

# **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL**

Elaborado por: **DHO**

Revisto por: **DHO**

Aprovado por: **CA**

Substitui: **Todos normativos anteriores**

Data de elaboração: **22.07.2021**

Data de revisão: **25.07.2021**

Data de aprovação: **05.08.2021**

1.	Caracterização.....	4
1.1.	Missão.....	4
1.2.	Âmbito.....	4
1.3.	Objectivos.....	4
1.4.	Intervenientes.....	4
2.	O Código de Ética e Conduta.....	5
2.1.	Componentes do Código .....	5
2.2.	Relações Internas .....	5
2.2.1.	Lealdade e Colaboração .....	5
2.2.2.	Mobilidade Interna .....	6
2.2.3.	Conflito de Interesses.....	6
2.2.4.	Contratação de Familiares e Afins.....	7
2.2.5.	Utilização dos Recursos da GLOBAL.....	7
2.2.6.	Ambiente de Trabalho, Saúde e Segurança .....	8
2.2.7.	Proibição de Condutas Impróprias no Local de Trabalho .....	8
2.2.8.	Comportamentos Agressivos e Assédio Sexual .....	9
2.2.9.	Práticas de Preconceito ou Discriminação .....	10
2.2.10.	Segurança da Informação .....	10
2.2.11.	Propriedade Intelectual .....	11
2.2.12.	Utilização dos Sistemas de Comunicação .....	11
2.2.13.	Questões Práticas.....	12
2.3.	Relações Externas .....	21
2.3.1.	Accionistas.....	21
2.3.2.	Prevenção de Influências Externas .....	21
2.3.3.	Clientes.....	21
2.3.4.	Fornecedores.....	22
2.3.5.	Concorrentes.....	23
2.3.6.	Autoridades.....	23
2.3.7.	Ofertas, Recompensas ou outros Benefícios .....	23
2.3.8.	Meios de Comunicação Social.....	24
2.3.9.	Participação em Palestras e Eventos .....	24
2.3.10.	Comportamento Visando um Eventual Emprego fora da GLOBAL.....	25
3.	Aplicação.....	25

3.1	Princípios e Normas .....	25
3.2	Papel dos Colaboradores do Código .....	25
3.3	Comissão de Ética .....	26
3.4	Adesão e Cumprimento .....	26
4.	Outputs do Código de Ética e Conduta.....	27

## 1. Caracterização

### 1.1. Missão

Este normativo, visa estabelecer o conjunto de princípios e valores em matéria de conduta profissional a observar por todos os colaboradores da GLOBAL SEGUROS - Companhia Angolana de Seguros, S.A (adiante abreviadamente designado por “GLOBAL”), sem prejuízo de outras normas de conduta aplicáveis aos mesmos em virtude do desempenho das suas funções.

A adequada aplicação deste código depende, acima de tudo, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento dos Colaboradores, em particular, os Colaboradores em posições de hierarquia que devem ter uma actuação exemplar no que toca à adesão e o comprometimento aos princípios estabelecidos no presente código, bem como assegurar o seu cumprimento.

Esta política está enquadrada na Política Global de Capital Humano.

### 1.2. Âmbito

Com o presente documento, pretende-se apresentar o Código de Ética e Conduta Profissional que orienta a aparência, postura e comportamentos dos colaboradores da GLOBAL Seguros.

### 1.3. Objectivos

Enquanto ferramenta indispensável na gestão do capital humano da GLOBAL Seguros, o presente Código tem por objectivos:

- Orientar os Colaboradores da GLOBAL quanto ao comportamento e às tomadas de decisões diante de diversas situações do dia-a-dia na empresa;
- Clarificar qual a postura profissional esperada, baseada no respeito, no comportamento ético, na transparência, no civismo e na colaboração.
- Antecipar a tomada de posicionamentos não-alinhados com a estratégia da GLOBAL Seguros.

### 1.4. Intervenientes

Todos os colaboradores da GLOBAL Seguros.

## 2. O Código de Ética e Conduta

### 2.1. Componentes do Código

Importa clarificar que o código estipula regras para duas áreas de relação:

- Relações Internas
- Relações Externas

#### Relações Internas

Entende-se como relações internas, todas as que ocorram entre colaboradores da GLOBAL Seguros, ainda que fora das instalações da empresa. Estas regras aplicam-se mesmo que os colaboradores estejam a prestar o serviço fora do horário normal de trabalho e/ou eventos corporativos.

#### Relações Externas

Entende-se como relações externas, todas as que ocorram entre colaboradores da GLOBAL Seguros e seus accionistas, parceiros e/ou prestadores, bem como, clientes e prospectivos clientes, entre outros.

### 2.2. Relações Internas

#### 2.2.1. Lealdade e Colaboração

Espera-se do Responsável Hierárquico o apoio à sua equipa, a delegação de tarefas e o desenvolvimento das potencialidades de seus Colaboradores directos, valorizando seus talentos e, instrui-los de forma clara, compreensível, oralmente ou por escrito.

