obrigações Fiscais e Tributárias

Obrigação	Periodicidade	Responsável
Emissão de NF-e (venda)	A cada venda	Balcão / Faturamento
NFS-e (serviços oficina)	A cada OS encerrada	Faturamento
SPED Fiscal (EFD ICMS/IPI)	Mensal	Contabilidade
EFD Contribui�es (PIS/COFINS)	Mensal	Contabilidade
DCTF / ECF	Mensal / Anual	Contabilidade
FGTS e GPS (contribui�es)	Mensal	RH / Financeiro

## 7.4 Gestão de Contratos

- Todo contrato com fornecedor ou prestador deve ser revisado por assessoria jurídica antes da assinatura
- Contratos devem conter cláusula anticorrupção e de compliance (LGPD, Lei Anticorrupção)
- Arquivo eletrônico e físico de todos os contratos vigentes, com controle de vencimento
- Renovações automáticas devem ser revisadas com no mínimo 60 dias de antecedência

## 8. RECURSOS HUMANOS — NORMAS E DIRETRIZES

**Objetivo:** Assegurar relações de trabalho éticas, em conformidade com a CLT, e promover um ambiente de trabalho seguro, inclusivo, íntegro e livre de conflitos de interesse e assédio.

### 8.1 Processo de Recrutamento e Seleção

- Toda vaga deve ter Requisição de Pessoal aprovada pelo gestor da área e pela Direção
- O processo seletivo deve ser baseado em critérios técnicos objetivos — vedada qualquer forma de discriminação
- A verificação de antecedentes poderá ser realizada para cargos específicos que envolvam acesso a valores, dados sensíveis, veículos ou outros ativos relevantes da empresa, desde que haja justificativa relacionada à natureza da função e observadas as disposições legais aplicáveis, especialmente quanto à proteção de dados pessoais
- Referências profissionais devem ser consultadas para cargos de liderança
- A proposta salarial deve ser formalizada por escrito antes da admissão

### 8.2 Admissão e Documentação

- Coleta de documentos admissionais conforme checklist padrão do RH
- Assinatura do Contrato de Trabalho, Acordo de Confidencialidade e Código de Conduta no primeiro dia
- Registro em Carteira de Trabalho em até 5 dias úteis da admissão
- Exame médico admissional obrigatório (PCMSO — NR-7)
- Cadastro em folha de pagamento e sistemas internos concluído antes do início das atividades

### 8.3 Relacionamento Interpessoal e Vedação de Relacionamentos Afetivos Hierárquicos

- Relacionamentos afetivos entre colaboradores deverão observar os princípios de ética, transparência e respeito ao ambiente profissional.
- Não é recomendável a existência de relacionamento afetivo entre colaborador e sua liderança imediata ou entre profissionais com relação direta de subordinação, em razão dos riscos de conflito de interesses, favorecimento indevido e comprometimento do ambiente organizacional.
- Nos casos em que houver relacionamento afetivo entre colaboradores com vínculo hierárquico ou potencial conflito de interesses, deverá ser realizada comunicação ao setor de Recursos Humanos, para avaliação da situação e eventual adoção de medidas administrativas cabíveis.

- Relacionamentos afetivos, amorosos ou íntimos entre colaboradores deverão observar os princípios de ética, transparência e prevenção de conflitos de interesse.
- Não é permitido o exercício de relação de subordinação direta entre colaborador e seu gestor imediato quando houver relacionamento afetivo, amoroso ou íntimo, em razão dos riscos de favorecimento indevido e comprometimento da imparcialidade nas decisões profissionais.
- Também não é recomendada a manutenção de relacionamento afetivo entre colaboradores do mesmo setor quando houver subordinação funcional, ainda que indireta, devendo tais situações ser avaliadas pela empresa.
- O colaborador que iniciar ou mantiver relacionamento que possa configurar situação de subordinação direta ou potencial conflito de interesses deverá comunicar formalmente o fato ao setor de Recursos Humanos, preferencialmente no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.
- Após a comunicação, o setor de Recursos Humanos e a Direção poderão avaliar a necessidade de adoção de medidas organizacionais, tais como remanejamento de setor, alteração de linha de reporte ou outras providências administrativas adequadas.
- A omissão deliberada de informação que resulte em situação de conflito de interesses poderá ser considerada infração disciplinar, sujeita às medidas previstas neste Código de Conduta.
- Qualquer forma de favorecimento, concessão de benefícios indevidos ou tratamento preferencial decorrente de relacionamento pessoal configura infração grave, podendo ensejar a aplicação de medidas disciplinares, inclusive dispensa por justa causa, quando caracterizada falta grave.
- Esta diretriz aplica-se igualmente a relacionamentos pré-existentes à admissão que possam resultar em situação de subordinação direta ou conflito de interesses, devendo tais situações ser informadas no momento da contratação.

#### 8.4 Política de Antecipação de 13º Salário e Férias

**DIRETRIZ FINANCEIRA:** A antecipação de 13º salário e de férias é uma faculdade da empresa — não um direito automático do colaborador — e somente será concedida mediante avaliação criteriosa, observados os requisitos e restrições estabelecidos nesta política.

##### 8.4.1 Regra Geral — Restrição à Antecipação

Como regra geral, a antecipação de 13º salário e/ou férias não constitui direito automático do colaborador, sendo sua concessão excepcional e condicionada à análise e autorização da empresa, nas hipóteses previstas nesta política. A concessão indiscriminada poderá comprometer o fluxo de caixa da empresa e a equidade entre os colaboradores.

