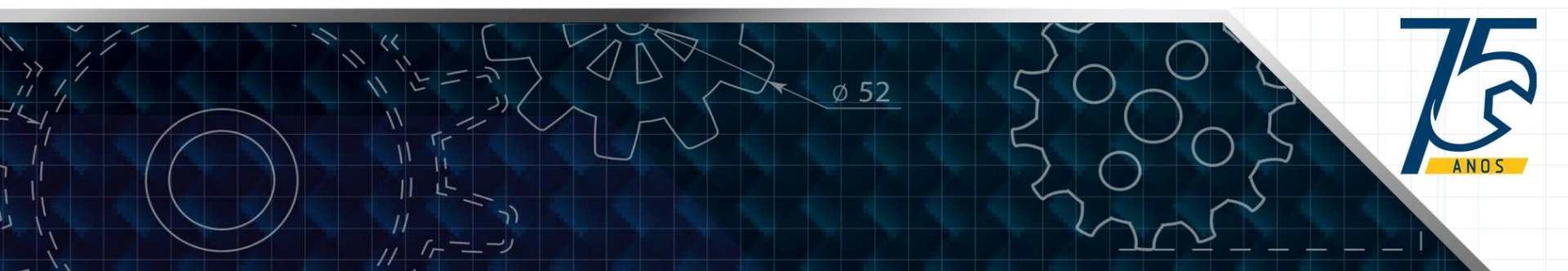


**A SOLUÇÃO ADEQUADA PARA O SEU NEGÓCIO**

**DISTRIBUIÇÃO DAS MELHORES MARCAS DOS  
MERCADOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS**



The background is a dark blue grid with white technical drawings of gears and mechanical parts. A diagonal white line runs from the top-left towards the bottom-right. Dimensions like 'Ø16', '12', and 'Ø 52' are visible. The text 'MANUAL COMPLIANCE 2020' is centered in white.

# MANUAL COMPLIANCE 2020

# INTRODUÇÃO

A Carlsons esta no mercado a mais de 75 anos na área do Comércio de Ferramentas industriais de alta qualidade, e tem o compromisso em atender aos requisitos legais de conformidade e Integridade, com objetivo de estabelecer princípios, conceitos e valores que norteiam o nosso padrão ético de conduta para um relacionamento com nossos colaboradores clientes, fornecedores e concorrentes, de forma transparente, ética e saudável.

- **Visão:** Oferecer soluções integradas em ferramentas e equipamentos industriais por meio de produtos da mais alta qualidade e serviços técnicos especializados.
- **Missão:** Desenvolvimento constante para atender as necessidades atuais de mercado, contribuindo com o sucesso comercial dos nossos clientes, atendendo as mais rigorosas e rígidas normas de segurança e qualidade, visando proteger a integridade dos nossos fornecedores, colaboradores e do meio ambiente.
- **Valores:** Ética e honestidade, Credibilidade, Transparência, Sustentabilidade, Tratamento de não conformidades e a Melhoria Continua.



# INTRODUÇÃO

Este Manual de Compliance contém políticas e procedimentos relativos a vários aspectos do nosso negócio, com o intuito de detectar e prevenir violações de normas e/ou de regulamentação aplicáveis ao nosso seguimento. Abrange todas as nossas filiais, colaboradores (Próprios ou PJ), de qualquer nível hierárquico, e todos os nossos Fornecedores cadastrados.

Contém neste Manual:

- **Ética e Conduta**
- **Política Anticorrupção**
- **Política de Qualidade**
- **Política de Saúde e Segurança**
- **Política de Meio Ambiente , Responsabilidade Social e Direitos Humanos**



# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

O Código de Conduta da Carlsons estabelece os princípios e os valores que todos os colaboradores e fornecedores que trabalham conosco devem respeitar em todas as suas atividades e em todo o mundo.

