



MANUAL DE CONDUTA

ÍNDICE

1 – INTRODUÇÃO	1
2 –OBJECTIVO	1
3 – INFORMAÇÕES PESSOAIS	1
4 – CARTÃO DE ACESSO AO EDIFÍCIO	2
5 – RELÓGIO E REGISTO DE PONTO	2
6 – HORÁRIO DE TRABALHO	2
7 – HORÁRIO DE ALMOÇO – REFEIÇÕES	2
8 – DELIGÊNCIA	2
9 – LEALDADE	3
10 – PROTECÇÃO DE RECURSOS	3
11 – CONFIANÇA	3
12 – TRANSPARÊNCIA	3
13 – IMPARCIALIDADE / JUSTIÇA	4
14 – SIGILO	4
15 – RECEPTIVIDADE / ABERTURA	4

16 – DECLARAÇÕES PÚBLICAS	5
17 – INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA	5
18 – CONFLITOS DE INTERESSES	5
19 – DIGNIDADE E CIDADANIA	5
20 – SOLVÊNCIA INDIVIDUAL	6
21 – VISITAS	6
22 – FUMAR	6
23 – REPRESENTAÇÕES, VISITAS E CONTACTOS EXTERNOS	6
24 – COMPORTAMENTO	7
25 – RECEPCÇÃO DE CORRESPONDÊNCIAS E MERCADORIAS	7
26 – RESPEITO INCONDICIONAL	8
27 – INFLUÊNCIAS	8
28 – DIVERSIDADES ÉTNICAS, SOCIOECONÓMICAS, CULTURAIS, RELIGIOSAS E SEXUAIS	8
29 – ASSÉDIO MORAL E SEXUAL	9
30 – RELACIONAMENTOS ÍNTIMOS	9
31 – CRÍTICAS E SUGESTÕES CONSTRUTIVAS	9

32 – PADRÕES DE CONDUTA COM O CLIENTES	9
33 – PADRÕES DE CONDUTAS COM CONCORRENTES	9
34 – PADRÕES DE CONDUTAS COM A EMPRESA	10
35 - DESVINCULAÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO	10
36 – SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	10
37 – TERCEIROS (PRESTADORES DE SERVIÇO)	10
38 – MEIO AMBIENTE	11
39 – CONTACTO	11

1 – INTRODUÇÃO

O mercado segurador, tal como todo o mercado financeiro em geral, é hoje um mercado altamente competitivo e regulamentado. Neste contexto a conduta ética e profissional dos colaboradores da ROYAL SEGUROS é seguramente um factor determinante de diferenciação e sucesso.

Os princípios de conduta ética e profissional que agora se apresentam neste Manual de Conduta reflectem a Visão e os Valores da Providência -Royal Seguros, S.A, e consequentemente procuram trazer a harmonia e a união de todos os colaboradores do grupo.

2 – OBJECTIVO

Informar sobre a importância dos termos de conduta internas formalizadas, para que cada colaborador saiba o seu papel na organização.

Esclarecer e orientar sobre quais os comportamentos e condutas que são considerados adequados no desempenho das actividades profissionais que devem ser baseadas em conceitos éticos e honestos.

Este manual é destinado a todos os colaboradores da empresa independentemente da actividade profissional que exerçam.

Em virtude da amplitude de situações possíveis da empresa, este manual não tem como objectivo contemplar todas as práticas e princípios de conduta, mas sim atender e esclarecer sobre dúvidas relevantes e servir de base na compreensão do que consideramos como disciplina e ética. Portanto em caso de dúvidas, o colaborador deverá entrar em contacto com o seu superior hierárquico e na ausência desse com o Gabinete dos Recursos Humanos.

3 – INFORMAÇÕES PESSOAIS

É dever de todos os colaboradores informar a Direcção de Recursos Humanos, qualquer alteração dos dados pessoais (endereço, telefone, estado civil, sobrenome e dependentes), alteração dos dados fiscais ou atestados médicos.