##### 8.4.2 Hipóteses Excepcionais de Autorização

Hipótese Autorizadora	Documentação Exigida	Quórum de Aprovação
Autorização expressa do Conselho ou Diretoria	Ata de reunião ou despacho formal assinado pela Diretoria	Conselho / Diretoria
Colaborador com 2 (dois) ou mais anos de empresa	Comprovante de tempo de vínculo empregatício ativo	Gerência de RH + Financeiro
Aquisição de imóvel próprio (1º imóvel)	Contrato de compra e venda, promessa ou escritura	Gerência de RH + Diretoria
Motivos de saúde — própria ou familiar direto	Laudo médico, orçamento de procedimento ou internação	Gerência de RH + Diretoria
Catástrofe natural comprovada	Declaração de sinistro / boletim de ocorrência	Gerência de RH + Diretoria

### 8.4.3 Condições, Limites e Vedações

- A antecipação de 13º limita-se a 50% do valor da parcela devida no período, conforme art. 2º da Lei nº 4.749/1965
- Cada colaborador poderá solicitar no máximo 1 (uma) antecipação por ano-calendário, independentemente da hipótese
- O pedido deve ser formalizado por escrito ao RH com antecedência mínima de 10 dias úteis
- A aprovação não é automática — o RH e o Financeiro avaliarão a disponibilidade de caixa e a regularidade funcional do colaborador
- A antecipação não poderá ser concedida durante o aviso prévio, seja trabalhado ou indenizado
- É expressamente proibida a vinculação ou utilização de antecipações salariais como garantia de empréstimos de qualquer natureza — seja interno ou externo à empresa
- Descontos salariais de qualquer natureza, inclusive decorrentes de antecipações, estão travados a nível de Conselho / Diretoria, exigindo deliberação formal antes de qualquer desconto
- O RH manterá registro formal de todas as solicitações — aprovadas e negadas — com justificativa documentada

### 8.5 Uso de Recursos e Patrimônio da Empresa

**NORMA CRÍTICA:** É expressamente proibido o uso de qualquer recurso, bem, equipamento, veículo, informação ou ativo da empresa para fins particulares ou em benefício próprio do colaborador, sem autorização formal prévia.

#### 8.5.1 Recursos Vedados para Uso Pessoal

- Veículos do estoque, demonstração ou da frota da empresa — inclusive para deslocamentos pessoais fora do horário de trabalho sem autorização formal escrita
- Equipamentos de informática (computadores, tablets, smartphones corporativos) para finalidades pessoais, entretenimento ou atividades não relacionadas ao trabalho
- Ferramentas, equipamentos de oficina e materiais de consumo da empresa
- Dados cadastrais e informações de clientes para uso pessoal, comercialização externa ou envio de comunicações não autorizadas pela empresa
- Sistemas internos (CRM, DMS, ERP) para consultas ou operações de interesse pessoal ou de terceiros
- Combustível, materiais de escritório, impressões ou qualquer insumo custeado pela empresa para fins não profissionais
- Plano de telefonia corporativo ou dados móveis para uso predominantemente pessoal

#### 8.5.2 Procedimentos e Consequências

- Qualquer uso de recurso da empresa fora da atividade profissional deve ser previamente autorizado por escrito pelo gestor direto e registrado no RH
- A utilização de veículo da empresa para fins pessoais sem autorização configura infração grave, com possibilidade de desconto em folha e instauração de processo disciplinar

- O uso de dados de clientes para fins particulares ou comerciais externos configura infração gravíssima, sujeita a demissão por justa causa e responsabilização civil e penal (LGPD, art. 42 e seguintes)
- Gestores que tolerarem ou silenciarem diante de uso indevido de recursos serão corresponsabilizados administrativamente

## 8.6 Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho

- PPRA / PGRS — Programa de Gerenciamento de Riscos atualizado anualmente (NR-9)
- PCMSO — Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (NR-7)
- EPI fornecido gratuitamente a todos os colaboradores expostos a riscos (NR-6)
- Laudo técnico de instalações elétricas (NR-10) e equipamentos de elevação (NR-12 e NR-18)
- Registro de acidentes de trabalho e emissão de CAT nos prazos legais

## 8.7 Prevenção ao Assédio e Discriminação

- Política de Prevenção ao Assédio Moral e Sexual deve ser divulgada e assinada por todos
- Comitê interno para apuração de denúncias de assédio, com representação paritária
- Treinamento obrigatório anual sobre assédio para gestores e colaboradores
- Proibição expressa de qualquer conduta discriminatória, inclusive em processos seletivos
- Medidas disciplinares graduais aplicáveis, incluindo demissão por justa causa em casos graves

## 8.8 Desligamento

- Homologação de rescisão conforme CLT, respeitando prazos de pagamento
- Devolução de equipamentos, crachá, sistemas e materiais no dia do desligamento em perfeito estado; ressalvada a obrigação de ressarcimento pelo colaborador nos casos de dano, extravio ou não devolução, conforme disposições legais aplicáveis e prévia formalização da responsabilidade
- Revogação imediata de acessos a sistemas e dados na data do desligamento
- Entrevista de desligamento obrigatória para todos os colaboradores

---

# 9. MARKETING — NORMAS E DIRETRIZES

**Objetivo:** Garantir que todas as ações de marketing sejam verídicas, não enganosas, em conformidade com o CDC e as diretrizes de comunicação do fabricante.

## 9.1 Publicidade e Propaganda

- Toda publicidade deve ser verdadeira e não pode omitir informações que induzam o consumidor a erro (CDC, art. 37)
- Anúncios de veículos devem conter: modelo, versão, ano, preço com impostos e condições de pagamento
- Publicidade comparativa só é permitida quando baseada em dados objetivos e verificáveis
- Material publicitário deve ser aprovado pelo fabricante quando utilizar marca, logotipo ou imagens oficiais
- Campanhas de e-mail marketing ou SMS exigem consentimento prévio do destinatário (opt-in)

