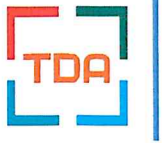


Manual de Ética e Deontologia



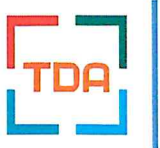
ÉTICA DA EMPRESA

Um comportamento exemplar contribui para aumentar o retorno e ajuda as empresas a sobreviver. Hoje em dia, a ética é vista como uma vantagem competitiva. Segundo dados estatísticos é possível comprovar que empresas com compromissos éticos proporcionam retorno superior. A falta desta pode mesmo destruir uma empresa.

No que diz respeito aos colaboradores, a ética mostra-se fundamental para desenvolver e reter talento, a necessidade dos colaboradores se sentirem orgulhosos do seu local de trabalho está sempre presente.

Neste sentido, podemos considerar a ética rentável, isto é, quando é utilizada no Marketing e também a nível interno, a empresa consegue animar o espírito de todos os colaboradores. Esta rentabilidade é traduzida na forma como o colaborador desempenha as suas funções, se com dever moral ou apenas como forma de adquirir meios necessários para a sua subsistência.

A boa energia que emana da aplicação de princípios éticos pode ser espalhada por toda a rede franchisada através dos códigos de ética, instrumento de realização dos princípios, visão e missão da empresa. Este documento deve expressar a cultura da marca, explicar a sua postura face aos diferentes públicos com que interage e orientar as ações dos colaboradores. O Código de Ética empresarial dá diretrizes para que as pessoas se sintam seguras na sua conduta e garante a homogeneidade de comportamentos, promove a integração e garante um bom ambiente de trabalho. Este código tem ainda o mérito de sensibilizar os colaboradores para a procura de bem-estar dos clientes e ajudá-los a descobrir a sua própria satisfação. É importante que a TDA tenha estes princípios éticos documentados e disseminados pela organização. A criação de uma comissão de ética é um bom princípio.



A opinião da maioria é que o objetivo máximo da atividade empresarial é o lucro e que o dinheiro comanda os negócios, é a lei de sobrevivência. Mas, pelo contrário, a marca só consegue ganhar o respeito das pessoas, se a comunidade se sentir beneficiada pela criação de empregos e comercialização de bens e serviços com qualidade. Uma marca só pode ganhar se a ética e a moral estiverem elevadas.

Mas atenção: a interpretação de ética evolui. O código da marca não deve ser visto como uma instituição imutável, é preciso ter em conta que as normas das sociedades estão sempre a mudar.

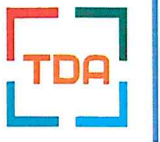
CÓDIGO DE ÉTICA

Um Código de Ética deve ser simples, de fácil interpretação e aplicabilidade, senão será mais um manual para deixar na gaveta sem utilizar. Trata-se de fixar os valores humanos básicos sobre os quais se constrói a empresa. É fundamental que exista correspondência entre a cultura empresarial e os ideais contidos no código.

Não basta criar o manual, há que pô-lo em prática através de reuniões periódicas, meios de comunicação internos e ações de formação da rede. A sua aplicação deve ser rigorosa, quer quando se trata de punir, quer quando se trata de premiar. Sem confiança na imagem da marca os clientes mostrariam relutância em estabelecer negócios consigo e os seus colaboradores sentiriam receio. A ética empresarial aborda produtividade e responsabilidade social e é uma extensão estratégica de gestão.

Existe todo um conjunto de princípios deontológicos que podem ser inclusos neste Código de Ética, e que são:

- Integridade, honestidade, boa-fé
- Idoneidade, a TDA deve aceitar apenas as tarefas para que está apta



- Independência, nas suas funções em relação aos parceiros e clientes
- Responsabilidade, pelo trabalho a desempenhar e pelas funções desempenhadas pelos colaboradores
- Competência, atuar de forma diligente e responsável
- Confidencialidade, sigilo profissional
- Equidade, igualdade de tratamento
- Lealdade, atuar com correção e civismo

MISSÃO, VALORES, PRINCÍPIOS

MISSÃO DA TDA

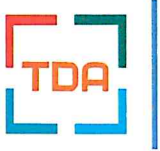
Introduzir em Portugal um serviço profissional, completo e especializado em mediação de seguros destinado a qualquer empresa, em qualquer sector de actividade, e em qualquer parte do País.

A empresa pretende ser líder de mercado na mediação de seguros e oferecer um serviço com benefícios directos para os nossos clientes. Procura encontrar no mercado a solução específica para cada cliente.

VALORES DA TDA

As Nossas Pessoas

Recrutamos e seleccionamos as melhores pessoas para serem nossos colaboradores e parceiros franchisados. Construimos a nossa organização promovendo e recompensando as pessoas que trabalham connosco, valorizando a performance no trabalho. Agimos com a convicção de que as pessoas são o nosso mais importante ativo na organização.