Para os Colaboradores, o conceito de lealdade implica, não só o adequado desempenho das tarefas que lhes são atribuídas pelos seus superiores, mas também o cumprimento das instruções destes últimos e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados. De igual modo pretende-se também promover a transparência e a abertura no trato pessoal com colegas e superiores, no âmbito das disposições normativas aplicáveis.

Os Colaboradores devem manter outros colegas intervenientes no mesmo assunto ao corrente dos trabalhos em curso e permitir-lhes dar o respectivo contributo.

São contrárias ao tipo de lealdade que se espera dos trabalhadores a não revelação a colegas e superiores de informações que possam afectar o bom curso de determinada actividade laboral, sobretudo com o intuito de obter vantagens pessoais, o fornecimento de informações falsas, inexactas ou exageradas, a recusa em colaborar com os colegas e a demonstração de uma atitude de obstrução.

Não é aceitável o uso do cargo ou função para solicitar favores ou serviços pessoais a subordinados.

## **2.2.2. Mobilidade Interna**

A demonstração de interesse de um colaborador em participar de um processo de recrutamento e selecção interna, deve ser entendida pelo seu superior hierárquico como uma alternativa de evolução de carreira. Tal interesse não pode dar ensejo a nenhum tipo de retaliação.

Esta vontade deve, no entanto, ser comunicada primeiramente ao superior hierárquico directo.

Ao mobilizar efectivamente a sua força de trabalho, também obtém a capacidade de implantar talentos com base nas necessidades de negócios, sem a restrição de sua concessão de talentos.

## **2.2.3. Conflito de Interesses**

Existe conflito de interesses, sempre que o interesse pessoal ou privado em determinada matéria, interfira ou seja susceptível de interferir com os deveres de imparcialidade e objectividade a que o Colaborador está obrigado, no exercício das suas funções.

Entende-se por interesse pessoal ou privado, qualquer vantagem, ainda que potencial, para o Colaborador, seus familiares ou afins.

Os Colaboradores devem comunicar prontamente à sua hierarquia quaisquer conflitos de interesses ou de deveres que possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis.

## 2.2.4. Contratação de Familiares e Afins

É permitida a contratação de familiares ou qualquer pessoa que tenha um relacionamento pessoal ou próximo (afectivo ou de amizade) com um Colaborador da GLOBAL, desde que não possua subordinação directa e qualquer tipo de relacionamento funcional que possa comprometer a relação hierárquica ou possíveis ameaças de conflitos de interesse.

## 2.2.5. Utilização dos Recursos da GLOBAL

Os recursos da empresa são destinados a ajudar os colaboradores a alcançar os objectivos de negócio da Empresa. Os Recursos incorrectamente utilizados ou desperdiçados, incluindo o tempo dos colaboradores, prejudicam a todos e prejudicam as operações e desempenho financeiro da Empresa.

Os Colaboradores devem respeitar e proteger o património da GLOBAL e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos equipamentos, instalações e serviços incluindo, entre outros, o acesso à Internet e endereços electrónicos.

Estes recursos devem ser utilizados de uma forma conscienciosa e tendo em consideração os custos inerentes à respectiva utilização e os prejuízos decorrentes de um uso não autorizado ou indevido.

A utilização dos recursos e das instalações da GLOBAL para fins pessoais só terá lugar, em situações pontuais, e desde que não interfira com deveres do trabalho, não tenha fins políticos, não viole nenhuma lei, regulamento ou normas internas e não suponha um gasto para a GLOBAL.

Os Colaboradores devem também, no exercício da sua actividade, adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos da GLOBAL, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

## 2.2.6. Ambiente de Trabalho, Saúde e Segurança

A GLOBAL está empenhada em proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável a todos os colaboradores, assegurando o cumprimento das normas de saúde e segurança aplicáveis, solicitando assim, o reporte imediato de todos os acidentes, preocupações ambientais e situações que possam colocar em perigo a integridade física dos Colaboradores.

Não são consentidos comportamentos agressivos, ameaçadores, intimidatórios ou abusivos sobre os nossos Colaboradores ou sobre outras pessoas, no local de trabalho.

Acresce aos princípios que todos devemos ter presentes com vista à criação de um bom ambiente de trabalho o empenho em garantir a comunicação e partilha de informação entre os colaboradores, promovendo o espírito de equipa, a partilha de objectivos comuns e a entajuda entre todos.

Todos que trabalham com e para a empresa, têm o direito a um ambiente de trabalho saudável, protegido e seguro.

## 2.2.7. Proibição de Condutas Impróprias no Local de Trabalho

Os Colaboradores não devem usar indumentária inadequada aos imperativos da boa apresentação no local do trabalho, como por exemplo, calções, camisolas ou blusas bastante decotadas ou sem alças, roupas excessivamente transparentes ou curtas (detalhes nas “Questões Práticas”).