As alterações relativas às informações pessoais (endereço, alteração no estado civil e dependentes) devem ser comprovadas com cópia de documentos de certidão de casamento, certidão de nascimento, certidão de óbito e conta de água, luz ou telefone

4 – CARTÃO DE ACESSO AO EDIFÍCIO

O cartão é fornecido pela empresa. A primeira via é totalmente gratuita. Deve ser de uso obrigatório dentro das dependências da empresa e também deve estar sempre em local visível. O Departamento Administrativo e Financeiro deverá ser informado imediatamente caso ocorra a perda ou roubo do cartão. A emissão da Segunda via do Cartão deverá ser paga pelo colaborador.

5 – RELÓGIO E REGISTO DE PONTO

O registo de ponto da empresa é feito pelo sensor biométrico e o seu correto registo é da responsabilidade de cada colaborador. Este registo é obrigatório, deve ser feito diariamente, quatro vezes ao dia (entrada-manhã, saída-almoço, regresso-almoço, saída-tarde) de acordo com o contrato de trabalho. As faltas e atrasos não justificados, serão descontados na sua integralidade conforme as Condições da Lei Geral de Trabalho.

6 – HORÁRIO DE TRABALHO

Os colaboradores devem cumprir rigorosamente o seu horário de trabalho (08h:00min – 17h:00min). Horas Extras devem ser feitas em ocasiões excepcionais e somente com a autorização por escrito de seu superior, sempre respeitando as convenções colectivas e Consolidação da Lei Geral de Trabalho.

Em caso de serviços externos o colaborador deve cumprir a mesma carga horária determinada no contrato de trabalho. Se no fim desta actividade ainda houver horas a serem cumpridas o colaborador deve retomar ao seu trabalho.

7 – HORÁRIO DE ALMOÇO - REFEIÇÕES

Por regra, o horário do almoço é entre as 13h:00min e as 14h:00min.

8 - DELIGÊNCIA

Os colaboradores da Providencia-Royal Seguros, S.A, devem zelar para que aos clientes da Companhia seja assegurado um tratamento diligente e profissional, em respeito absoluto pelos seus interesses e objectos. Assim, a sua actuação deve visar a obtenção de boas condições de mercado, respeitando sempre as instruções recebidas do cliente.

Os colaboradores da Providencia-Royal Seguros, S.A, devem também abster-se de receber brindes ou ofertas de terceiros que possam prejudicar e comprometer a sua posição neutral e diligente.

Devem ainda os colaboradores da Providencia- Royal Seguros, S.A, zelar pela guarda, bem como pela prudência e eficaz utilização de todos os recursos da Companhia.

9 – LEALDADE

Os colaboradores da Providência – Royal Seguros, S.A, devem utilizar o seu estatuto interno, bem como os recursos postos ao seu dispor, em serviço da Empresa, e nunca para proveito pessoal.

10 – PROTECÇÃO DE RECURSOS

Os colaboradores da Providencia - Royal Seguros, S.A, devem proteger os recursos da empresa, sejam eles bens materiais (Exemplos-equipamentos e material informático) ou não (exemplo – informação confidencial, “passwords” e base de dados).

Os colaboradores da Providencia-Royal Seguros, S.A, devem ainda, através dos meios que estiverem ao seu alcance, evitar e/ou desencorajar qualquer situação de potencial desvio de fundos, materiais, equipamento ou quaisquer bens.

11 - CONFIANÇA

Providencia – Royal Seguros, S.A, através dos seus colaboradores, deve honrar os seus compromissos e contratos com terceiros, bem como cumprir com todas as suas obrigações.

12 - TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores da Providencia-Royal Seguros, S.A, devem ter uma postura pessoal e profissional honesta e verdadeira.

Os colaboradores da Providencia- Royal Seguros, S.A, devem manter os registos, as transacções e todos os suportes de informação em condições de perfeita organização.

Devem ser evitadas quaisquer situações de omissão ou potencial má interpretação em todas as relações com os clientes (venda directa marketing, canal de mediação) e em caso de reclamação ou diferendo o colaborador deve reportar imediatamente ao seu Superior.

A providencia – Royal seguros, S.A, deve proporcionar aos seus clientes informações exactas sobre o conteúdo utilização e manutenção dos diversos produtos.

Na informação que presta ao mercado e ás entidades de supervisão deve a Providencia-Royal Seguros, S.A, ter presente a relevância, a exactidão, a organização e a oportunidade da mesma.