Liderança

Todos somos líderes nas nossas respetivas áreas de responsabilidade, com um grande comprometimento em alcançar os resultados propostos. Temos uma visão clara do nosso objetivo. Focamos os nossos recursos para seguir as estratégias definidas e alcançar os resultados. Procuramos desenvolver competências para construir estratégias de Ação e eliminar barreiras do negócio.

Responsabilidade

Aceitamos a responsabilidade e iniciativa pessoal de cada um para ir ao encontro das necessidades do negócio, melhorar os nossos sistemas e ajudar os outros a melhorarem os seus resultados.

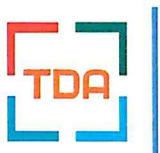
Todos nós agimos como proprietários do negócio, tratando os ativos da empresa como se fossem nossos e mantendo em mente o pensamento de alcançar o sucesso a longo prazo.

Integridade

Tentamos sempre agir corretamente. Somos honestos e frontais uns com os outros. Trabalhamos dentro e no espírito da lei. Guardamos os valores e princípios do código de ética da TDA em todas as nossas ações e decisões.

Vontade de vencer

Estamos determinados a sermos os melhores naquilo que é mais importante para o negócio em que estamos inseridos. Não estamos satisfeitos com o *status quo*, temos um comportamento de motivação para vencer no mercado em que atuamos.



Confiança

Respeitamos os nossos colegas da TDA, os parceiros franchisados, os fornecedores e os clientes e tratamo-los como gostaríamos de ser tratados. Temos confiança na capacidade e intenções das partes. Acreditamos que as pessoas trabalham com todo o potencial quando existe uma base de confiança.

PRINCÍPIOS DA TDA

Temos Respeito por Todas as Pessoas

Acreditamos que os colaboradores, clientes e Franchisados podem e querem contribuir com todo o seu potencial. Valorizamos a diferença. Inspiramos e incentivamos as pessoas a alcançar as suas expectativas e objetivos propostos. Somos honestos com as pessoas em relação a sua performance alcançada.

Os Interesses Empresariais e os Individuais são Inseparáveis

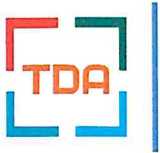
Acreditamos que atuar corretamente em termos profissionais, com integridade, obteremos o sucesso tanto para a empresa quanto para os colaboradores. O nosso convite para alcançar o sucesso mútuo une-nos e fortalece-nos. Encorajamos o comportamento responsável e comprometido com o negócio.

Estamos Estrategicamente Focados no Nosso Trabalho

Operamos claramente articulados e alinhados de acordo com nossos objetivos e estratégias. Aceitamos e procuramos somente trabalhos que agreguem valor para o negócio. Simplificamos, padronizamos e buscamos modernizar o nosso trabalho sempre que possível.

Inovação é o Nosso Factor de Sucesso

Damos muito valor a serviços inovadores em mediação de seguros.



Desafiamos convenções e reinventamos a maneira de fazer negócio para vencer no mercado.

Estamos Focados no Ambiente Externo

Procuramos responder às necessidades dos nossos clientes e desenvolvemos relacionamentos de confiança e respeito mutuamente produtivos com os nossos parceiros franchisados e clientes.

Somos uma empresa que exerce a cidadania e que tem respeito pelos cidadãos.

Valorizamos a Excelência Profissional

Acreditamos ser de responsabilidade de cada um continuar a desenvolverem-se a si próprio e a contribuir para o sucesso dos outros. Encorajamos e esperamos mestria e excelência na execução das tarefas.

Procuramos ser os Melhores

Lutamos para ser os melhores em todas as áreas de importância estratégica para a empresa.

Avaliamos com rigor a nossa performance, aproveitando as melhores práticas e aprendendo tanto com o nosso sucesso como com as nossas falhas.

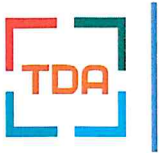
Interdependência como modo de Vida

Trabalhamos em conjunto, com confiança e boa-fé com todos os parceiros franchisados.

Construímos relacionamentos estáveis e duradouros com todas as partes que contribuam para o desenvolvimento dos objetivos da TDA, incluindo os nossos clientes, parceiros e franchisados.

CONDUTA DO FRANCHISADO

O principal objetivo da TDA é exceder as expectativas dos clientes. A TDA foi construída através do carácter dos seus fundadores e colaboradores. O nosso



sucesso continuado depende de cada um de nós fazer a sua parte, quando se trata de manter os valores de ética presente neste manual. A TDA não está apenas interessada em manter a liderança e o sucesso empresarial, isto é, não está interessada apenas em resultados mas também na forma como eles são alcançados.