Os Colaboradores devem minimizar o nível de ruído no ambiente de trabalho, mantendo-o sempre dentro da uma escala considerada favorável ao desempenho do trabalho.

Devem, nomeadamente, usar um tom de voz adequado, acautelar toques das campainhas de telemóvel e de aparelhos de som (tonalidades e volumes de som discretos) que possam perturbar os demais.



Relativamente aos aparelhos que sejam propriedade da GLOBAL (computadores, fotocopiadoras, aparelhos de fax, impressoras, fragmentadoras de papel etc.) que sejam susceptíveis de produzir ruídos indesejáveis, devem evitar a sua utilização em prejuízo da concentração dos demais e da boa qualidade do ambiente de trabalho optando, sempre que necessário, pelo seu uso em horários de pausa (almoço) ou antes/ depois do expediente.

É proibido trabalhar sob os efeitos do álcool de drogas ou de outras substâncias que possam prejudicar o desempenho ou julgamento profissional, sob pena de aplicação de medidas disciplinares.

Em determinadas ocasiões, podem verificar-se eventos durante os quais sejam disponibilizados bebidas alcoólicas, obviamente, dentro dos limites permitidos pelas regras vigentes. No entanto, o abuso de tais bebidas ou a intoxicação alcoólica durante estes eventos, podem ser causa de medidas disciplinares.

Não é permitida a comercialização de mercadorias entre colaboradores no ambiente de trabalho, tais como cosméticos, roupas, acessórios, alimentos, entre outros.

Com excepção dos trabalhadores afectos à área de segurança, é proibido o porte de armas de fogo no interior das instalações da GLOBAL.

Seguindo as orientações da legislação vigente no país, não é permitido fumar nas instalações da GLOBAL.

Os colaboradores que fumam devem utilizar o local designado na empresa como área para fumadores.

## **2.2.8. Comportamentos Agressivos e Assédio Sexual**

A GLOBAL não admite práticas de assédios, tais como sexual, económico e moral ou situações que configurem intimidações ou ameaças no relacionamento entre colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico.

Assédio Sexual é entendido como o acto de constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.

Assédio Moral no trabalho é entendido como a exposição de trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, de forma repetitiva e prolongada, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.

Todos têm o direito de serem tratados no respeito pela dignidade humana. Esse princípio é fundamental para a nossa forma de trabalhar. Quaisquer comportamentos ou acções susceptíveis de infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio ou comportamentos agressivos, não são aceitáveis.

## **2.2.9. Práticas de Preconceito ou Discriminação**

A GLOBAL não admite a prática ou demonstração de qualquer forma de preconceito ou discriminação, como de raça, cor, crença religiosa, idade, sexo, convicção política, nacionalidade, estado civil, orientação sexual, condição física ou outras necessidades especiais.

Tal aplica-se não só ao recrutamento, como também a todas as decisões relativas à formação, promoção, vínculo laboral e condições laborais no geral.

Toda e qualquer alegação de discriminação serão encaradas com seriedade e, se comprovada, pode conduzir a sanções, incluindo o despedimento.

Devemos valorizar e respeitar a diversidade das pessoas, os seus pontos de vista, os seus talentos e as suas experiências, devendo adoptar políticas de Recursos Humanos com igualdade de critérios para todos.

## **2.2.10. Segurança da Informação**

Todos os colaboradores têm o dever de cuidar da preservação das informações sob sua responsabilidade. Devem certificar-se de que as mesmas estão devidamente armazenadas de forma segura, preocupando-se em manter cópias de segurança, bem como zelar contra alteração,

perda, destruição, divulgação, cópia e acesso não autorizado, conforme descrito na política de segurança de informação da empresa.

O colaborador que, por força de seu cargo ou de suas responsabilidades, tenha acesso a informações confidenciais sobre a GLOBAL, seus produtos e serviços, que ainda não tenham sido divulgadas publicamente, não pode divulgá-las de nenhuma forma, interna ou externamente, tão pouco fazer uso em benefício próprio ou de quaisquer terceiros.

O colaborador deverá guardar absoluto sigilo sobre tais informações recebidas e/ou produzidas.

Para esse efeito, define-se informação confidencial, além daquelas expressamente identificadas como tal, como aquela sigilosa que não deve ser revelada, divulgada ou fornecida de maneira alguma, e pela qual o colaborador tenha acesso em razão de algo dito ou escrito, por si ou por outrem.

A divulgação não autorizada de informação confidencial pode ser prejudicial para a Empresa.

## **2.2.11. Propriedade Intelectual**

O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas, gerado pelos colaboradores ou terceiros contratados, é da propriedade exclusiva da GLOBAL. O colaborador e/ou terceiros contratados são responsáveis por tratar de forma confidencial as informações sobre a propriedade intelectual a que tenham acesso em decorrência de seu trabalho, utilizando-as de forma cuidadosa.