13 – IMPARCIALIDADE / JUSTIÇA

Os colaboradores da Providencia-Royal Seguros, S.A, devem tratar os seus clientes de forma justa e correcta.

A Providencia-Royal Seguros, S.A, adopta uma prática não discriminatória em relação aos seus colaboradores, permitindo igualdade de oportunidades no desenvolvimento de conhecimentos e na progressão de carreira.

A Providencia – Royal Seguros, S.A, não deve punir ou prejudicar os colaboradores que eventualmente reportem superiormente violações da Lai em geral, ou de normas e códigos internos.

14 - SIGILO

Os colaboradores da Providencia – Royal Seguros, S.A, devem guardar sigilo de todo o conhecimento que lhes tenham acesso em exclusivo dos exercícios das suas funções. Assim não poderão revelar quaisquer informações decorrentes de factos respeitantes á vida do Grupo, ou da relação deste com os seus clientes.

15 – RECEPTIVIDADE / ABERTURA

Providencia –Royal Seguros, S.A, não só se manifesta receptiva e aberta ás reclamações e recomendações que lhe são apresentadas (por clientes ou colaboradores), como adopta mecanismos que garantem sempre uma resposta.

16 – DECLARAÇÕES PÚBLICAS

Os colaboradores da Providencia – Royal Seguros, S.A, só podem prestar declarações Públicas que possam envolver o Grupo, ou qualquer das suas companhias, desde que tenham obtido prévia autorização do Conselho de Administração e/ou do Departamento de Marketing.

17 – INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

Salvo mediante autorização expressa do Conselho de Administração, os colaboradores da Providencia – Royal Seguros, S.A, não podem de qualquer forma divulgar informação privilegiada.

18 – CONFLITOS DE INTERESSES

Os colaboradores da Providencia – Royal Seguros, S.A, devem respeitar o trabalho de todos os colegas e não permitir que conflitos pessoais interfiram no funcionamento e interesse do grupo.

Os colaboradores da Providencia – Royal Seguros, S.A, não devem intervir na apreciação e decisão de operações ou processos em que sejam directamente interessados os próprios, seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou entes colectivos que aqueles que directa ou indirectamente dominem.

19 – DIGNIDADE E CIDADANIA

A Providencia – Royal Seguros, S.A, demonstra na sua actividade uma postura de respeito pela dignidade dos cidadãos e de respeito pelos direitos humanos. Neste contexto, não estabelece quaisquer relações de negócio com entidades desrespeitadoras dos Direitos Humanos e com práticas de trabalho discriminatórias ou socialmente reprováveis.

As campanhas publicitárias da Providencia –Royal Seguros, S.A, promovem o princípio da igualdade de género, e contribuem para uma imagem de coesão e inclusão social de todos os grupos étnicos e sociais.

A Providencia- Royal Seguros, S.A, respeita os aspetos socioculturais das comunidades em que se encontra presente e ajuda, pelos meios ao seu alcance, ao desenvolvimento sustentado das mesmas. A Providencia – Royal Seguros, S.A, demonstra igualmente o seu empenho na defesa do meio ambiente, no mecenato e no apoio Social.

A Providencia-Royal Seguros, S.A, bem como todos os seus colaboradores, não participa em quaisquer actividades, directa ou indirectamente, relacionadas com corrupção, branqueamento de capitais, tráfico de drogas, financeiramente do terrorismo ou crime organizado.

20 – SOLVÊNCIA INDIVIDUAL

Os colaboradores da Providencia – Royal Seguros, S.A, devem abster-se de actividades que possam contribuir para a degradação da sua solvência, designadamente através de:

- Obtenção de crédito junto de outros colaboradores ou clientes;
- Obtenção de crédito junto de terceiros em montantes e condições desfavoráveis;
- Emissão de cheques sem coberturas;
- Prática de jogos de fortuna ou azar, com excepção de loterias, apostas mútuas e outros jogos de ordem social praticadas por entidades autorizadas.

21 – VISITAS

As visitas apenas terão acesso a recepção e as salas de reuniões. E caso os fornecedores e/ ou clientes tenham que circular na zona interna da empresa, devem estar devidamente identificados e autorizados e serão acompanhados por um colaborador. Ou seja, as visitas não devem circular nas instituições da empresa sem o acompanhamento de um funcionário.

