VILA VELHA

CÓDIGO DE CONDUTA

Sumário

CÓDIGO DE CONDUTA – GRUPO VILA VELHA 4

APRESENTAÇÃO 3

COMUNICADO DA DIRETORIA GERAL 6

ESTRATÉGIA CORPORATIVA 7

VISÃO 8

MISSÃO 8

VALORES 9

PRINCÍPIOS ÉTICOS 11

ABRANGÊNCIA 13

COMO UTILIZAR O CÓDIGO DE CONDUTA 14

1. RELACIONAMENTO COM COLABORADORES 17

2. RELACIONAMENTO COM PÚBLICO EM GERAL 23

3. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE 25

4. RELACIONAMENTO COM NOSSOS RECURSOS 27

5. RELACIONAMENTO COM PÚBLICO EXTERNO 32

6. RESPONSABILIDADES PERANTE O CÓDIGO DE CONDUTA 37

7. SISTEMA DE DENÚNCIAS 42

Olá, colaboradores Vila Velha!

Você recebe agora o **Código de Conduta** do Grupo Vila Velha.

Seu conteúdo foi desenvolvido a partir da nossa Visão, Missão e Valores Corporativos, embasando os princípios éticos e prevendo atitudes frente as normas que orientam a nossa atuação.

Os direcionamentos aqui previstos deverão nortear nossas ações e responsabilidades em assuntos relativos a clientes, colaboradores, parceiros, concorrentes, órgãos públicos, órgãos reguladores e fiscalizadores, dentre outros.

Nosso **Código de Conduta** é um guia, para que saibamos **como atuar** em nosso dia a dia, o que, como e quando fazer.

Este código pretende

Guiar
Instruir
Inspirar

Nortear nossas ações
e responsabilidades.

Temos o compromisso de cumpri-lo

Assim garantiremos uma atuação homogênea, íntegra, transparente e de confiança do Grupo Vila Velha e de seus representantes, nos mais diferentes níveis, fortalecendo e consolidando nossa imagem e reputação.

Atente-se às informações que você encontrará aqui e mantenha-as sempre à mão para consulta!

Em caso de dúvidas, procure seu Gestor ou a área de Recursos Humanos, que o ajudarão a esclarecê-las.

Assim, preservamos a nossa principal essência: O RESPEITO.

Boa Leitura!

Comunicado da Diretoria Geral

A exemplo de nossa Visão, de nossa Missão e de nossos Valores Corporativos, o nosso Código de Conduta é um instrumento que nos une.

Seu conteúdo deverá trazer cada profissional do Grupo Vila Velha para um caminho único.

A partir deste momento, você passa a fazer parte de uma equipe com crenças únicas, que distinguirão nossos profissionais frente aos demais profissionais do mercado.

William M. Alzani **Jolini C. Alzani**

- Nossos clientes terão a certeza de nossa conduta honesta;
- Nossos concorrentes saberão que agiremos com princípios éticos e da concorrência leal;
- Nossos fornecedores e parceiros terão a
- certeza de que manteremos uma relação comercial justa e equilibrada;
- Os órgãos reguladores estarão cientes de nosso compromisso com a Conduta;
- Os órgãos fiscalizadores estarão certos de que cumprimos nossas obrigações.

O Grupo Vila Velha é formado por empresas
e profissionais que estão cientes de suas obrigações e deveres.

Contamos com todos!

O que desejamos?

Crescer de forma rentável e sustentável, buscar a satisfação de nossos clientes e ser referência em proporcionar bom ambiente de trabalho e desenvolvimento profissional, são os três pilares corporativos do Grupo Vila Velha.

Eles refletem nossas crenças.

VISÃO

Ser reconhecidos como:
Uma empresa de vanguarda, atenta a todas as tendências e oportunidades.

Sólida e comprometida com seus resultados e rentabilidade.

Sempre proporcionar bom ambiente de trabalho e desenvolvimento profissional.

MISSÃO

Conhecer as necessidades dos Clientes, atendendo com excelência.

Inovando e proporcionando segurança e satisfação com as melhores soluções em seguros, produtos e serviços, de forma sustentável.

VALORES

Pontualidade

Cumprir com o acordado no sentido mais amplo. Honrar prazos, horários, acordos e o que foi prometido por você ou por outro colega em nome da empresa ou do departamento. Atuar consciente para atender de forma plena os compromissos assumidos.

Organização

Atuar de forma estruturada e ordenada, pautada pelas normas e procedimentos organizacionais na busca dos resultados planejados.