**A nossa busca é : A QUALIDADE POR EXCELÊNCIA, através de nossos \* PILARES:**

- **RESPONSABILIDADE:** Assumir seus atos e consequências. Prezar pelo patrimônio da empresa, bem como manter em sigilo informações referente ao corporativo.
- **INTEGRIDADE:** Colocar os valores acima de qualquer situação, sendo ético, prezar por uma postura honesta e ser correto nas ações.
- **RETIDÃO:** Não utilizar, em hipótese alguma sua posição na empresa, em benefício pessoal, bem como, não ser causador de intrigas e fofocas, para não prejudicar os outros ou a si mesmo.



# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

## PILARES:

- **MERITOCRACIA:** Seguimos reconhecendo nossos colaboradores, não por suas posições, mas pelo bom desempenho e comprometimento.
- **RECONHECIMENTO DOS ERROS:** Ter a humildade de assumir os erros e tentar ao máximo contornar o problema, a fim de evitá-lo no futuro.
- **CONGRUÊNCIA:** Seja exemplo com boas atitudes e não somente nas palavras.
- **RESPEITO:** Manter sempre um trabalho interligado, sendo a empresa um único corpo que funciona com a colaboração e ajuda de todos para construção de resultados.

# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

## Aos nossos Colaboradores:

- Cumprir integralmente os nossos Pilares de Ética e Conduta;
- Preservar o patrimônio e a reputação da Empresa, atuando com responsabilidade;
- Atuar de maneira prudente para evitar que potencial conflito de interesse venha a ocorrer;
- Recusar presentes, entretenimentos e demais vantagens que tenham por objetivo influenciar nas suas decisões;
- Usar as informações recebidas exclusivamente no exercício de suas funções e não fazer uso destas em benefício próprio ou de terceiros.
- Desempenhar suas funções com lealdade aos clientes, zelando pelos seus interesses.



# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

## Aos nossos Fornecedores:

Os nossos fornecedores, além de seguir nossos Pilares e de Política anticorrupção, devem cumprir a legislação e as regras aplicáveis em vigor, isso incluindo o respeito à saúde, a segurança, meio ambiente, aos direitos humanos, trabalhistas, legislação local, inclusive fiscal e tributária.

## Normas Gerais:

### Todos os nosso colaboradores deverão seguir os seguintes padrões éticos de conduta:

- Os ativos e bens do Carlsons devem ser utilizados de forma ética, parcimoniosa e visando tão-somente o interesse da empresa.
- É proibida a recepção ou envio de imagens de conteúdo pornográfico, vídeos e músicas. O uso da internet é somente autorizado com finalidades relacionadas a interesses e assuntos profissionais.





# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

## Normas Gerais:

- Evitar o desperdício de materiais de escritório e descartáveis é um ato de Qualidade e Sustentabilidade.
- A lei de propriedade intelectual dispõe claramente que toda invenção e modelo de utilidade pertencem exclusivamente ao empregador quando decorrerem de trabalho cuja execução se deu durante o período de vínculo do Colaborador.
- Toda propriedade intelectual, documento, carteira de clientes, são de propriedade da Carlsons. O uso de qualquer informação que consta nestes documentos devem ser exclusivamente relacionado às atividades da Empresa, e as informações não podem de forma alguma ser disseminadas ou retransmitidas.
- É proibido, independente do nível hierárquico, todo e qualquer tipo de assédio, seja ele moral, sexual, ou a prática de racismo, pré-conceito de todos os tipos, ameaças, agressão e a coação.



# POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

A Carlsons tem o compromisso manter atitudes profissionais e éticas em seus negócios e vetar qualquer forma de benefícios ilícitos, e galgar a transparência e a consciência de todos sobre a necessidade desta Política.

Nossa Política Anticorrupção abrange todas as nossas filiais, todos os nossos colaboradores (Próprios ou PJ), de qualquer nível hierárquico, e todos os nossos fornecedores cadastrados.

De acordo com a Lei Anticorrupção, a Carlsons pode ser responsabilizada pelas ações de seus colaboradores e fornecedores, caso participem atos de subornos ou corrupção. Portanto, o colaborador e o fornecedor Carlsons, nunca deverão se envolver ou tolerar qualquer conduta imprópria conforme os termos dessa Política.