22 – FUMAR

É expressamente proibido fumar nas instalações da empresa.

23 – REPRESENTAÇÕES, VISITAS E CONTACTOS EXTERNOS

Sugerimos que o colaborador não critique de forma negativa e/ou desqualifique os nossos produtos, a empresa e os nossos serviços perante os outros para que prevaleça o espírito de união, todo e qualquer problema deve ser apontado e trabalhado internamente com a sua chefia.

24 – COMPORTAMENTO

- Zele pelos procedimentos da empresa, respeitando-os;
- A Providencia –Royal Seguros, S.A, preza por um ambiente de trabalho saudável e harmonioso, para isso contamos com um relacionamento interpessoal cortês e educado;
- Em “Open Space”, evite falar de uma ponta para a outra da sala, falar excessivamente alto ao telefone ou ter o toque de telefone muito alto;
- Cuide dos equipamentos e materiais da empresa de maneira a evitar acidentes, perdas e estragos e prejuízos;
- Caso tenha automóvel cedido pela empresa para as suas funções profissionais, deve garantir que estão sempre limpos, que nunca deixa o depósito de combustível na reserva e caso tenha qualquer problema com o veículo deve informar a sua chefia;
- Cumpra seu horário de trabalho (08h:00min – 17h:00min);
- Mantenha um bom relacionamento com os seus colegas, evitando discussões e conflitos durante o período de trabalho;
- Preserve a ordem e a limpeza da sua mesa, armário e em todos os recintos da empresa principalmente naqueles que são de uso comum como casas de banho, copas, escadas, corredores e salas comuns (Ex: sala de reuniões);
- Seja aberto a novas ideias;
- Utilize o seu potencial descobrindo alternativas que evidenciem o seu trabalho e compartilhe-o com o seu superior directo sempre que surgir uma ideia que possa contribuir para o desenvolvimento da sua área de trabalho;
- Em relação ao uso da copa, não torne os horários para café extensos, e conversas nos corredores devem ser evitadas de forma a manter a ordem;
- Esteja atento e seja cordial com todos;
- Trate o cliente com profissionalismo, evitando o uso de pronomes (Ex. “queridos”, “amor”, etc. ...)
- Tenha sempre consigo cartões de visitas actualizados;
- Lembre-se que cada cargo ou função requer postura e responsabilidade diferentes;
- Não fume em reuniões, visitas ou locais fechados;
- É importante usar as expressões como “por favor”, “obrigado” e com “licença”;

25 – RECEPÇÃO DE CORRESPONDÊNCIAS E MERCADORIAS

Os colaboradores **NÃO** estão autorizados a receber as diversas correspondências e /ou mercadorias, salvo aquelas que tem essa tarefa.

A recepção indevida de correspondência e/ou mercadorias pode trazer problemas de índole financeira á empresa, portanto somente pessoas previamente autorizadas estão habilitadas a fazerem este tipo de tarefa.

Caso a empresa sofra algum tipo de cobrança em função de recepção indevida, os responsáveis pela mesma poderão sofrer punições e/ou demissões por justa causa.

Os colaboradores não devem divulgar o endereço da empresa para recepção / entrega de correspondências e/ou encomendas particulares “de qualquer tipo”, pois é expressamente proibida a divulgação do endereço da empresa para estes fins.

26 – RESPEITO INCONDICIONAL

Respeite seus colegas de trabalho.

Não apenas profissionalmente, mas também moralmente. A união da equipa faz o sucesso da Empresa, e conseqüentemente o sucesso de cada um.

27 – INFLUÊNCIAS

Por influências, entende-se por qualquer acção com intenção de ganho pessoal do colaborador que possa entrar em conflito as actividades, interesses e imagem da empresa. É expressamente proibida a utilização de cargo, função e informações sobre negócios e assuntos da empresa para influenciar decisões que venham favorecer interesses particulares ou de terceiros.

28 – DIVERSIDADES ÉTNICAS, SOCIOECONÓMICAS, CULTURAIS, RELIGIOSAS E SEXUAIS

É expressamente proibido qualquer tipo de manifestação discriminatória de qualquer natureza (raça, cor, sexo, orientação sexual, religião, incapacidade física ou mental, preceitos étnicos, condição sociocultural, nacionalidade ou estado civil) dirigida a qualquer pessoa.