## 9.2 Mídias Sociais e Comunicação Digital

- Apenas colaboradores autorizados podem publicar em nome da concessionária nas redes sociais
- Respostas a reclamações públicas devem seguir protocolo aprovado pela Direção e/ou gerência direta do setor envolvido na reclamação
- É vedado apagar ou ignorar reclamações legítimas de consumidores nas redes sociais, salvo nos casos em que a parte reclamante se utilize de palavras de baixo calão, ofensas pessoais, ofensas a minorias ou que infrinjam preceitos legais
- Avaliações e reviews não podem ser manipulados ou comprados
- Influenciadores e parceiros comerciais devem declarar publicidade paga (CONAR — Resolução 174/2020)
- Resultados, métricas e dados obtidos através de ações e campanhas digitais da empresa são ativos confidenciais e não podem ser apropriados e/ou divulgados por colaboradores e contratados PJ como conquistas de cunho estritamente pessoal em comunicações externas

## 9.3 Gestão de Dados de Marketing

- Listas de mailing devem ser obtidas de forma lícita (consentimento ou dados públicos)
- Opt-out (descadastramento) deve ser processado em até 48 horas
- Retenção de dados de contato para fins de marketing limitada a 2 anos após o último contato
- Integração entre CRM e ferramenta de e-mail marketing deve respeitar a LGPD

## 9.4 Promoções e Sorteios

- Promoções com sorteio devem ser registradas na Caixa Econômica Federal ou SEAE/ME (Lei nº 5.768/1971)
- Regulamento da promoção deve ser publicado antes do início e arquivado por 5 anos
- É vedado o uso de práticas de urgência artificial ou pressão psicológica para forçar compras

## 9.5 Negociação e Compra de Mídia Off-line

- Toda compra de mídia deve ser respaldada em justificativa técnica por um plano de meios que contenha a afinidade do público-alvo, alcance e frequência previstos
- As negociações de compra de mídia — seja avulsa, projeto ou contrato — e os descontos comerciais devem ser negociados em benefício da empresa, garantindo o melhor custo-benefício para a concessionária
- As negociações devem basear-se nas tabelas oficiais vigentes dos veículos de comunicação, sendo obrigatória a apresentação dos valores brutos e líquidos tanto nos Pedidos de Inserção (PIs) quanto no faturamento
- É proibido selecionar veículos de mídia baseando-se em relações pessoais ou interesses que não sejam estritamente profissionais e estratégicos
- A efetiva compra e encaixe das mídias deverá ser realizada mediante prévia e expressa autorização da Diretoria ou da gerência direta, a critério da Diretoria

## 9.6 Contratação de Produção Publicitária por Volume e Preços Pré-Estabelecidos

- Mediante aprovação prévia da Diretoria, poderão ser negociados pacotes de serviços ou valores fixos por produção (ex.: VTs, produções de áudio, materiais recorrentes, custo de cópia/entrega de VTs nas emissoras), visando a redução do custo unitário através do ganho de escala
- Uma vez homologado o acordo e a tabela de preços pela Diretoria, a contratação desses serviços torna-se automática, dispensando aprovação a cada demanda produzida, bem como dispensando a regra dos três orçamentos
- A concessionária reserva-se o direito de realizar auditorias periódicas e pesquisas de preços de mercado a qualquer tempo, a fim de garantir que o acordo de parceria permaneça alinhado às práticas de mercado e ofereça o melhor custo-benefício
- Tais acordos devem ser revisados anualmente para readequação de valores, tecnologias ou novos volumes de demanda
- Para qualquer outra contratação de fornecedores de produção que não se enquadre no descrito acima, é obrigatória a apresentação de, no mínimo, 3 (três) orçamentos de empresas distintas e sem vínculo entre si

---

## 10. PROGRAMA DE TREINAMENTO — NORMAS E DIRETRIZES

**Objetivo:** Assegurar que todos os colaboradores tenham os conhecimentos necessários para exercer suas funções com excelência, ética e em conformidade com as normas aplicáveis.

## 10.1 Treinamentos Obrigatórios

Treinamento	Público-Alvo	Frequência
Código de Conduta e Compliance	Todos	Admissão + Anual
Proteção de Dados (LGPD)	Todos	Admissão + Anual
Prevenção à Lavagem de Dinheiro	Vendas / Financeiro	Anual
Prevenção ao Assédio	Todos	Anual
Segurança e Saúde no Trabalho (NRs)	Todos	Admissão + Anual
Atendimento ao Cliente (CDC)	Vendas / Pós-venda	Semestral
Treinamento Técnico do Fabricante	Técnicos / Consultores	Conforme cronograma
CIPA	Membros eleitos	Por mandato

## 10.2 Gestão dos Treinamentos

- Registro de presença ou conclusão para todos os treinamentos, arquivado por 5 anos
- Avaliação de eficácia dos treinamentos com nota mínima de aprovação de 70%
- Colaboradores reprovados devem ser submetidos a reforço e nova avaliação em até 30 dias
- Treinamentos podem ser presenciais, EAD ou híbridos — desde que com registro documentado
- Orçamento anual de treinamento definido em conjunto com a Direção

## 10.3 Onboarding — Integração de Novos Colaboradores

Programa de integração com duração mínima de 5 dias para todos os novos colaboradores:

- Dia 1: Apresentação institucional, políticas internas, código de conduta e LGPD
- Dia 2: Segurança no trabalho, normas do fabricante e sistemas internos
- Dia 3: Treinamento específico do setor com acompanhamento de colaborador sênior
- Dias 4–5: Prática supervisionada e avaliação de desempenho inicial

## 11. CONTRATAÇÃO DE PRESTADORES PJ — NORMAS E DIRETRIZES

**Objetivo:** Mitigar riscos trabalhistas, fiscais e de compliance na contratação de pessoas jurídicas (PJ), evitando caracterização de vínculo empregatício e garantindo a conformidade dos prestadores.