Esta Política foi elaborada em consonância com todas as leis e regulamentações aplicáveis contra suborno e corrupção: Lei Anticorrupção n.º 12.846/13 e seu Decreto nº 8.420/15, Lei contra Práticas de Corrupção Estrangeira dos Estados Unidos (“FCPA”); Lei contra Subornos do Reino Unido (“UKBA”); Convenção das Nações Unidas contra à Corrupção (“UNCAC”); Pacto Global das Nações Unidas.



# POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

A Carlsons repudia, proíbe e não tolera nenhuma prática de corrupção, suborno, pagamento ou recebimento de propina seja com a administração Pública ou privada, nacional ou estrangeira, com base na lei anticorrupção brasileira e internacional.

**“Aos Colaboradores e Fornecedores Carlsons, com Termo Assinado de Ciência, Afirmam:”**

## **Fica Vedado:**

- Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei;
- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagens indevidas.

# POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

## Fica Vedado:

- Participar de situações que possam causar ou sugerir conflito de interesses nas relações entre colaboradores, fornecedores, concorrentes e órgãos públicos.
- Utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- Frustrar ou fraudar, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório;
- Aceitar tratamento privilegiado de qualquer natureza.



# POLÍTICA DE QUALIDADE

A Carlsons busca a melhoria contínua de seus processos, focando suas ações na satisfação dos seus: colaboradores, clientes, fornecedores, comunidade e meio ambiente, atuando com excelência e rentabilidade, garantindo a longevidade do negócio.

Esta política abrange todas as nossas filiais, todos os nossos colaboradores (Próprios ou PJ), de qualquer nível hierárquico, e todos os nossos fornecedores cadastrados.

## Processo de Qualidade:

- **Gestão de Produto:** Análise de Qualidade do fornecedor, análise Qualidade/ Eficiência da ferramenta, contrato com fornecedor, recebimento e estoque parametrizado, inclusão de novo produto/ferramenta/marca em nosso portfólio.
- **Capacitação Técnica:** Treinamento/Capacitação técnica dos nossos vendedores, assistentes técnicos, sempre com a ajuda do fornecedor.
- **Diretrizes / Metas / Motivação:** Lançar nova ferramenta/marca, lançar estratégias de MKT e venda, lançar metas e resultados e deixar nossos vendedores prontos e motivados.