É esperado que cada colaborador e franchisado conheça as leis e políticas que se aplicam ao negócio e às atividades da TDA, e as aplique com honestidade e integridade. Nalgumas situações, um colaborador e um franchisado devem ter que responder Sim às seguintes questões antes de passar à ação:

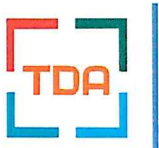
- O que estamos a fazer, é o correto?
- A reputação da TDA como uma empresa com princípios éticos não está em causa?

Concordância com as Leis e Políticas TDA

Os colaboradores e franchisados TDA devem agir de acordo com todas as normas de conduta e leis, relacionadas com as atividades da TDA. É também da sua responsabilidade conhecer e entender os requisitos legais à medida que se vão aplicando ao seu trabalho, e advertir a administração quando se verificarem violações.

Contactos Oficiais com Instituições Públicas

A TDA age de acordo com as leis aplicáveis, regras e regulamentos no que diz respeito ao contacto com Instituições Públicas. A informação prestada deve ser precisa e a interação com organismos públicos deve ser ética e honesta. Todas as atividades que possam constituir uma forma de lobby ou influência nos meios governamentais ou públicos devem ser revistas com a administração e com os conselheiros legais (advogados).



Contribuições Políticas e Práticas Semelhantes

Os recursos e fundos provenientes da TDA não podem ser oferecidos sob qualquer forma de contribuição política a um candidato ou partido político em nenhuma parte do mundo. Apenas se verificam exceções se a lei o permitir e a administração der a sua aprovação previamente. A TDA não autoriza o uso das suas instalações e recursos por colaboradores e parceiros franchisados para campanhas políticas, recolha de fundos para candidaturas políticas ou outros fins de ordem política. A decisão de um colaborador ou parceiro franchisado participar em manifestação políticas é pessoal e totalmente voluntária.

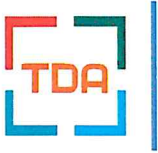
Comportamento no Local de Trabalho

Uma política fundamental da TDA é que se deve tratar todos os colaboradores e franchisados com respeito. Dentro do conjunto de valores da TDA está a necessidade de assegurar um ambiente de trabalho que seja seguro, saudável e produtivo. Cada colaborador e franchisado tem a responsabilidade pessoal de ajudar a eliminar ações e circunstâncias que comprometem este ambiente.

A política interna da TDA requer que os colaboradores sejam promovidos dentro da própria empresa com base no mérito. Além do mais, todo o esforço será dirigido para que sejam oferecidas as mesmas oportunidades a todos os colaboradores e a todos os níveis. A TDA espera que os colaboradores e franchisados apoiem e dêem continuidade a esta filosofia de oportunidades idênticas para todos.

Na TDA reconhece-se o poder que vem dos colaboradores que possuam diversos backgrounds e experiências ao se unirem para atingir um objetivo comum.

A nossa política proíbe qualquer tipo de discriminação, assédio ou intimidação relacionada com a raça, cor, religião, sexo, idade, naturalidade, cidadania, orientação sexual ou deficiência.



Os colaboradores são encorajados para levar qualquer questão ou preocupação relacionada com este tema à administração. Se ocorrerem violações a estas políticas serão tomadas ações disciplinares bastante severas, incluindo fim do contrato de trabalho ou parceria com o franchisado. Adicionalmente, de todo o colaborador e franchisado espera-se que desempenhe as suas funções de uma forma segura, livre de influência do álcool e de drogas.

Trabalho Infantil e Políticas de Exploração dos Colaboradores

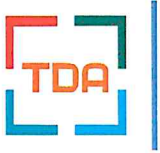
A TDA não utiliza mão-de-obra infantil em nenhum dos seus escritórios. Não é tolerável que o colaborador não seja tratado com dignidade, tal como acontece em situações de exploração de trabalho infantil, punições ou abusos. Esperamos que os nossos Franchisados, clientes e fornecedores, com quem estabelecemos contacto próximo mantenham esta linha de comportamento. Em caso de violação destes princípios e não se corrigirem as situações que existirem o risco de extinção de contrato estará presente.

Práticas Salariais e Horários

A TDA retribui aos seus colaboradores com salários adequados à sua responsabilidade e função. Para sermos consistentes com princípios de valorização pessoal, recompensamos os nossos colaboradores para que desenvolvam as suas capacidades e habilidades. Agimos de acordo com as regras laborais estipuladas legalmente.

Conflito de Interesses

As práticas da TDA no que diz respeito a possíveis conflitos de interesses passam por: as decisões a ser tomadas pelos colaboradores e parceiros franchisados têm que ser no melhor interesse da TDA. Ao tomar estas decisões não se devem deixar influenciar por considerações familiares ou pessoais que podem ter um efeito, consciente ou inconsciente, no julgamento do que será



melhor para a TDA.