Comprometimento

Sentir orgulho em participar de uma equipe vencedora. Ser prestativo, entusiasta, motivado e dedicado.

Ética

Agir, defender e valorizar o que é certo, o correto, o íntegro e a honestidade.

VALORES

Justiça

Ter equilíbrio em suas ações.

Tratar a todos com imparcialidade e respeito.

Cooperação

Atuar com espírito de equipe e proatividade. Fomentar um ambiente de companheirismo e colaboração mútua.

Transparência

Compartilhar informações, processos e resultados de maneira clara, respeitando os princípios de segregação e acesso às informações. Propiciar um ambiente de comunicação aberta e respeitosa em todos os níveis organizacionais.

Valorizar e transmitir a verdade dos fatos.

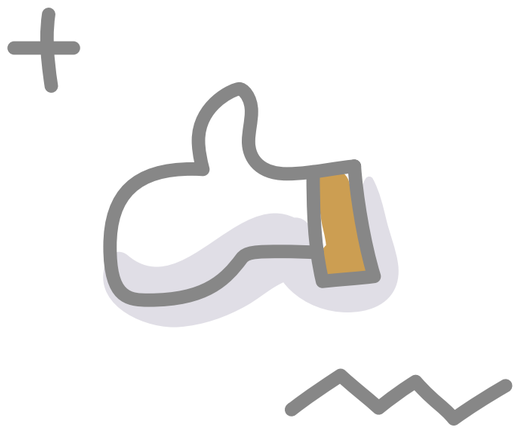
Princípios Éticos

O Grupo Vila Velha definiu um conjunto de práticas, que traduzem a forma como quer ser valorizado e reconhecido pela sociedade, empresas e pessoas com quem mantem relacionamentos, inclusive comerciais.

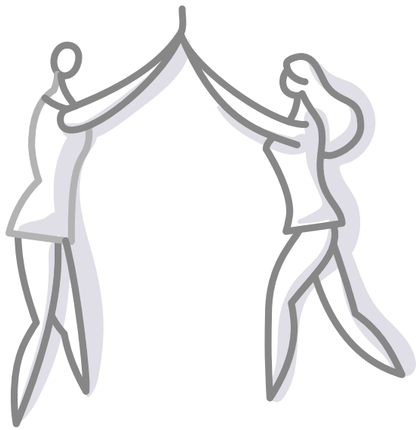
Entendemos que nosso profissional é a principal força que impulsiona nossos negócios.

Assim, desenvolvemos esse material como um guia, para orientar as atitudes de nossas pessoas aos princípios éticos que valorizamos.

Ações que requerem uma postura íntegra, alinhamento e atenção:



1. Relacionamento com **colaboradores**
2. Relacionamento com **público em geral**
3. Relacionamento com a **sociedade**
4. Relacionamento com **nossos recursos**
5. Relacionamento com **público externo**
6. **Responsabilidades** perante o Código de Conduta
7. **Sistema de Denúncias**



A quem esse código se aplica?

- **Membros do Conselho de Administração** (sócios e conselheiros)
- **Diretores**
- **Gerentes e Coordenadores** (Líderes)
- **Colaboradores** (funcionários, estagiários, aprendizes, terceiros e prestadores de serviços).

As práticas aqui definidas deverão ser aplicadas integralmente, em situações que o profissional estiver representando ou possa ser identificado como um representante do Grupo Vila Velha.

A imagem de uma organização transcende suas paredes, logo os princípios aqui definidos são aplicáveis em qualquer ambiente e momento que possa interferir na imagem do Grupo Vila Velha.