Devem ser fornecidos a GLOBAL todos os documentos e informações necessários ao exercício dos direitos de propriedade intelectual. Não é permitida a divulgação dessas informações sem a autorização expressa da Administração.

## **2.2.12. Utilização dos Sistemas de Comunicação**

O colaborador não deve possibilitar o acesso de pessoas não autorizadas aos sistemas informatizados da empresa por meio de utilização da sua senha pessoal.

A senha pessoal é confidencial e intransmissível.

Softwares protegidos por direitos, desenvolvidos internamente e/ou por contratos de licenciamento, não devem ser copiados. Da mesma forma, é proibida a instalação de programas nos computadores da empresa que não tenham sido autorizados pelas áreas competentes.

O endereço electrónico é fornecido para os colaboradores como uma ferramenta de trabalho. Desta forma, seu uso é controlado e pode ser monitorizado pela empresa sem que tal constitua uma violação de direitos.

A veiculação de informações deve, obrigatoriamente, estar relacionada à actividade profissional, não sendo permitidas mensagens obscenas, correntes de arrecadação de recursos e outras de natureza semelhante.

A GLOBAL permite a utilização moderada dos recursos da internet para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o andamento do trabalho, conforme descrito na política de utilização de internet.

As empresas prestadoras de serviços contratadas pela GLOBAL devem cumprir todos os procedimentos de segurança definidos para as suas actividades.

## 2.2.13. Questões Práticas

### Pontualidade

Uma das atitudes mais desagradáveis no ambiente de trabalho, são os atrasos. Parece uma regra básica que, apesar de indispensável, é das mais desrespeitadas:

- Não se pode atrasar, salvo se ocorrer uma situação absolutamente imprevisível;
- Programe a sua agenda com uma folga de 10 a 15 minutos, entre uma actividade e outra para compensar os imprevistos;
- Chegue na hora marcada e, caso não consiga evitar o atraso, ligue a avisar e desculpe-se.

## Reuniões

- Quem convocou a reunião, deve chegar antes dos convidados. A não ser que haja um motivo realmente sério ou um imprevisto, o atraso é injustificável;
- Lembre-se que várias pessoas esperam por si! Assuma o compromisso com o horário marcado;
- Cada participante deve esperar a sua vez para falar. Não faça interpelação no meio de uma conversa. Aguarde o momento em que possa falar sem interromper, se não conseguir peça licença, faça um sinal e espere a sua vez.

Obs.: Disponibilize água para todos os participantes da reunião.

## Ao Cumprimentar

- Na saudação, o aperto de mão deve ser firme, sem ser agressivo ou exagerado, com três sacudidas compassadas. A intenção não é estraçalhar os dedos da outra pessoa. Sorria e olhe nos olhos da pessoa enquanto a cumprimenta. Jamais cumprimente alguém com a mão mole ou a tocar somente as pontas dos dedos;
- Os cumprimentos informais, tais como, o “tapinha nas costas” e “os beijinhos” devem ser evitados, a menos que haja grande intimidade entre essas pessoas e que a ocasião permita esse tipo de carinho;
- Se a pessoa apresentada não esticar a mão para receber o cumprimento (por descortesia), retire a mão, mas continue a apresentação.
- Para apresentar alguém a um grupo, aproveite o momento em que estiverem reunidos, lembrando que estão dispensados os apertos de mão;
- Ao se apresentar a alguém, não se intitule doutor, professor ou mestre, todos saberão no momento oportuno. Deve apenas dizer o seu nome e, se for o caso, a função que representa (gerente, supervisor, coordenador, etc);

## Telefone

- Procure atender no máximo até o terceiro toque;

- Ao atender ao telefone, diga: GLOBAL Seguros, bom dia ou boa tarde, daqui fala (seu nome). Em seguida pergunte "em que posso ajudar?";
- Evite perguntar "quem fala?". Se não conseguir identificar quem está a falar pergunte "a quem devo anunciar?";
- Em hipótese alguma atenda o telefone com as expressões: " meu amor", "querida", "meu bem", "amado", "amiga", "linda", etc.;
- Tenha sempre papel e caneta e anote os recados; pergunte se a pessoa pode falar naquele momento;
- Use o telefone de forma objetiva e racional;
- O uso indiscriminado do telemóvel, demonstra a mais elementar falta de educação;
- A escolha do toque do seu celular é essencial. Evite os toques escandalosos, se possível, opte pelo silencioso e afins;
- Desligue o telemóvel ou deixe na opção "Silencioso", quando estiver em sala de aula, cursos, seminários, palestras, reuniões, encontros, eventos, e também em cinemas, teatros e restaurantes;
- Se estiver a aguardar por uma chamada urgente e importante, deixe o telemóvel com a recepcionista ou peça que lhe mandem mensagens, sendo uma emergência, peça licença, saia do recinto, fale baixo e não demore;
- Não mastigue ao telefone. Mesmo o som de um simples reбуçado, pastilha é percebido pelo interlocutor e pode ser interpretado como descaso da sua parte;
- Não tussa, não espirre, nem assoe o nariz ao telefone. Quando necessário, afaste-se do aparelho por alguns instantes, desculpe-se e coloque-o cuidadosamente sobre a mesa, evitando fazer barulho;
- Quando o interlocutor estender demais a conversa, sem se aperceber que está na hora de desligar, uma saída educada é interromper a conversa, desculpar-se e dizer que tem de atender a alguém, por isso, precisa desligar a chamada;
- Não deixe o telefone fora do gancho.