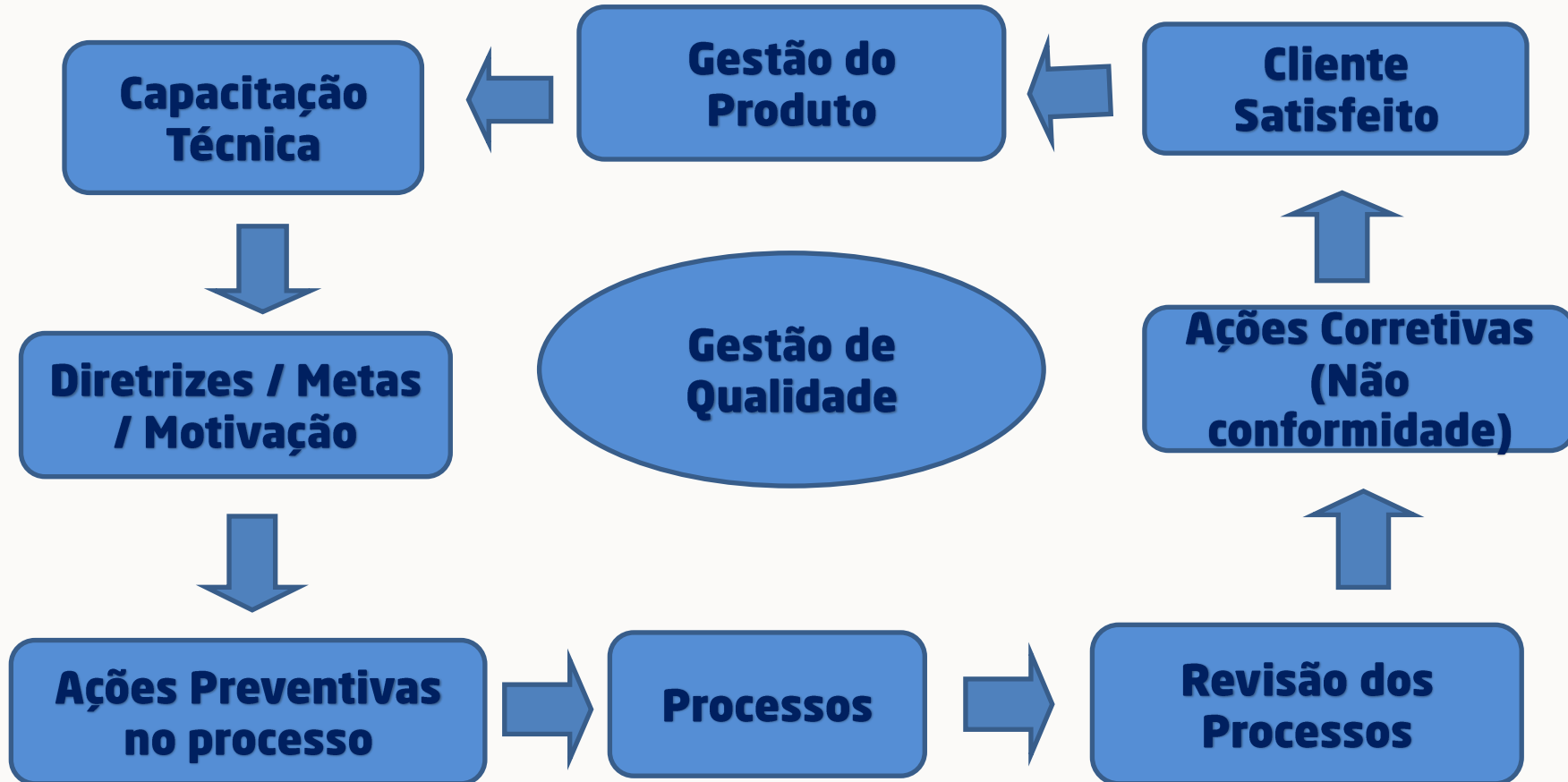
# POLÍTICA DE QUALIDADE

## Processo de Qualidade:

- **Ações preventivas:** Estoque sempre organizado e limpo, ferramentas estocadas de forma adequada, acompanhamento de validades , certificações, garantias do fabricante, bem como as vistorias técnicas de cada produto em estoque.
- **Processos:** Uma vez ferramenta no mercado, dada a largada para vender, e temos nosso processo de venda parametrizado, faturamento, estoque, expedição, calibração/verificação e envio, para que não existam não conformidades.
- **Revisão de Processo:** Revisão do Pedido pela Qualidade, todas as suas características solicitadas pelo o cliente, forma de pagamento, faturamento, embalagem, calibração/verificação se necessário / conformidade da ferramenta / integridade / garantia – embalagem, e por ultimo envio + acompanhamento até o recebimento.
- **Ações corretivas:** Somente em casos de não conformidades. Se as ações preventivas não surtiram efeito 100%, com defeito de fabricação do item, entrega atrasada, fiscal ou pedido. Plano de ação emergencial para satisfação do cliente, achar foco e motivo da não conformidade e acionar a parte responsável, 1 dia para solução, e documentado para que não tenhamos mais casos no futuro.

# POLÍTICA DE QUALIDADE

## Apresentação Processo de Qualidade



# POLÍTICA DE QUALIDADE

## A Carlsons coloca como objetivo:

- A Diretoria compromete-se com o atendimento aos requisitos de Qualidade pertinentes ao nosso seguimento e a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade.
- Contribuir com o crescimento do recursos humanos, através da motivação, envolvimento, ética, valorização, respeito, informação, treinamento e desenvolvimento técnico de qualidade, agindo com competência, criatividade e participação das pessoas.
- Garantir que as especificações legislativas sejam seguidas corretamente, incluindo os nossos fornecedores.
- Cooperar com nossos colaboradores e fornecedores nas atividades relacionadas ao desenvolvimento da Qualidade e Sustentabilidade.
- Melhorar continua dos processos, Adm., Vendas, Estoque, Distribuição dos produtos e Assistência técnica.
- Propiciar um Ambiente de Trabalho Seguro e limpo, treinando e conscientizando continuamente os colaboradores nas atividades e práticas relacionadas à Qualidade.