29 – ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Não será admitido nenhum tipo de assédio moral ou sexual que engloba qualquer conduta que possa afetar negativamente o desempenho do trabalho, denegrir a dignidade de qualquer pessoa ou que possa gerar um ambiente de qualquer pessoa ou que possa gerar um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo. São consideradas conduta de assédio sexual atitudes como propostas repetidas ou insinuações sexuais verbais, gestuais ou físicas.

30 – RELACIONAMENTOS ÍNTIMOS

Em caso de existência de relacionamentos íntimos, estes não poderão interferir com qualquer actividade laboral nem com a conduta e ética profissional do trabalho.

31 – CRÍTICAS E SUGESTÕES CONSTRUTIVAS

Críticas e sugestões que visem agregar estimular melhorias para a empresa são bem-vindas. Dessa maneira, as críticas e sugestões deverão ser encaminhadas para o seu superior que dará andamento ao departamento responsável. Críticas negativas serão desconsideradas.

32 – PADRÕES DE CONDUTA COM O CLIENTES

Manter a cordialidade, agilidade, eficiência respeito e ética, fornecendo informações claras e precisas às suas solicitações e reclamações.

33 – PADRÕES DE CONDUTAS COM CONCORRENTES

O relacionamento com os concorrentes deve ser pautado em padrões éticos, evitando-se quaisquer acções ou práticas que possam caracterizar ou levar concorrência desleal. Nenhum colaborador está autorizado a fornecer quaisquer informações da empresa aos nossos concorrentes. O colaborador que tenha grau de parentesco com colaboradores de concorrentes directos deve comunicar ao seu superior directo.

34 – PADRÕES DE CONDUTAS COM A EMPRESA

Somente a Administração poderá autorizar seus colaboradores a darem declarações, entrevistas ou informações para a imprensa, sejam elas escrito ou verbal.

35 - DESVINCULAÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO

Ao desvincular-se do contrato de trabalho devem ser devolvidos uniformes, telemóveis, cartões, computadores portáteis e outras ferramentas de trabalho. Importantes lembrar que os recursos fornecidos aos colaboradores devem ser devolvidos á empresa em seu perfeito funcionamento e em condições de reutilização. Caso seja constatada destruição, danos e mal uso dos recursos fornecidos o colaborador deverá ressarcir o produto para a empresa. Para ressarcimento a empresa considera a especificação idêntica ou similar do produto danificado/destruído.

36 – SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A empresa garante a todos os seus colaboradores condições adequada de trabalho, baseado nos mais elevados princípios de higiene e segurança, realizando e avaliando continuamente acções preventivas e correctivas. Contudo, é de responsabilidade dos colaboradores estarem atentos as normas e procedimentos para a realização das suas actividades profissionais, preservando sua integridade física e de seus colegas.

Esta responsabilidade estende-se internamente, assim como relativamente ao atendimento externo.

37 – TERCEIROS (PRESTADORES DE SERVIÇO)

Os prestadores de Serviço também devem seguir os padrões de segurança da empresa, passando por um processo de integração antes do início de qualquer trabalho. Os terceiros somente terão acesso a recepção, casas de banho e as áreas definidas para a realização do serviço pelos superiores. Nas dependências internas da empresa apenas os Prestadores de serviço devidamente identificados, autorizados e acompanhados por um colaborador, ou seja, os prestadores de serviço não devem circular nas dependências da empresa sem o acompanhamento de um funcionário.

38 – MEIO AMBIENTE

A empresa desenvolve suas actividades sempre com o intuito de reduzir ao máximo os impactos ambientais. Constantemente reavalia e ajusta os procedimentos que optimizem o uso de energia eléctrica, água, reciclagem e outros. Procure seguir estes procedimentos de maneira a colaborar com a empresa e com o meio – ambiente.

39 – CONTACTO

Em caso de dúvidas sobre qual deve ser a conduta mais correta a adoptar, o colaborador deve procurar ajuda junto do seu superior Directo ou contactar o Gabinete dos Recursos Humanos.