## Internet

- Acesse somente aos sites que tenham relação com os serviços prestados e/ou informações solicitadas;
- Não repasse e-mails duvidosos, correntes, piadas, boatos e responda rapidamente todos os email's;
- Use a internet para aprimoramento pessoal e profissional. Não acesse a sites alheios às suas atividades, em seu ambiente de trabalho;
- Evite usar o Skype corporativo para diálogos particulares;
- Não navegue enquanto estiver a atender a alguém, salvo se a informação solicitada for encontrada na internet.

## E-Mail

- Preste atenção na gramática, ortografia e na pontuação. As palavras devem ser digitadas corretamente, sem abreviações. Linguagem própria da internet deve ser abolido nas informações comerciais e institucionais;
- Não use expressões de intimidade, do tipo “querida”, “fofa”, “amados”, ou coisas do gênero em mensagens profissionais, mesmo que você seja íntimo do destinatário da mensagem;
- A despedida deve ser de preferência: “atenciosamente”, “saudações”, nunca com “beijos”;
- Por mais breve e simples que seja o email, é importante que tenha saudação e assinatura no início e no fim da mensagem;
- Seja claro e objetivo. Produza textos de leitura fácil e separe os parágrafos com linhas em branco;
- Nunca envie emails com temas e imagens eróticas, engraçadinhas ou similares no ambiente profissional; evite que um colega abra mensagens com conteúdo impróprio em seu ambiente de trabalho, causando constrangimentos;

- Sempre preencha o “Assunto”, poupando que o destinatário abra muitas mensagens até encontrar a pretendida.

## **Elevador**

- Quando for subir ou descer no elevador aperte o respectivo botão somente uma vez;
- Respeite a carga indicada no elevador;
- Se não tem restrições ou limitações, use a escada quando puder, é bom para a saúde;
- Os homens devem segurar a porta para a mulher. Da mesma forma, os idosos têm a prioridade;
- A pessoa que entrar deve cumprimentar aqueles que já estão no elevador.

## **Estacionamento/ Trânsito**

- Não estacione em local que não seja permitido/ atribuído;
- Quando estacionar, ocupe somente uma vaga;
- Respeite o limite de velocidade;
- Não deite papéis ou quaisquer lixos pela janela, seja no estacionamento ou na rua;
- Os pedestres tem a preferência para atravessar;
- Seja educado e dê passagem a outro veículo quando necessário;
- Respeite as vagas privativas.

## **Relacionamento Pessoal/Profissional**

- Cumprimente as pessoas. Nada é mais antipático do que o profissional que ignora os subordinados e só cumprimenta os superiores;



- Uma recomendação muito importante: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”, “Obrigado”(homem) e “Obrigada” (mulher), palavras importantes para o relacionamento diário com os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam à sua volta;
- Se alguém lhe pedir um pequeno favor, uma ajuda no trabalho, e puder atender, faça-o;
- A boa convivência depende da reciprocidade entre as pessoas, principalmente a empatia e a boa vontade, com seus colegas;
- Procure falar a verdade. Mesmo as chamadas "mentiras brancas" podem complicar a sua imagem profissional;
- Não misture críticas profissionais com pessoais;
- Não agrida ou insulte o interlocutor com palavras grosseiras ou rudes;
- Siga a regra universal: elogios públicos, críticas privadas;
- Uma imagem pode levar muito tempo para ser construída, mas pode ser destruída em um minuto.

## **Bom Comportamento**

- É necessário saber a hora de dizer “SIM” e “NÃO”, com delicadeza, principalmente quando a situação pode gerar ações não éticas ou ainda ilegais, dentro da organização;
- Cordialidade, sim. Intimidade, não;
- Nas relações profissionais não é permitido chamar as pessoas de “meu bem”, “amor”, “lindinha”, e todas as variações do gênero;
- Não fale a tocar nas pessoas. Mantenha uma distância razoável, não gesticule demasiado;
- Não dê gargalhadas ou fale alto no seu local trabalho.