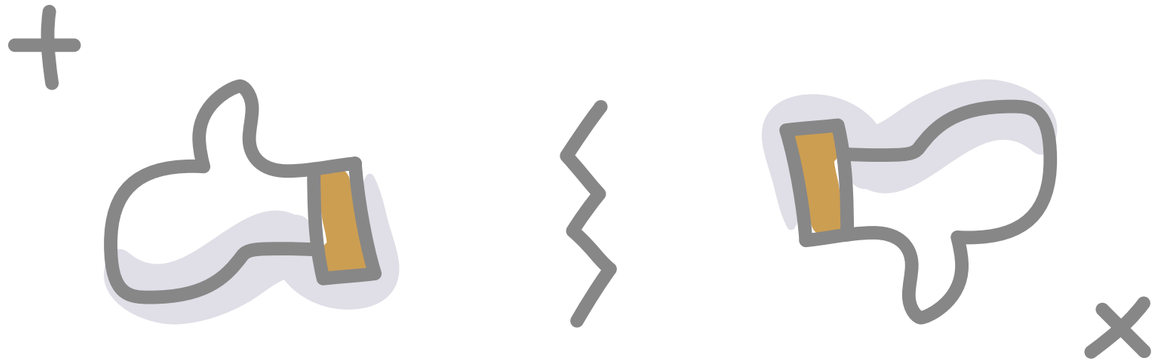
Como utilizar o código de conduta

O principal objetivo é orientar sobre quaisquer questões ou dilemas que possam surgir em nosso dia a dia de trabalho e negócios.

Nos momentos em que você se deparar com situações:

- Delicadas;
- Não comuns;
- Que precise pensar nas consequências;
- Que poderão afetar você, sua equipe, seu líder ou o Grupo Vila Velha.

Questione-se!



- Esta ação contraria alguma Política, Norma ou Procedimento interno?
- Esta ação contraria aos Valores Corporativos?
- Esta ação contraria algum princípio de relacionamento ou responsabilidade constante nesse Código?
- Esta ação contraria alguma política ou procedimento interno?

Se a resposta para qualquer dessas perguntas for sim, significa que a ação poderá ser inapropriada. É recomendado que o Código de Conduta seja consultado. E na hipótese de o assunto não ser abordado claramente, discutir o assunto abertamente com o seu gestor ou coma área de Recursos Humanos.

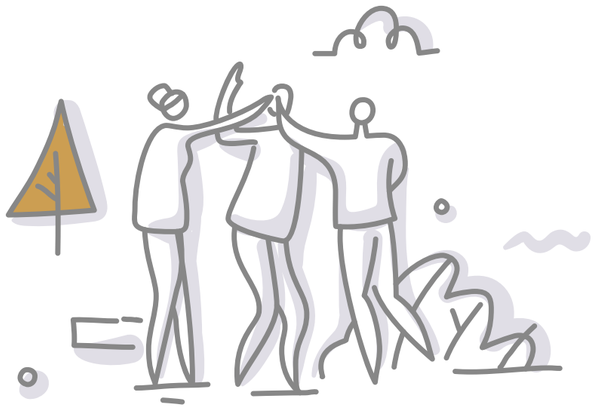
Relacionamento
Entre Colaboradores

- Com Colaboradores
- Garantias Trabalhistas
- Qualidade dos Serviços
  Cumprimento as políticas e normas internas
- Liderança Presente e Atuante
- Incentivo a Participação do Colaborador

Relação com colaboradores

Trabalho em equipe, cooperação mútua e educação no trato com as pessoas, esse conjunto de fatores entendemos que torna o ambiente leve e as relações mais construtivas.

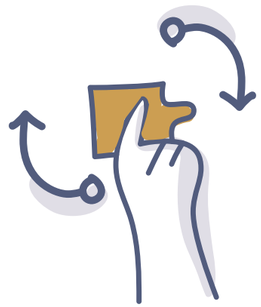
Apesar de estarmos em um ambiente corporativo com desafios e metas a serem atingidas,acreditamos que em um ambiente agradável e com relacionamentos sadios, nossas atividades serão facilitadas.



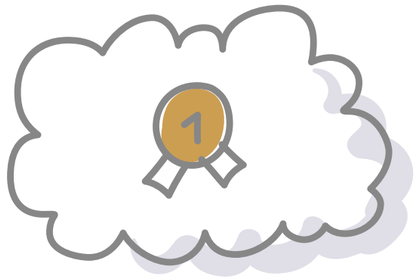
Garantias Trabalhistas

Cumprimos rigorosamente com nossas obrigações trabalhistas, contudo reforçamos que a relação de trabalho é uma via de mão dupla:

- O Grupo Vila Velha cumprindo com suas obrigações trabalhistas, pagamentos dos salários e dos benefícios.
- E os colaboradores cumprindo com suas obrigações profissionais, horários, prazos, metas etc.



Qualidade dos Serviços



Temos clareza de que, como prestadores de serviços, o nosso diferencial competitivo está associado diretamente à qualidade dos serviços, a assertividade em nossas ações e na velocidade de respostas às demandas.

Monitoramos permanentemente nossas ações, corrigindo desvios e alinhando nossos colaboradores ao conceito de qualidade, assertividade e velocidade, para que consigamos nos destacar em um mercado altamente competitivo.