# POLÍTICA DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

A Carlsons através de sua cultura de valorização de pessoas, se compromete a eliminar / minimizar os riscos e perigos ocupacionais em seu seguimento.

Nossas diretrizes são claras e eficientes pois não temos operações insalubres, apenas Administração , Estoque , Expedição e Assistência Técnica, porém, todos os colaboradores são treinados com as normas pertinentes ao nosso seguimento, e os que manuseiam nossas ferramentas, desde a calibração/reparo, até a entrega, usam EPI pertinente a função, evitando acidentes /perigos e paradas nos trabalhos.

Esta política abrange todas as nossas filiais, todos os nossos colaboradores (Próprios ou PJ), de qualquer nível hierárquico, e todos os nossos fornecedores cadastrados.

É através da nossa sistematização/processo das atividades que conseguimos colocar em pratica a prevenção, seguindo parâmetros : SST/ NRs,/DSST /SSO /SGSSO / OHSAS / PCMSO/ ISO 45001; ou seja, nossos processos são claros a todos. Ainda não possuímos certificações internacionais, porem, estamos buscando ter todas as certificações pertinentes. Estamos dia com as normas reguladoras nacionais, estaduais e municipais, com Saúde e Segurança dentro do nosso seguimento.

# POLÍTICA DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

## Diretrizes:

- Valorização/Aplicação da Gestão de Saúde e Segurança, identificando e gerenciando os riscos, preventivamente associados às nossas atividades (Comércio).

**Ações:** Sinalização adequada, EPI para cada função pertinente, exames periódicos, manutenção previa das instalações, ações contra incêndio: rota de fuga, hidrantes, clima organizacional saudável, higiene impecável, colaborador com identificação, segurança por câmeras 24h, auditoria interna de saúde e segurança, ginastica laboral postural, capacitação técnica, treinamento com parcerias dos nossos fornecedores, Qualidade de Vida/Direitos Humanos.

- Saúde e Segurança é “Responsabilidade de todos”, busca na melhoria das condições de trabalho (Colaboradores e Fornecedores). “Todos são envolvidos e participam desta ação”.
- Melhoria continua e conformidade para NRs pertinentes aplicadas - **PPRA /PCMSO / SSO / PNDH-3..**

# POLÍTICA DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

## Normas Gerais a todos os Colaboradores Carlsons (Próprios ou PJ)

- Ao iniciar suas atividades, estar 100% já com seu Kit EPI pertinente a sua função, não poderão começar o expediente colaboradores sem a proteção exigida a sua função.
- Encerrar expediente na hora correta, desligando todos os aparelhos eletrônicos e desligando a luz, sem correr e vendo onde pisa.
- Guardar tudo que foi usado no dia, em seu devido lugar de acordo com o fabricante, nunca obstrua uma passagem.
- Observar as sinalizações em caso de incêndio e o orientações do responsável pela Brigada de incêndio.
- Sempre segurar no corrimão, andar com identificação dentro e fora da empresa , e ai sair sempre bater o dedo com a autorização da Gerencia.
- Termo de Ciência + EPI , assinado de todos os colaboradores sobre a Política de Segurança e Saúde Ocupacional.



# POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE

Como comercializamos Ferramentas Industriais de alto padrão, temos a obrigação de por em prática através dos nossos valores ambientais, “o comprometimento permanente de preservação” e transmitir, aos nossos colaboradores, fornecedores e comunidade.