## 11.1 Critérios para Contratação de PJ

A contratação de pessoa jurídica é permitida quando presentes as seguintes condições:

- O objeto do contrato é de natureza específica, técnica ou temporária
- O prestador possui autonomia na execução do serviço (sem subordinação direta)
- O prestador possui seus próprios equipamentos, metodologia e pode trabalhar para outros clientes
- Não há exclusividade, habitualidade ou pessoalidade que configure relação de emprego
- A Diretoria será responsável pela formalização dos contratos PJ e o RH será responsável pelo controle documental dos contratos de prestação de serviços.
- Os contratos de prestação de serviços poderão prever períodos de interrupção programada das atividades, conforme negociação entre as partes.
- Instrução de ordens e direcionamento de atividades aos prestadores PJ seguem as mesmas regras de hierarquia interna, respeitadas as limitações legais da relação de prestação de serviços (sem configurar subordinação)

## 11.2 Due Diligence de Prestadores PJ

- Verificação de regularidade fiscal: certidões negativas de débitos federais, estaduais e municipais
- Comprovação de regularidade previdenciária (CND/PGFN)
- Consulta a listas restritivas: OFAC, CEIS, CNEP, Cadastro de Empresas Punidas
- Verificação de inscrição ativa no CNPJ e alvará de funcionamento
- Análise de histórico de litígios trabalhistas relacionados ao prestador

## 11.3 Contrato de Prestação de Serviços PJ

Todo contrato com prestador PJ deve obrigatoriamente conter:

- Objeto claramente definido e delimitado (evitar descrições genéricas)
- Valor, forma e prazo de pagamento
- Cláusula de independência contratual — sem relação de emprego
- Cláusula de confidencialidade e proteção de dados (LGPD)
- Cláusula anticorrupção (Lei nº 12.846/2013)
- Responsabilidade do prestador pelo recolhimento de seus próprios tributos (ISS, PIS, COFINS, IRPJ, CSLL)
- Ausência de exclusividade e possibilidade de subcontratação (se aplicável)
- Prazo determinado (com possibilidade de renovação documentada)

## 11.4 Gestão Contínua de Prestadores PJ

Ação	Periodicidade
Renovação de certidões negativas do prestador	Semestral
Verificação de cumprimento das cláusulas contratuais	Trimestral
Avaliação de desempenho do prestador	Semestral
Renovação / revisão do contrato	Anual
Treinamento sobre compliance da empresa	Anual
Atualização de due diligence	Anual ou a cada renovação

## 11.5 Riscos e Sinais de Vínculo Empregatício — Alertas

A concessionária deve estar atenta aos sinais de vínculo empregatício disfarçado (pejotização):

- Horário fixo imposto pela contratante > risco de reconhecimento de vínculo
- Exclusividade de serviços para a concessionária > risco de vínculo
- Uso de equipamentos e uniformes da empresa pelo prestador > risco de vínculo
- Remuneração fixa mensal sem relação com entrega de projeto > risco de vínculo
- Em caso de dúvida, consultar o departamento jurídico antes da contratação.

## 12. AUDITORIAS, MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA

### 12.1 Programa de Auditorias Internas

Área Auditada	Tipo	Frequência
Vendas e Financiamento	Documental e operacional	Trimestral
Oficina / Pós-venda	Qualidade e ambiental	Semestral
Financeiro / Fiscal	Contábil e tributária	Semestral
RH / Folha de Pagamento	Trabalhista e previdenciária	Anual
LGPD / Segurança da Informação	Técnica e processual	Anual
Prestadores PJ	Contratual e due diligence	Anual
Marketing	Publicidade e conformidade	Semestral

### 12.2 Indicadores de Compliance (KPIs)

- Percentual de colaboradores treinados em compliance — meta: 100%
- Número de ocorrências no canal de denúncias vs. casos apurados
- Índice de conformidade em auditorias internas — meta: acima de 85%
- Tempo médio de resposta a solicitações LGPD — meta: abaixo de 10 dias
- Número de não conformidades críticas identificadas e prazo de correção
- Percentual de contratos PJ com cláusulas de compliance — meta: 100%

### 12.3 Plano de Ação Corretiva (PAC)

- Toda não conformidade identificada em auditoria deve ter PAC elaborado em até 5 dias úteis
- O PAC deve indicar: causa raiz, ação corretiva, responsável e prazo
- Acompanhamento mensal da evolução dos PACs abertos
- Reincidências devem ser escaladas para a Diretoria com relatório formal

### 13. REGIME DISCIPLINAR E PENALIDADES

O descumprimento das normas estabelecidas neste Programa de Compliance sujeitará o infrator às seguintes medidas disciplinares, aplicadas de forma gradual e proporcional à gravidade da infração:

Nível	Infração	Penalidade
Leve	Descumprimento de procedimento por desconhecimento	Advertência verbal + retreinamento
Moderada	Reincidência em infração leve / omissão de informação	Advertência escrita
Grave	Violação intencional de norma / conflito de interesses	Suspensão de 1 a 30 dias
Gravíssima	Corrupção, fraude, assédio, vazamento de dados intencional	Demissão por justa causa + ação judicial
Prestador PJ	Qualquer nível de violação	Rescisão contratual imediata

As infrações disciplinares serão avaliadas individualmente, considerando a natureza da conduta, sua gravidade, os impactos gerados, o histórico funcional do colaborador e eventual reincidência.

Dependendo da gravidade da conduta, a empresa poderá aplicar penalidade imediata, independentemente da observância da gradação das penalidades, sempre observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

A aplicação das penalidades disciplinares observará as circunstâncias específicas de cada caso, podendo ser adotadas medidas distintas conforme a gravidade da conduta e os riscos gerados à empresa, aos colaboradores ou a terceiros.

**Abandono de emprego e ausência injustificada prolongada**

Será considerado abandono de emprego a ausência injustificada do colaborador ao trabalho por período igual ou superior a 30 (trinta) dias consecutivos, sem qualquer comunicação ou justificativa formal à empresa.

Nessas situações, poderão ser realizadas tentativas de contato e notificação formal ao colaborador, sendo que a manutenção da ausência injustificada poderá caracterizar abandono de emprego e ensejar a aplicação de dispensa por justa causa, nos termos da legislação vigente.