Cumprimento às Políticas e Normas Internas

Entendemos que toda regulamentação, quer seja interna ou externa, tem seu fundamento, aplicação e propósito, motivo pelo qual, todos, indistintamente devem se submeter. O não cumprimento às regulamentações é caracterizado com falta grave e passível de sansões administrativas.

Liderança Atuante e Presente

Entendemos que uma equipe coesa, focada e de alta performance passa pela presença atuante do líder.

Incentivamos o autodesenvolvimento de nossos líderes e criamos meios para sua capacitação.

Segurança e Bem-estar

Acreditamos que a segurança e o bem-estar no trabalho são tão importantes quanto qualquer outro objetivo.

Tomamos medidas operacionais para garantir que:

- Nossos colaboradores tenham condições adequadas de trabalho;
- As posições de trabalho sejam confortáveis, seguras e saudáveis, e;
- Seja desenvolvida a consciência da segurança e preservação do profissional em nossas atividades.

Incentivo a Participação do Colaborador

Nossos colaboradores são incentivados a participarem das soluções de nossos desafios.

Promovemos um ambiente participativo e agregador onde sugestões de melhoria e inovaçãosão bem-vindas e reconhecidas.

Relacionamento como
Público em Geral

- Intolerância e Discriminação
- Assédio Moral e Sexual
- Protecionismo e Favorecimento

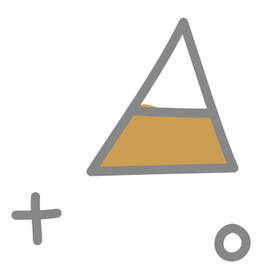
Intolerância e Discriminação

O comportamento de alicerce do Grupo Vila Velha é o respeito. Respeito às pessoas, suas opiniões, preferências, religiões, credos, relacionamentos e demais escolhas que possam eventualmente diferenciá-las perante a sociedade.

Em contrapartida, condenamos quaisquer atitudes que infrinjam o direito do cidadão.

Assédio Moral e Sexual

Repudiamos quaisquer tipos de inferências, inferiorização ou vantagens de uma pessoa para com a outra, que gere constrangimentos ou que caracterize ato de assédio moral ou sexual.



Protecionismo e Favorecimento

Defendemos e praticamos a igualdade de oportunidades para todos nossos colaboradores, parceiros e fornecedores.

Relacionamento com a Sociedade

- Apoio à criança e Adolescente
- Cumprimento das Obrigações Fiscais e Tributárias

Apoio à criança e Adolescente

Acreditamos nas gerações futuras, tanto que possuímos programas de formação de profissionais para o primeiro emprego, programas de menor aprendiz e estágios.

Estamos envolvidos em ações sociais de desenvolvimento e amparo à criança e adolescente, apoiando o fortalecimento de uma sociedade solidária na qual os direitos e a cidadania estejam presentes.

Cumprimento das Obrigações Fiscais e Tributárias

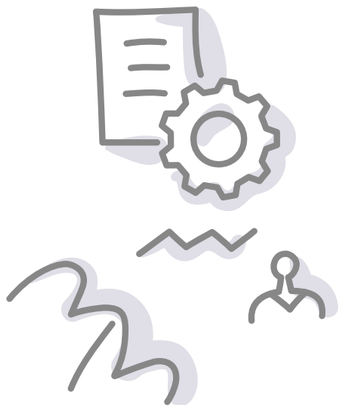
Estamos cientes de nossos deveres para com a Sociedade. Atuamos em plena aderência as normas fiscais e tributárias, garantindo o cumprimento integral de nossas obrigações societária, fiscal e tributária.

Relacionamento com os
Nossos Recursos

- Gestão da Informação
- Segurança e Confidencialidade da Informação
- Uso de Ativos
- Melhores Práticas de Trabalho
- Sistemas Informatizados
- Consistência nas Informações e Registros de Dados

Gestão da Informação

Um dos maiores bens que o Grupo Vila Velha possui é a informação, composta pelos nossos dados, produtos, números e informações de nossos clientes.



Adotamos medidas de segurança, restrição e controle de acesso às informações, como forma de garantir o uso adequado e o não vazamento das informações.

Mantemos um parque tecnológico moderno e atualizado com o objetivo de manter nossas informações seguras e restritas.