**Adotamos ações baseadas em: (Conscientização/ Educação ambiental) Lei nº6.938/81 – Lei do Meio Ambiente )**

## **Compromisso:**

- Visamos à redução do consumo de energia, incentivando o seu consumo racional, manutenção previa predial e placas indicativas de economia.
- .Fazemos a reciclagem dos matérias de embalagem / transporte e todo papel utilizado, incentivamos o seu consumo racional e placas indicativas de economia.
- Processos de coleta seletiva em todos os departamentos, onde ONGS vem retirar material reciclável.



# POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE

## Compromisso:

- Práticas para evitar o desperdício de água, incentivando o seu consumo racional e o reuso de água para lavagem de ambientes, manutenção previa predial, placas indicativas de economia.
- Dedetização, pintura, ou qualquer processo de limpeza e reparo, com utilização de produtos biodegradáveis.
- Manutenção previa da nossa frota, para que não ultrapasse o limite de emissão de poluentes.
- Relação com a Comunidade local da matriz e filiais, contribuindo com uma vizinhança limpa, participativa, com coleta de lixo seletiva, recebendo pilhas/baterias para descarte correto.
- Relacionamento claro com nosso Fornecedor, exigindo praticas e Políticas de Meio Ambiente aplicadas (Selos e Certificações pertinentes )

# POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE

## Nossas Ações:



Alguns de nossos Fornecedores que possuem ISO 14001 /2015 :

**GEDORE**

**GRACO**

**IR** Ingersoll Rand.

**Mitutoyo**

**Makita**

**RIDGID**

**Starrett**



# RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Carlsons tem o prazer de participar de Projetos Sociais e apoiar a disseminação da cultura entre crianças e adolescentes entre vários estados do Brasil. Este esteve presente em cinco cidades: Arcos e Congonhas – MG, Volta Redonda (RJ), Itaguaí (RJ) e Araucária (PR).

## Transformação pela cultura

Desenvolvido com o objetivo principal de proporcionar o desenvolvimento social, educacional e emocional de 1.500 crianças e adolescentes entre 9 e 17 anos, em situação de vulnerabilidade social.

Colaborando para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de políticas públicas de Educação em tempo integral e inclusão social.

Oferecendo atividades socioculturais sempre no contra turno escolar: Dança, Música, Teatro e Artes Visuais.

Além disso, participam de oficinas e aulas específicas para o desenvolvimento de competências e habilidades de comunicação e expressão. Realizado via Lei Rouanet, com patrocínio da CSN, o projeto também conta com a parceria das prefeituras locais. Os educandos são indicados pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) de cada município.

# RESPONSABILIDADE SOCIAL

## Transformação pela cultura

 PROJETO GAROTO CIDADÃO  
FORMAÇÃO CULTURAL PARA  
CRIANÇAS E ADOLESCENTES



Projeto Garoto Cidadão - por Fundação CSN



A Carlsons tem o prazer de participar deste Projeto Social e apoiar a disseminação da cultura entre crianças e adolescentes entre vários estados do Brasil.





# RESPONSABILIDADE SOCIAL

## Jovem Aprendiz

O Jovem Aprendiz da Carlsons é um programa voltado para preparação e inserção de jovens com idade entre 14 e 24 anos no mercado de trabalho.

Durante o programa os aprendizes passam por atividades práticas dentro da empresa e também participam de um treinamento específico do programa com conteúdos teóricos sobre mercado de trabalho em diversos departamentos, desenvolvimento pessoal e profissional, podendo ao final do contrato, serem efetivados e terem o primeiro emprego CLT.





# DIREITOS HUMANOS

A efetivação dos Direitos Humanos começa pelo nosso reconhecimento de que todos os cidadãos são dotados de direitos. São as pessoas que formam as empresas, as sociedades, as cidades, os estados e o País que pertencemos.

O papel da Carlsons é promover este direito, aplicando palestras, treinamentos, acompanhando as práticas internas e a aplicação de penalidades para reprimir qualquer comportamento que despreze os Direitos Humanos.

Ressaltamos o nosso compromisso ao Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3), instituído pelo Decreto nº 7.037, de 21/12/2009 e atualizado pelo Decreto n. 7.177, de 12/05/2010, o qual abrange direitos humanos e responsabilidades empresariais, e o Decreto nº 9.571 22/11/2018.