A aplicação de penalidades deve respeitar o contraditório e a ampla defesa, assegurando ao infrator o direito de apresentar sua versão dos fatos antes da decisão final.

## 14. DISPOSIÇÕES FINAIS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

Este Programa de Compliance entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção e deve ser revisado anualmente ou sempre que houver alteração relevante na legislação aplicável ou nas operações da concessionária.

- A versão mais recente deste documento deve estar disponível a todos os colaboradores no mural interno e na intranet
- Dúvidas sobre a interpretação deste documento devem ser encaminhadas ao Departamento de Compliance
- A Direção compromete-se a alocar os recursos humanos e financeiros necessários para a efetiva implementação deste programa

<b>Diretor / Proprietário</b>	<b>Responsável de Compliance (CCO)</b>
Assinatura: _____	Assinatura: _____
Data: ____/____/____	Data: ____/____/____

# PARTE II

## CÓDIGO DE CONDUTA DOS COLABORADORES



Aplicável a todas as unidades da empresa, incluindo matriz e filiais.



**TOYOTA**  
Hai

## 15. DEVERES GERAIS DO COLABORADOR

Todos os colaboradores da HAI Automóveis Ltda. deverão desempenhar suas atividades com responsabilidade, ética e respeito às normas legais e internas da empresa.

**São deveres fundamentais do colaborador:**

- Cumprir rigorosamente as normas internas da empresa
- Executar suas atividades com atenção, responsabilidade e zelo
- Respeitar superiores, colegas de trabalho, clientes e terceiros
- Cumprir as determinações legais e as orientações recebidas de seus superiores hierárquicos
- Preservar o patrimônio da empresa, evitando desperdícios, danos ou uso inadequado de recursos
- Manter postura profissional adequada dentro e fora do ambiente de trabalho, sempre que estiver representando a empresa
- Agir com honestidade e boa-fé em todas as atividades realizadas

**É expressamente proibido:**

- Praticar qualquer forma de fraude ou falsificação de documentos
- Omitir informações relevantes relacionadas às atividades profissionais
- Utilizar recursos da empresa para fins pessoais e/ou ilícitos
- Agir de forma que prejudique a imagem ou os interesses da empresa
- Realizar falsa declaração de residência, salvo nos casos com parentesco comprovado
- Efetuar vendas a empresas onde o ramo de atividade contenha venda ou comércio de veículos
- Deixar de colher assinatura do cliente em toda e qualquer proposta de venda oficial, ou assinar

O descumprimento das obrigações previstas neste Código poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares, nos termos da legislação vigente.

---

## 16. CUMPRIMENTO DA JORNADA DE TRABALHO

O cumprimento regular da jornada de trabalho é obrigação essencial do colaborador e deverá ocorrer conforme o horário previamente estabelecido pela empresa no contrato de trabalho ou termos aditivos.

**Todos os colaboradores deverão:**

- Registrar corretamente os horários de entrada e saída
- Registrar os intervalos para descanso e alimentação
- Cumprir integralmente a jornada contratual
- Comunicar previamente qualquer atraso ou ausência, sempre que possível
- Respeitar as orientações relacionadas ao controle de jornada

### É expressamente proibido:

- Registrar ponto para outro colaborador
- Permitir que terceiros registrem seu ponto
- Alterar registros de jornada sem autorização
- Inserir informações no ponto que não condizem com a realidade
- Permanecer em atividade fora do horário sem autorização prévia

A realização de horas extras dependerá de autorização expressa do superior responsável. A realização de horas extras sem autorização poderá resultar em aplicação de medidas disciplinares.

---

## 17. HORAS EXTRAS E COMPENSAÇÃO DE JORNADA

A realização de horas extras somente poderá ocorrer quando previamente autorizada pela empresa. Sempre que houver necessidade de extensão da jornada, o colaborador deverá aguardar orientação do superior responsável.

Quando adotado sistema de compensação de jornada ou banco de horas, deverão ser observadas as regras estabelecidas pela empresa e pela legislação vigente.

A realização habitual de horas extras sem autorização será considerada descumprimento das normas internas.

---

## 18. INTERVALOS E DESCANSOS

Todos os colaboradores deverão usufruir regularmente dos intervalos legais previstos para descanso e alimentação. O intervalo intrajornada deverá ser respeitado conforme previsto em lei e nas normas internas da empresa.

### É vedado:

- Deixar de registrar o intervalo
- Reduzir o intervalo sem autorização
- Permanecer em atividade durante o intervalo sem autorização

O descanso semanal remunerado deverá ser observado conforme escala definida pela empresa.

---

## 19. FÉRIAS — REGRAS GERAIS

As férias são direito garantido ao colaborador após o cumprimento do período aquisitivo de 12 (doze) meses de trabalho. A concessão das férias será comunicada ao colaborador por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O pagamento das férias deverá ser realizado até 2 (dois) dias antes do início do período de gozo, incluindo o adicional constitucional previsto em lei.

### O fracionamento das férias deverá observar as seguintes regras:

- Um dos períodos deverá ter, no mínimo, 14 (quatorze) dias corridos
- Os demais períodos não poderão ser inferiores a 5 (cinco) dias corridos cada

O colaborador poderá solicitar a conversão de até 1/3 (um terço) do período de férias em abono pecuniário, mediante solicitação por escrito até 15 (quinze) dias antes do término do período aquisitivo. É vedado o início das férias nos 2 (dois) dias que antecedem feriado ou dia de descanso semanal remunerado.

### 19.1 Redução do Período de Férias por Faltas Injustificadas

Faltas Injustificadas	Dias de Férias
Até 5 faltas	30 dias
De 6 a 14 faltas	24 dias
De 15 a 23 faltas	18 dias
De 24 a 32 faltas	12 dias
Mais de 32 faltas	Perda do direito às férias no período aquisitivo

## 20. AUSÊNCIAS E ATESTADOS MÉDICOS

Sempre que houver impossibilidade de comparecimento ao trabalho, o colaborador deverá comunicar a empresa o mais breve possível, preferencialmente antes do início da jornada.