## Confraternização

- Não se deixe levar pelo clima de confraternização. Evite fazer declarações de amor, ter ataques de sinceridade ou dizer ao chefe que não gosta de como ele conduz o trabalho em equipa;
- Lembre-se: seja contido em relação à bebida em público, pois a imagem e os seus actos estão sempre associados à empresa na qual trabalha. Qualquer atitude inadequada, mesmo fora de seu ambiente de trabalho, reflete como um espelho, na sua vida profissional;
- Não leve acompanhantes, a não ser que tenha sido combinado antes.

## Bebida e Postura

Para os eventos profissionais valem ainda as regras de boas maneiras anteriormente citadas e mais algumas recomendações:

- Mantenha a postura. Se optar por beber bebidas alcoólicas, beba pouco e tome dois goles de água antes de cada copo de álcool. Assim beberá menos e sentirá menos os efeitos do álcool;
- Em coquetéis e reuniões, evite a bebida e em caso de consumo, seja bem moderado e controlado;
- Poucas coisas podem ser tão destrutivas para a imagem do profissional quanto o hábito de misturar bebida e trabalho.

## Namoro

- Se for inevitável e estiver a namorar um colega, o principal é a discrição;
- É preciso evitar as demonstrações de afecto e manter o relacionamento estritamente no campo profissional enquanto estiverem dentro da Organização;
- Respeite o seu horário de trabalho, não namore pelos corredores ou ao telefone, email, skype corporativo e similares;

- O namoro é para o final do expediente e em outros locais.

## Cigarro

- O cigarro faz mal ao “Fumante” e às pessoas que estão por perto (Fumantes Passivos);
- Mesmo que esteja em um local onde possa fumar, não deite as cinzas ou “beatas” de cigarro nas plantas ou no chão/pátio;
- Seja breve, fumar em horário de trabalho, atrapalha o seu crescimento e desempenho profissional;
- Durante o horário de trabalho, procure segurar a vontade de fumar e deixar para mais tarde. Não deixe que o vício o domine e prejudique a sua imagem na organização;

## Matemática Do Tempo

As pessoas gastam em média nos dois períodos:

- 15 minutos de atraso pela manhã e mais 15 minutos no período da tarde = 30 minutos;
- 05 minutos para tomar água e 10 minutos para o uso do banheiro = 30 minutos;
- 10 minutos para a conversa nos corredores com os colegas e uns 20 minutos ao telefone, representa mais 60 minutos;
- 30 minutos de acesso na internet lendo as notícias e outros interesses = 60 minutos;
- 180 minutos + 1 h de almoço = total de 4 horas;

## Matemática do Fumante

Se além dessas 4 horas...

- Cada fumador sair da sua mesa de trabalho para fumar no pátio 3 vezes de manhã e 3 vezes à tarde, gastando 15 minutos a cada saída, representam 90 minutos + 240 minutos, o total gasto é = 5,5h, restando apenas 2,5h para trabalhar.

- Multiplicando-se por 6h por 5 dias e 4 semanas, equivalem = 110h mensais.

## **Apresentação Pessoal**

A discrição no trabalho é imprescindível.

### **Mulher:**

- Prefira batom e esmalte claros, saias na altura do joelho e fatos;
- Cuidado com o colo e costas à mostra, com o uso de decotes exagerados;
- Não exagere no perfume;
- Maquiagem deve ser discreta e funcional;
- Para uma ocasião formal, fatos e vestidos (desde que não sejam de alcinhas) são os trajes mais adequados.
- Não se deve usar: lingerie a aparecer, saltos altíssimos, bainhas malfeitas, roupas manchadas ou amassadas, muita maquiagem, cabelos despenteados, unhas muito longas, perfume em demasia, meias desfiadas, excesso de bijuterias e roupas que “marquem” as formas.
- É proibido mini-saia e bermudas curtas (o comprimento ideal é até 5cm acima dos joelhos), transparências, decotes, frente-única, sem mangas, rachas insinuantes, roupas justas e/ou curtas, calças com a cintura/cós baixo.

### **Homem:**

- Não usar meias claras e brancas com trajes escuros. A meia é uma extensão da calça e prolongamento do sapato;
- Não usar bermudas ou calça a cair, camisa desabotoada, e/ou para fora da calça;
- Em regiões de clima quente, se a ocasião e/ou evento de trabalho não exigir formalidade, é ideal o uso de camisas sociais de mangas curtas ou compridas, que combinem com as calças;

- Não usar sandálias;
- Prefira roupas tradicionais, pesquise tecidos que melhor se adaptam à sua região e estilo pessoal;
- Evite gravatas de bichinhos, de crochê ou frouxa no colarinho;
- A barba deve ser feita todos os dias ou aparadas regularmente;
- Cabelo cortado e bem cuidado, não exagere no perfume, use colônia fresca ou lavanda;
- Cuidado com a combinação calçado e calça;
- Não use camisas identificando equipas desportivas.

## **2.3. Relações Externas**

### **2.3.1. Accionistas**

O relacionamento com os accionistas deve basear-se na transparência, na equidade e no interesse de todos os que se relacionam com a GLOBAL.