**“Os Direitos Humanos são os direitos essenciais e indispensáveis à vida digna.”**  
**(Ramos, 2014).**



# DIREITOS HUMANOS

## COMPROMISSO :

- Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva (Equidade de Gênero);
- Repudiar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- Apoiar abolição efetiva do trabalho infantil;
- Eliminar a discriminação no emprego;
- Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
- Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina;



# DIREITOS HUMANOS

## COMPROMISSO :

- Apoiar a inclusão de pessoas com deficiência;
- Condenar a Violência Física, Moral e Psicológica;
- Condenar a Exploração sexual de crianças e adolescentes;
- Assegurar bem-estar social e qualidade de vida - Respeito às Comunidades e ao Meio Ambiente;
- Repudiar Condições degradantes de trabalho;
- Apoiar a Igualdade Racial.



# EXPETATIVAS DE CONFORMIDADE

O nosso Manual Compliance destina-se a satisfazer ou ultrapassar os requisitos legais e de conformidade existentes, e aplica-se a todos os nossos colaboradores e fornecedores em todo o mundo.

Estamos empenhados em atingir o melhor nível de excelência e acreditamos que esta cultura somente se solidifica com a consciência de tomada de decisões éticas e coerentes com a legislação aplicável e qualidade.

Estas ações descrevem as expetativas relativamente ao nosso comportamento.

E o não cumprimento destes padrões, ou seja, as violações e a não conformidade de qualquer politica deste manual, devem ser comunicadas.

Apenas deverá comunicar preocupações ou suspeita de violações se o fizer de boa-fé.

**Canais de denúncia:** [compliance@carlsons.com.br](mailto:compliance@carlsons.com.br) / 11-3351-5055



#### **CARLSONS SÃO PAULO (MATRIZ)**

AV. RIO BRANCO, 940  
SÃO PAULO - SP - CAMPOS ELÍSEOS - 01206-001  
(11) 3351-5000  
VENDAS@CARLSONS.COM.BR

#### **CARLSONS ASSISTÊNCIA TÉCNICA | SP**

AL. BARÃO DE PIRACICABA, 139  
SÃO PAULO - SP - CAMPOS ELÍSEOS - 01206-010  
(11) 3351-5091  
A.TECNICA@CARLSONS.COM.BR

#### **CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO**

RUA SOLIMÕES, 251  
DIADEMA - SP - CAMPANÁRIO - 09930-570

#### **CARLSONS SOROCABA I SP**

AV. RUDOLF DAFFERNER, 400 - SALA 201  
SOROCABA - SP - 18085-005  
(15) 3141-2403  
VENDAS.SOROCABA@CARLSONS.COM.BR

#### **CARLSONS CAXIAS DO SUL | RS**

RUA ÂNGELO CHIARELLO, 2811 - SALA 403  
CAXIAS DO SUL - RS - PIO X - 95032-460  
(54) 3419-9478  
VENDAS.SUL@CARLSONS.COM.BR

#### **CARLSONS CENTRO DE SERVIÇOS | RS**

RS-030, 1805 - PAVILHÃO 03 - PQ DO ITATIAIA  
GRAVATAÍ - RS - 94198-000  
CENTRODESERVICOS.RS@CARLSONS.COM.BR

#### **CARLSONS CURITIBA | PR - SC**

RUA TIBAGI, 576 - CJ.905  
CURITIBA - PR - 80060-110  
(41) 3276-3625  
CURITIBA@CARLSONS.COM.BR

#### **CARLSONS BELO HORIZONTE | MG**

AV. DOS ENGENHEIROS, 431  
BELO HORIZONTE - MG - 30840-563  
(31) 2391-0070  
VENDAS.MG@CARLSONS.COM.BR

#### **CARLSONS CAMAÇARI - BA**

ÁREA DO COMPLEXO BÁSICO S/N  
CAMAÇARI - BA - 42816-220  
VENDAS.BA@CARLSONS.COM.BR