Os atestados médicos deverão:

- Conter identificação do profissional emitente
- Conter data de emissão
- Indicar período de afastamento
- Ser apresentados dentro do prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contadas da data de emissão
- A ausência injustificada poderá resultar em aplicação de medidas disciplinares.

## 21. RESCISÃO POR ACORDO

(Art. 484-A da CLT) — Nos termos da legislação vigente, poderá ocorrer a rescisão do contrato de trabalho por acordo entre empresa e colaborador.

Nessa modalidade:

- O aviso prévio será pago pela metade, quando indenizado
- A multa do FGTS será reduzida para 20% (vinte por cento)
- O colaborador poderá movimentar até 80% do saldo do FGTS
- Não haverá direito ao seguro-desemprego

A formalização do acordo dependerá de manifestação expressa de ambas as partes.

## 22. USO DE VEÍCULOS DA EMPRESA

Somente poderão conduzir veículos da empresa os colaboradores que possuírem habilitação válida e compatível, estiverem previamente autorizados pela empresa e estiverem em condições físicas e mentais adequadas para a condução.

### É obrigatório:

- Conduzir o veículo com atenção e prudência, respeitando integralmente as normas de trânsito
- Utilizar o veículo exclusivamente para atividades autorizadas
- Comunicar imediatamente qualquer acidente, dano ou irregularidade ocorrida com o veículo
- Manter o veículo em condições adequadas de conservação durante o uso
- Observar os procedimentos internos relacionados ao uso de veículos

### É expressamente proibido:

- Utilizar veículos da empresa para fins particulares sem autorização
- Conduzir veículo sob efeito de álcool, medicamentos que comprometam a capacidade de condução ou substâncias ilícitas
- Permitir que terceiros não autorizados conduzam veículos da empresa
- Utilizar veículos de forma imprudente ou negligente
- Transportar pessoas ou cargas sem autorização

A realização de test drive deverá ocorrer exclusivamente mediante autorização da empresa e observância dos procedimentos internos aplicáveis.



## 23. USO DE FERRAMENTAS, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

Os colaboradores que utilizarem ferramentas, equipamentos ou materiais da empresa deverão fazê-lo com responsabilidade e cuidado.

### É obrigação do colaborador:

- Utilizar corretamente as ferramentas fornecidas
- Manter os equipamentos em condições adequadas de conservação
- Comunicar imediatamente qualquer defeito ou irregularidade
- Evitar desperdícios e uso indevido de materiais

### É proibido:

- Utilizar ferramentas para fins pessoais sem autorização
- Retirar ferramentas ou equipamentos da empresa sem autorização
- Utilizar equipamentos de forma inadequada ou fora dos procedimentos estabelecidos

O uso inadequado que resulte em dano poderá sujeitar o colaborador às medidas disciplinares cabíveis.

---

## 24. SEGURANÇA DO TRABALHO E USO DE EPIS

A segurança do trabalho é responsabilidade compartilhada entre empresa e colaboradores.

### É obrigatório ao colaborador:

- Utilizar corretamente os Equipamentos de Proteção Individual (EPIS) fornecidos
- Participar dos treinamentos obrigatórios
- Seguir os procedimentos de segurança definidos pela empresa
- Comunicar situações de risco ou condições inseguras
- Zelar pela conservação e uso adequado dos equipamentos de segurança disponibilizados

A recusa injustificada ao uso de EPIS poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares.

### 24.1 Identificação de Situações de Perigo

Sempre que o colaborador identificar qualquer situação que represente risco à sua segurança ou à segurança de terceiros, deverá interromper a atividade e comunicar imediatamente o superior responsável. A atividade somente poderá ser retomada após a verificação das condições de segurança e autorização do responsável competente.

### 24.2 Comunicação de Acidentes e Incidentes

Todo acidente ou incidente ocorrido no ambiente de trabalho deverá ser comunicado imediatamente ao superior responsável. A comunicação imediata é essencial para: adoção de medidas corretivas, prevenção de novos acidentes e cumprimento das obrigações legais aplicáveis.

## 25. ATENDIMENTO AO CLIENTE

Todos os colaboradores deverão tratar clientes com respeito, cordialidade e profissionalismo. O atendimento deverá observar: transparência nas informações prestadas, clareza na comunicação e respeito às normas internas e às disposições do CDC.

**É proibido:**

- Fornecer informações falsas ou imprecisas
- Assumir compromissos sem autorização
- Agir de forma que prejudique a imagem da empresa perante clientes

---

## 26. USO DE SISTEMAS, INTERNET E E-MAIL CORPORATIVO

Os sistemas e recursos tecnológicos da empresa deverão ser utilizados exclusivamente para atividades profissionais.

**Todos os colaboradores deverão:**

- Manter sigilo sobre senhas de acesso
- Utilizar os sistemas somente para atividades relacionadas ao trabalho
- Preservar a integridade das informações da empresa
- Comunicar imediatamente qualquer acesso indevido ou irregularidade

**É proibido:**

- Compartilhar senhas com terceiros
- Acessar conteúdos impróprios ou ilegais utilizando equipamentos da empresa
- Instalar programas sem autorização
- Utilizar sistemas da empresa para fins particulares não autorizados

---

## 27. CONFLITO DE INTERESSES

Os colaboradores deverão evitar situações que possam gerar conflito entre interesses pessoais e os interesses da empresa.

Situações que possam gerar conflito deverão ser comunicadas imediatamente ao superior responsável.

### 27.1 Proibição de Negociação Particular com Clientes

É expressamente proibido ao colaborador realizar negociações particulares com clientes da empresa, bem como oferecer serviços paralelos, intermediar vendas ou prestar qualquer tipo de atendimento comercial fora dos canais institucionais da empresa, sem autorização formal.