Devemos manter uma comunicação precisa, clara e oportuna, que permita aos accionistas acompanhar as actividades e o desempenho da GLOBAL.

### **2.3.2. Prevenção de Influências Externas**

No exercício da sua actividade profissional, os Colaboradores não devem solicitar ou receber instruções de qualquer entidade, organização ou pessoa alheia a GLOBAL, salvo com a prévia autorização desta.

### **2.3.3. Clientes**

Os requisitos e as expectativas dos clientes devem ser considerados e tudo que for acordado deve ser cumprido. A GLOBAL não discrimina clientes, seja por origem, situação económica ou localização. No entanto, reserva-se o direito de encerrar qualquer relação comercial sempre que

seus interesses não estiverem sendo atendidos ou, ainda, quando o relacionamento representar risco legal ou social para a empresa.

As informações sobre os nossos produtos e serviços devem sempre ser precisas e transparentes. Devemos oferecer somente aqueles serviços que podemos prestar, respeitando a confidencialidade e a privacidade dos nossos clientes.

As obrigações contratuais devem ser cumpridas, cobrando o preço justo pelos nossos serviços.

É proibido fazer pagamentos impróprios a qualquer pessoa com intuito de facilitar a venda de nossos produtos ou serviços, mesmo que implique perdermos oportunidades de negócio.

É permitido, dentro de uma relação comercial normal, a oferta de brindes, prêmios, pagamento de despesas de refeição, transporte e estadia, desde que previstos na política específica da empresa. Em nenhuma circunstância, independentemente do valor, poderão ser oferecidos montantes pecuniários.

As reclamações apresentadas por Clientes deverão ser prontamente analisadas e apreciadas e respondidas pelos órgãos competentes. Caso se justifique, deverão ser reportadas à Administração, cabendo a esta tomar as medidas que entenda por convenientes.

#### **2.3.4. Fornecedores**

Os fornecedores da GLOBAL deverão conhecer e ter actuação compatível com os valores da empresa.

A GLOBAL espera dos seus fornecedores clareza na caracterização dos produtos e serviços. Poderá encerrar uma relação de negócio com um fornecedor sempre que houver prejuízo nos seus interesses ou desconsideração das questões legais, tributárias e segurança no trabalho.

## 2.3.5. Concorrentes

A concorrência leal deve ser o elemento básico em todas as nossas operações e relações com outras seguradoras e instituições do mercado financeiro. A nossa competitividade deve ser exercida com base nesse princípio.

É vedado ao colaborador adoptar qualquer atitude que cause dolo à imagem dos concorrentes da empresa ou contribuir para a divulgação de rumores sobre eles. Toda informação de mercado e concorrentes deve ser obtida por meio de práticas legais e éticas.

## 2.3.6. Autoridades

Os Colaboradores devem proceder com diligência nas relações com as Autoridades de Supervisão, com a Administração Fiscal e com as Autoridades Judiciais, solicitando aos respectivos superiores hierárquicos o esclarecimento de dúvidas, que, eventualmente, lhes surjam.

A GLOBAL é contrária a pagamentos, a título de gratificação, a funcionários públicos para a agilização de serviços de rotina ou acções administrativas. O colaborador não deve utilizar o nome da GLOBAL no trato de assuntos pessoais de qualquer natureza no seu relacionamento com as autoridades.

## 2.3.7. Ofertas, Recompensas ou outros Benefícios

O respeito pelo princípio da independência é incompatível com o facto de se solicitar, receber ou aceitar, de fonte externa a GLOBAL, quaisquer benefícios, recompensas ou ofertas que excedam um valor meramente simbólico e que de algum modo estejam relacionados com a actividade que os Colaboradores desempenham na GLOBAL.

Objectos recebidos a título de prémios, presentes ou brindes que representem, directa ou indirectamente, distinção ou homenagem à GLOBAL, devem ser encaminhados à área de Comunicação Institucional.

É vedado a entrega ou recepção de ofertas em dinheiro por qualquer motivo.

Quando receber ofertas, recompensas ou qualquer outro benefício, a regra de “ouro” é a divulgação total.

Quando oferecer lembranças ou recompensas, a regra de “ouro” é o bom senso e avaliar como será entendido pelo público em geral.

### **2.3.8. Meios de Comunicação Social**

Em matéria que se prenda com a actividade e imagem pública da GLOBAL, os Colaboradores não podem conceder entrevistas ou fornecer informações que não estejam ao dispor do público em geral, por iniciativa própria ou a pedido dos meios de comunicação social, sem que, para qualquer dos casos, tenham obtido autorização prévia do Presidente do Conselho da Administração.

Nos seus contactos com membros dos meios de comunicação social, os Colaboradores devem usar da máxima discrição quanto a questões relacionadas com a GLOBAL.