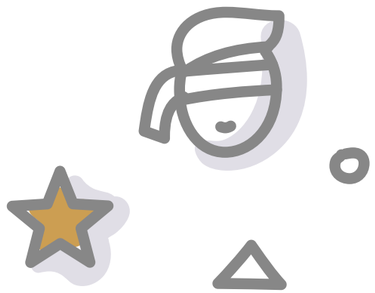
Segurança e Confidencialidade da Informação

Nossas bases de informação são segmentadas e disponíveis em quantidade, qualidade e conteúdo restrito ao que cada profissional necessita para a execução plena de suas atividades.

Nossos profissionais estão cientes de suas responsabilidades, do nível de informação a que tem acesso e das implicações previstas em nossas normas internas e na Lei Geral de Proteção de Dados.

As senhas de acesso à rede de computadores, aos sistemas operacionais e comerciais são de uso pessoal, sendo proibida a divulgação ou compartilhamento.

Nenhum colaborador está autorizado a transmitir informações como formatação de produtos, práticas comerciais, detalhamento de processos ou de parcerias comerciais.



As informações estratégicas são restritas a determinados profissionais, especialmente designados para essa finalidade

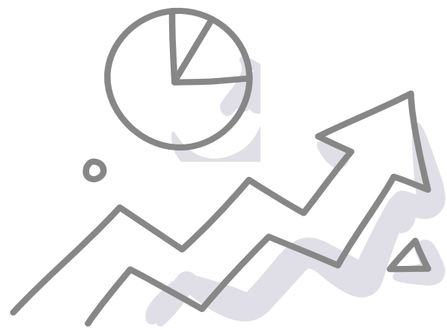
Uso de Ativos

Disponibilizamos os recursos materiais, produtivos, sistêmicos e tecnológicos para que nossos profissionais possam realizar a melhor e mais eficiente prestação de serviços do mercado.

Todos nossos profissionais estão conscientes de nossos compromissos sociais e financeiros. Atuando de forma comedida com nossos ativos, evitando desperdícios e preservando nosso patrimônio, tangível e intangível.

Melhores Práticas de Trabalho

Incentivamos nossas equipes para que possam adotar as melhores práticas de trabalho, por meio de capacitação técnica permanente.



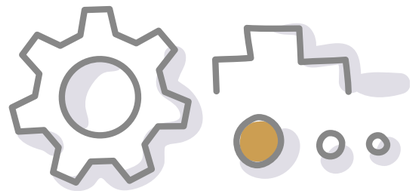
Sistemas Informatizados

Investimos grande parte de nosso tempo e recursos para a melhoria de nossos sistemas informatizados e por consequência o aumento de nossa produtividade.

Consistência nas Informações e Registros de Dados

Temos a consciência de que para sermos ágeis, assertivos e oferecermos qualidade nos serviços, nossas bases de informação necessitam de consistência e precisão nos registros.

Nossos profissionais seguem procedimentos e scripts de atendimento especificamente desenvolvidos para essa finalidade.



Relacionamento com o Público Externo

- Anticorrupção
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro
- Campanhas Políticas
- Clientes
- Fornecedores
- Concorrência
- Autoridades
- Imagem
- Proteção a dados

Anticorrupção

Coibimos qualquer ação que caracterize corrupção, como improbidade administrativa, suborno, crimes contra a ordem econômica e tributária.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Estamos cientes e aplicamos integralmente as leis relacionais à Prevenção de Lavagem de Dinheiro e Combate ao Crime Organizado, controlando e eventualmente reportando as situações que possam ter tal conotação.

Campanhas Políticas

O Grupo Vila Velha é apartidário e está ciente de sua obrigação quanto à relação comercial com pessoas politicamente expostas.

Mantemos registros de todas nossas operações para eventual comprovação dos procedimentos adotados e valores praticados.

Clientes

Estamos sempre prontos a atender nossos clientes, esse é nosso propósito.

Somos receptivos nos atendimentos e solícitos às demandas, tratando todos clientes de forma atenciosa e prestativa.

Fornecedores

Acreditamos que nossos fornecedores são parte de nossas soluções para nossos clientes. Logo, incentivamos a caminharmos juntos, crescendo e buscando um ideal comum, sem renunciar a uma relação comercial justa, com profissionalismo e qualidade nos serviços.

Concorrência

Somos adeptos à concorrência justa e leal, logo não praticamos ações que possam expor nossos concorrentes, optamos por enfatizar nossos diferenciais.

Autoridades

Respeitamos e colaboramos com as autoridades em todos os níveis e instâncias, para o pleno exercícios das suas funções.