### Também é proibido:

- Direcionar clientes para terceiros com objetivo de obter vantagem pessoal
- Realizar vendas, negociações ou indicações comerciais em benefício próprio
- Utilizar informações obtidas em razão da função para obtenção de vantagem pessoal ou de terceiros

O descumprimento dessas disposições poderá caracterizar falta grave, sujeitando o colaborador à aplicação de medidas disciplinares, inclusive desligamento por justa causa.

## 28. PREVENÇÃO AO ASSÉDIO E CONDUTAS INADEQUADAS

A HAI Automóveis Ltda. não tolera qualquer forma de assédio ou comportamento inadequado no ambiente de trabalho.

Tipo	Definição
Assédio Moral	Toda conduta abusiva, repetitiva ou sistemática, que exponha o colaborador a situações humilhantes, constrangedoras ou degradantes no ambiente de trabalho
Assédio Sexual	Qualquer conduta de natureza sexual não desejada, que cause constrangimento ou afete a dignidade da pessoa, incluindo insinuações, propostas indevidas ou contato físico inadequado

### É proibida qualquer conduta que:

- Exponha o colaborador a situações humilhantes ou constrangedoras
- Utilize palavras ofensivas, ameaçadoras ou desrespeitosas
- Imponha tratamento discriminatório ou desigual
- Envolve insinuações ou abordagens de natureza sexual sem consentimento
- Pratique agressão verbal contra colegas, superiores, subordinados, clientes ou terceiros
- Pratique agressão física ou qualquer ato de violência nas dependências da empresa
- Promova intimidação, ameaça ou retaliação contra qualquer colaborador

A empresa compromete-se a tratar todas as denúncias com confidencialidade, imparcialidade e apuração adequada dos fatos. Nenhum colaborador poderá sofrer retaliação por relatar, de boa-fé, situações de assédio ou comportamento inadequado.

## 29. USO DE CELULAR PESSOAL NO TRABALHO

O uso de celular pessoal durante a jornada de trabalho deverá ocorrer de forma responsável e compatível com as atividades exercidas, não podendo comprometer a segurança, a produtividade ou o atendimento aos clientes.

### É expressamente proibido:

- Utilizar celular pessoal durante a condução de veículos da empresa ou de clientes
- Utilizar celular durante a operação de máquinas, ferramentas ou equipamentos
- Utilizar celular de forma que comprometa o atendimento ao cliente
- Utilizar celular em excesso durante a jornada de trabalho sem justificativa

## 30. USO DE WHATSAPP E OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Quando utilizados para fins profissionais, os aplicativos de comunicação deverão ser utilizados com responsabilidade e exclusivamente para atividades relacionadas ao trabalho.

**É proibido:**

- Compartilhar informações internas ou confidenciais em grupos não autorizados
- Enviar mensagens / imagens ofensivas ou inadequadas
- Divulgar dados de clientes sem autorização
- Utilizar grupos corporativos para assuntos pessoais sem autorização

A empresa não exige nem orienta que o colaborador responda mensagens fora do seu horário regular de trabalho.

---

## 31. USO DE REDES SOCIAIS E IMAGEM DA EMPRESA

O uso de redes sociais pessoais é permitido, desde que não comprometa a imagem da empresa ou o ambiente de trabalho.

**É expressamente proibido:**

- Divulgar informações internas ou confidenciais da empresa
- Publicar imagens de clientes, veículos ou documentos sem autorização
- Realizar manifestações que possam prejudicar a imagem da empresa
- Utilizar redes sociais durante a jornada de trabalho de forma que comprometa a execução das atividades

---

## 32. MONITORAMENTO POR CÂMERAS

A HAI Automóveis Ltda. poderá realizar o monitoramento de suas instalações por meio de câmeras de segurança, com finalidade exclusivamente preventiva e de segurança.

Em respeito à privacidade e à dignidade dos colaboradores, é expressamente proibida a instalação de câmeras em:

- Banheiros
- Vestiários
- Áreas destinadas exclusivamente à troca de roupas

---

## 33. CONSUMO DE ÁLCOOL, DROGAS E SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS

**É expressamente proibido o consumo ou porte de bebidas alcoólicas ou substâncias ilícitas durante a jornada de trabalho ou nas dependências da empresa.**

### É proibido ao colaborador:

- Consumir bebidas alcoólicas durante a jornada de trabalho
- Apresentar-se ao trabalho sob efeito de álcool ou substâncias que comprometam sua capacidade
- Portar, utilizar ou distribuir substâncias ilícitas nas dependências da empresa
- Operar veículos, máquinas, ferramentas ou equipamentos sob efeito de álcool ou drogas

Nos casos em que o colaborador estiver utilizando medicamentos que possam comprometer sua capacidade de executar suas atividades com segurança, deverá comunicar previamente ao superior responsável.

---

## 34. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE INFORMAÇÕES

Todos os colaboradores são obrigados a manter sigilo absoluto sobre informações estratégicas, comerciais, financeiras e operacionais da empresa. Esta obrigação permanece válida mesmo após o término do vínculo empregatício.

### É expressamente proibido:

- Divulgar informações internas sem autorização
- Utilizar informações da empresa para benefício próprio ou de terceiros
- Compartilhar dados sigilosos por qualquer meio não autorizado
- Acessar informações sem necessidade profissional

---

## 35. POLÍTICA DE BRINDES, VANTAGENS E PREMIAÇÕES

### 35.1 Recebimento de Brindes e Vantagens de Terceiros

Com o objetivo de preservar a integridade das relações comerciais e evitar conflitos de interesses, é proibido ao colaborador:

- Receber comissões paralelas ou valores não autorizados em razão de suas atividades profissionais
- Aceitar vantagens indevidas oferecidas por fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros comerciais
- Solicitar benefícios pessoais em troca de favorecimento comercial
- Aceitar pagamentos, presentes ou vantagens que possam comprometer a imparcialidade profissional

Brindes institucionais de pequeno valor simbólico (até R\$ 100,00), recebidos de forma ocasional e sem caráter de favorecimento, poderão ser aceitos.