A privacidade

A TDA respeita a privacidade e dignidade dos seus colaboradores. Apenas solicitaremos dados pessoais dos colaboradores e dos franchisados quando disso dependerem as operações da TDA ou assim é solicitado por lei. Essa informação será confidencial e apenas divulgada a quem dela necessitar.

RESPEITO NO MERCADO

Qualidade do Serviço

A TDA compromete-se a assegurar que os clientes confiem no nosso serviço, como sendo de qualidade superior e com valor acrescentado.

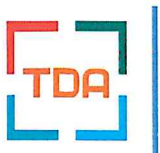
Comunicação com os Media

Fornecer informação clara e precisa aos média e ao público em geral vai permitir a manutenção da integridade nas nossas relações com o mercado. Em função da sua importância a TDA têm um departamento que trata das relações externas e comunicação, responsável por enviar Press Releases e informações ao mercado.

Subornos

É uma situação ilegal e sujeito a penalização criminal. É proibido pagamentos a título pessoal ou em nome da empresa a colaboradores, clientes e parceiros franchisados da TDA.

A construção de uma promoção sólida da TDA no mercado será efetuada através do mérito TDA. Acreditamos na promoção de uma boa Gestão, e na aplicação justa e imparcial das leis.



Negociar com Honestidade

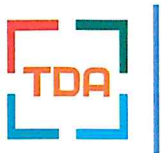
O sucesso da TDA depende da construção de relações produtivas com os nossos clientes e fornecedores, baseadas na integridade, comportamento ético e confiança mútua. A TDA reconhece que os seus clientes têm necessidades individuais e expectativas que representam oportunidades únicas para atingir o sucesso mútuo. A empresa baseia as relações com os seus clientes e franchisados em conceitos fundamentais como a honestidade, a justiça, o respeito mútuo e a inexistência de discriminação. A TDA motiva o apoio continuado aos clientes o que resultará em relações cordiais e duradouras.

Concorrência Leal

Acreditamos em competir com lealdade porque todos beneficiaremos de um mercado aberto, justo e livre. Competimos com base na qualidade dos nossos serviços e não na limitação da concorrência. Não entramos em acordos com os nossos concorrentes em termos de preços e não denegrimos a imagem dos nossos concorrentes. Recolhemos informação acerca dos nossos concorrentes através dos canais legais e públicos convencionais, mas não utilizamos informação que tenha sido obtida ilegalmente ou de forma inapropriada, incluindo invasão de privacidade ou propriedade, ou coação.

Políticas de Publicidade e Promoções

Um princípio básico na atuação da TDA é a honestidade. Não é justificável a existência de publicidade enganosa ou ações promocionais duvidosas. Estes aspetos são vitais para conseguir obter a dedicação dos nossos clientes e essencial para manter a sua lealdade. A TDA possui Standards na conceção e seleção dos meios de publicidade a utilizar e promoções a fazer. Daí os nossos serviços alcançam o sucesso com base na reputação e qualidade, e não com falsas comparações.



A Confidencialidade

A intenção da TDA em termos de privacidade do cliente é criar um ambiente de conhecimento, confiança e que encoraja os clientes a trocar informações com a TDA. Este ambiente permite que tenhamos melhor conhecimento das suas necessidades e vamos melhor ao encontro delas. A TDA acredita na proteção de informações e dados pessoais dos clientes. Os clientes são informados em todas as ocasiões do destino das informações que lhe são solicitadas.

RESPEITO PELAS COMUNIDADES

Relações com as Comunidades

Acreditamos ter uma responsabilidade para com a sociedade e de utilizar os seus recursos com prudência. A TDA reconhece a importância de melhorar a qualidade de vida nas nossas comunidades locais, e encorajamos as iniciativas locais e o envolvimento dos colaboradores. A nossa prioridade envolve as seguintes áreas: educação, serviços sociais e de saúde, cultura, ambiente e relações comunitárias.

Preocupação com os Direitos Humanos

A TDA tem um compromisso com os direitos universais do ser humano, em particular os direitos dos colaboradores e parceiros franchisados, das comunidades onde opera, e parceiros de negócio. Sendo assim, a TDA procura trabalhar com parceiros que promovem os seguintes princípios: igualdade de oportunidades para todos e no que diz respeito a: raça, cor, religião, idade, sexo, orientação sexual, cidadania ou deficiência. Um ambiente seguro e saudável que protege o bem-estar. É o trabalho com os governos e as comunidades para aperfeiçoar a educação, cultura, bem-estar social e económico dessas comunidades.

Aprovado pela Gerência