Imagem

Tudo que fazemos, investimos, dedicamos e capacitamos é para solidificarmos nossa imagem perante nosso cliente e mercado.

Cada profissional tem consciência de que está representando o Grupo Vila Velha em cada relacionamento com o cliente, levando e defendendo nossa imagem.

Como participante de eventos representando o Grupo Vila Velha, o colaborador deverá solicitar autorização prévia ao seu gestor e alinhar, em conjunto, o que poderá ser divulgado.

Proteção a Dados

Cientes de nossa responsabilidade como detentores de informações de nossos clientes, parceiros e terceiros, buscamos estar alinhados às leis que regulam a obtenção, manipulação e proteção de dados.

Adotamos medidas operacionais, administrativas e sistêmicas para mantermos aderentes à previsão legal. Mantemos restritas as informações sensíveis de nossos clientes e parceiros comerciais.

PÚBLICO EXTERNO

Você conhece as
Responsabilidades
e a quem se aplicam?

- Conselho de Administração e Sócios
- Diretoria
- Comitês Internos
- Líderes
- Colaboradores
- Recursos Humanos

Conselho de Administração e Sócios

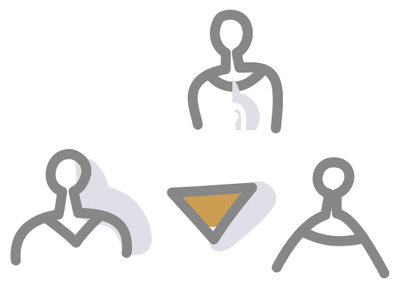
Aprovar o conteúdo do Código de Conduta.

Autorizar adequações.

Torná-lo amplamente conhecido.

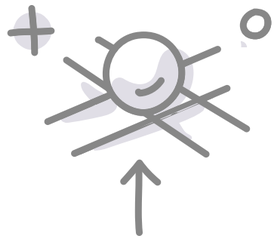
Incentivar e monitorar a adesão de todos os colaboradores.

Assegurar a divulgação.



Diretoria e Líderes

Conhecer o Código de Conduta.



Assegurar que seus colaboradores conheçam e cumpram o Código de Conduta, as políticas e normas corporativas.

Apoiar seus colaboradores com o esclarecimento de dúvidas, comentar, exemplificar e ajudar na interpretação e na sua aplicação.

Conhecer as políticas e normas corporativas que o suportam.

Cabe ainda aos Líderes:

Denunciar por meio do mecanismo de denúncias, eventuais infrações ao Código de Conduta e/ou políticas e normas corporativas.

Comitês Internos

Atuar em conformidade com o Código de Conduta, sendo representantes de suas regras.

Colaboradores

Conhecer o Código de Conduta, aderir e cumpri-lo integralmente.

Buscar eventuais esclarecimentos junto à área de Recursos Humanos, seu Líder ou Diretor, em ações que necessitem de interpretação.

Recursos Humanos

Difundir o Código de Conduta a todos os colaboradores, mediante a entrega de um exemplar e a coleta de assinatura do termo de adesão.

a Incentivar e monitorar a aplicação plena do Código de Conduta por todos os colaboradores indistintamente.

Esclarecer dúvidas, comentar, exemplificar e ajudar na interpretação aplicação do Código.

Incluir no programa de integração um capítulo sobre o Código de Conduta e sua aplicação.

Canal de Ética

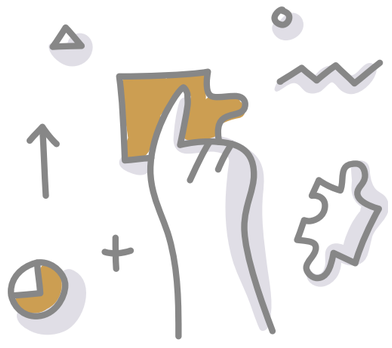
Sistema de Denúncias

Canal de Ética

O Grupo Vila Velha criou um canal exclusivo para a comunicação de situações que possam infringir o Código de Conduta e eventuais esclarecimentos pontuais sobre práticas que possam conflitá-lo.

Quer relatar casos e esclarecer dúvidas?

CONDUTAVV@GMAIL.COM



As informações direcionadas a esse canal deverão ser nominadas e idôneas. Serão tratadas com o máximo de sigilo e terão atenção e intervenção de nossos executivos.

#VVporVC

Cuidando bem do seu bem!

www.vilavelha.com.br

@vilavelhacorretora

VILA VELHA