O contacto com profissionais da imprensa não deve ser tratado, em hipótese alguma, como um relacionamento comercial, não deverá envolver pagamentos de qualquer espécie ou favores.

A reputação da Empresa depende do comportamento de todos e de cada um de nós.

### **2.3.9. Participação em Palestras e Eventos**

As informações confidenciais devem ser rigorosamente respeitadas na elaboração e apresentação de palestras, artigos, seminários, reuniões externas e outros eventos públicos. O conteúdo a ser apresentado deve respeitar os parâmetros deste Código e não causar prejuízo à imagem da empresa.

A publicação de artigos, matérias em jornais e convites para ministrar palestras e cursos devem ser do conhecimento do superior hierárquico directo e autorizados pela Administração, que avaliará a utilização do nome da GLOBAL no seu conteúdo.



## 2.3.10. Comportamento Visando um Eventual Emprego fora da GLOBAL

Os trabalhadores devem comportar-se com integridade e discrição, tanto no que se refere a quaisquer negociações relativas a perspectivas de emprego fora da GLOBAL, como à aceitação de cargos profissionais após a cessação das suas funções, designadamente se estiverem em causa cargos a desempenhar em outra seguradora, instituição financeira ou uma entidade que seja sua fornecedora de bens ou serviços.

Assim que tais negociações se iniciem ou que a sua possibilidade se manifeste, os Colaboradores em causa devem abster-se de lidar com quaisquer questões que se possam relacionar com a potencial entidade empregadora, se a continuação do referido relacionamento for susceptível de conduzir a um conflito de interesses.

## 3. Aplicação

### 3.1 Princípios e Normas

Este Código não tem a intenção de mencionar todas as situações questionáveis ou problemas éticos que as pessoas possam encontrar ou surgir no seu dia-a-dia, mas sim a intenção de proporcionar formas de pensamento e direccionar as pessoas para a utilização dos recursos disponíveis na GLOBAL, de modo a obterem informação adicional.

Assim, eventualmente, poderão surgir dúvidas sobre qual deve ser a conduta mais correcta a adoptar. Nesses casos, o Colaborador tem a obrigação de procurar orientação ou ajuda de forma

sincera e transparente. Tal obrigação permitirá evitar condutas que possam gerar situações de responsabilidade profissional.

### 3.2 Papel dos Colaboradores do Código

A adequada aplicação do presente código depende, acima de tudo, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento dos Colaboradores. Em particular, os Colaboradores

em posições de hierarquia superior devem ter uma actuação exemplar no tocante à adesão aos princípios e critérios estabelecidos no presente Código, bem como assegurar o seu cumprimento.

Os Colaboradores deverão comunicar ao seu superior hierárquico e/ou à Comissão de Ética, sempre que sentirem ou estiverem em situação que possa caracterizar conflito de interesses, ou quando suspeitarem ou tiverem conhecimento de factos que possam prejudicar a GLOBAL ou que contrariem ou pareçam contrariar os princípios deste código.

A violação do disposto no presente código poderá acarretar ao Colaborador, sem prejuízo de outras consequências legais, a sujeição a um processo disciplinar, que pode resultar em despedimento por justa causa.

### 3.3 Comissão de Ética

A responsabilidade para supervisionar a observância das disposições do presente código é da Comissão de Ética da GLOBAL, coordenada por um Administrador e integrada, igualmente, por representantes da Direcção de Recursos Humanos e Direcção Jurídica, todos indicados pelo Conselho de Administração.

As ocorrências de violação a este Código, assim como as perguntas, esclarecimentos e sugestões, podem ser encaminhadas para a Comissão de Ética.

As violações aos princípios e normas deste Código serão analisadas e encaminhadas sob sigilo absoluto.

### 3.4 Adesão e Cumprimento

Será entregue a todos os Colaboradores da GLOBAL em desempenho de funções à data da aprovação do presente Código de Conduta, um exemplar do mesmo, devendo os referidos trabalhadores comprovar a sua recepção, conhecimento e adesão às normas constantes dele, através da assinatura de um compromisso.

Todos os indivíduos que sejam admitidos no quadro de trabalhadores da GLOBAL devem, por ocasião do início das suas funções, receber um exemplar do presente código, para os efeitos referidos no parágrafo anterior.

## 4. Outputs do Código de Ética e Conduta

Sendo que o lado comportamental representa mais do que simplesmente ser um bom técnico, o presente Código actua transversalmente complementando os demais normativos que pretendem clarificar a cultura da GLOBAL Seguros.

É essencial garantir o estreito alinhamento com os princípios de demais Políticas de Gestão de Pessoas, pois isto conferirá robustez ao profissional que representa, plenamente, a empresa.

Ao mesmo tempo, o código expõe todas as práticas que não inadmissíveis nesta Companhia, funcionando como uma bússola para os comportamentos, atitudes e postura dos quadros, das relações entre estes e destes com terceiros.

## Direcção de Recursos Humanos e Organização