### 35.2 Premiações Internas

As premiações internas concedidas pela HAI Automóveis Ltda. possuem natureza indenizatória, sendo concedidas por liberalidade da empresa, com o objetivo de incentivar o desempenho e reconhecer resultados. Nos termos do art. 457, §2º da CLT, os valores pagos a título de prêmio não integram a remuneração do colaborador.

Os critérios, condições e metas relacionados às premiações internas serão definidos pela empresa e divulgados previamente aos colaboradores por meio de comunicados, regulamentos internos ou materiais informativos específicos. As premiações não possuem caráter obrigatório ou habitual, podendo ser alteradas, suspensas ou canceladas a qualquer tempo, conforme critérios definidos pela empresa e de acordo com suas estratégias comerciais e operacionais.

---

## 36. USO ADEQUADO DOS RECURSOS E AMBIENTES DA EMPRESA

Todos os recursos e ambientes disponibilizados pela empresa deverão ser utilizados exclusivamente para fins profissionais. Todos os colaboradores são responsáveis por zelar pela limpeza, organização e conservação dos ambientes comuns (cozinhas, banheiros, corredores, áreas de descanso, etc.).

Os danos causados aos recursos da empresa ou de terceiros, quando decorrentes de dolo, negligência, imprudência ou imperícia do colaborador, poderão ser objeto de ressarcimento, inclusive mediante desconto salarial ou rescisório.

Eventuais danos decorrentes de uso indevido, negligência, imprudência ou imperícia poderão ser objeto de apuração interna, sendo o colaborador responsabilizado pelos prejuízos causados, na forma da legislação vigente.

O colaborador declara estar ciente de que, nos casos em que for comprovada sua responsabilidade por danos decorrentes de dolo, negligência, imprudência ou imperícia, poderá ser formalizada autorização expressa para ressarcimento dos prejuízos causados, inclusive mediante desconto salarial ou rescisório, observadas as disposições legais aplicáveis e os limites previstos na legislação trabalhista.

---

## 37. APRESENTAÇÃO PESSOAL E USO DE UNIFORME

### 37.1 Uso Obrigatório de Uniforme

O uso de uniforme fornecido pela empresa é obrigatório para os colaboradores designados a utilizá-lo. O uniforme deverá ser utilizado durante toda a jornada de trabalho, mantendo-se sempre limpo, conservado e adequado ao uso profissional.

- Utilizar o uniforme completo durante a jornada de trabalho
- Manter o uniforme em boas condições de higiene e conservação
- Comunicar ao superior responsável qualquer necessidade de substituição por desgaste natural

### 37.2 Devolução do Uniforme

Os uniformes fornecidos pela empresa deverão ser devolvidos pelo colaborador ao término do contrato de trabalho. A não devolução dos uniformes poderá ensejar a adoção das medidas administrativas cabíveis, desde que observadas as disposições legais aplicáveis.

## 38. DEVER DE COMUNICAR DÚVIDAS E IRREGULARIDADES

Sempre que o colaborador tiver dúvida quanto à legalidade, correção ou adequação de determinada situação, procedimento ou conduta, deverá comunicar imediatamente ao superior responsável ou utilizar os canais internos disponibilizados pela empresa. Nenhum colaborador poderá ser penalizado ou sofrer retaliação por relatar, de boa-fé, dúvidas ou situações que considere inadequadas ou irregulares.

## 39. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

Todos os colaboradores que tiverem acesso a dados pessoais deverão agir com responsabilidade, sigilo e cautela, utilizando tais informações exclusivamente para o exercício das atividades profissionais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 — LGPD.

É expressamente proibido:

- Divulgar dados pessoais sem autorização
- Compartilhar informações sigilosas por meios não autorizados
- Acessar dados sem necessidade profissional
- Utilizar dados da empresa para benefício próprio ou de terceiros

## 40. MEDIDAS DISCIPLINARES

O descumprimento das normas previstas neste Código poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares. As penalidades poderão incluir: advertência verbal ou escrita, suspensão disciplinar e desligamento por justa causa.

As penalidades disciplinares poderão ser aplicadas de forma gradativa, observando-se a gravidade da conduta, histórico funcional e reincidência. Nos casos em que a conduta apresentar gravidade suficiente, a empresa poderá aplicar penalidade mais severa de forma imediata.

## 41. DISPOSIÇÕES FINAIS DO CÓDIGO DE CONDUTA

O presente Código de Conduta estabelece as normas gerais de comportamento e funcionamento aplicáveis a todos os colaboradores da HAI Automóveis Ltda. O cumprimento das regras estabelecidas é obrigatório para todos os colaboradores, independentemente da função exercida ou da unidade de atuação.

O desconhecimento das normas previstas neste documento não poderá ser utilizado como justificativa para o seu descumprimento.

Este Código poderá ser atualizado sempre que necessário, em razão de alterações legais, operacionais ou institucionais. As alterações realizadas serão comunicadas aos colaboradores por meio dos canais internos da empresa.

O recebimento deste Código será formalizado mediante assinatura do Termo de Ciência e Adesão, que ficará arquivado junto ao prontuário funcional do colaborador.

## 42. TERMO DE CIÊNCIA E ADESÃO

Declaro que recebi, li e compreendi o Programa de Compliance e o Código de Conduta dos Colaboradores da HAI Automóveis Ltda., comprometendo-me a cumprir integralmente todas as normas neles previstas.

Estou ciente de que o descumprimento das normas poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares, inclusive desligamento por justa causa.

Declaro, ainda, estar ciente de que este documento integra as normas internas da empresa e deverá ser observado durante toda a vigência do meu contrato de trabalho.

Nome do Colaborador: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Função: \_\_\_\_\_ Unidade: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_