


<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	
---	---------------------------------	---

NORMA DE SERVIÇO

Nº 001/DARH/24


28 de Fevereiro de 2024

ASSUNTO: CÓDIGO DE CONDUTA

ÂMBITO DE DISTRIBUIÇÃO: GERAL

ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Objectivo e Âmbito de Aplicação.....	3
3. Princípios Gerais.....	3
4. Princípios Específicos.....	4
4.1. Cortesia e Respeito.....	4
4.2. Honestidade, Integridade e Confiança	5
4.3. Ambiente de Trabalho	5
4.4. Conduta Social.....	5
4.5. Igualdade de Tratamento e não Discriminação Social.....	6
4.6. Vestuário e Apresentação	6
4.7. Discrição, Confidencialidade (Protecção de Dados Pessoais) e Sigilo Profissional.....	7
4.8. Defesa dos direitos do cliente	7
4.9. Direito de Propriedade e utilização dos documentos internos.....	8
4.10. Independência e Isenção	8
4.11. Conflitos de Interesse	8
5. Relações Externas.....	9
5.1. Relacionamento com Clientes e Público em Geral	9
5.2. Relacionamento com Accionistas	9


NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

5.3.	Relacionamento com ARSEG	9
5.4.	Relacionamento com Outras Instituições.....	10
5.5.	Relacionamento com Fornecedores.....	10
5.6.	Relacionamento com a Imprensa	10
6.	Relações Internas	10
6.1.	Lealdade, Cooperação e Trabalho em Equipa	10
7.	Branqueamento de Capitais.....	11
8.	Fraudes	11
9.	Reclamações de Clientes.....	11
10.	Meio Ambiente.....	12
11.	Utilização dos Recursos da STA Seguros	12
12.	Gestão e aplicação do Código	12
13.	Acção Disciplinar	13

Copyright

© 2024 STA Seguros. Todos os direitos reservados. Este documento e a informação nele contida são propriedade da STA Seguros. É um documento confidencial, para uso interno e restrito aos seus colaboradores. É expressamente proibida, sem o consentimento prévio da empresa, a divulgação para o exterior, sob qualquer forma, de partes deste documento ou a sua totalidade.

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

1. Introdução

Os princípios éticos que orientam a actuação da Sociedade Transnacional Angolana de Seguros S.A., designada STA Seguros, fundamentam a nossa imagem enquanto empresa sólida e fiável, visando o alto desempenho, o desenvolvimento contínuo, a liderança de mercado e a satisfação dos nossos colaboradores e clientes.

A busca contínua de padrões éticos elevados e a adopção de condutas irrepreensíveis, devem reflectir a identidade cultural da empresa, tal como, os compromissos que assume no mercado em que actua.

2. Objectivo e Âmbito de Aplicação

O presente Código de Conduta, serve como um guia orientador e apresenta os princípios fundamentais, para o exercício de funções por parte de todos os colaboradores da STA Seguros, assegurando relações a base do respeito, transparência e confiança, com vista à obtenção de rigorosos padrões éticos e deontológicos.

Este Código é aplicável a todos os colaboradores, parceiros e membros dos órgãos sociais, que mantenham uma relação jurídica com a STA Seguros.


3. Princípios Gerais

A STA Seguros, assume a responsabilidade de fixar princípios éticos, precisos e exequíveis, para que sejam partilhados e aceites por todos os colaboradores da Companhia. A actuação honesta, leal, independente, isenta, diligente e dedicada, bem como, o respeito e a valorização pelo capital humano, são factores fulcrais que devem ser prosseguidos pelos destinatários deste código.

Missão

“Simplificar o seguro, oferecendo serviços flexíveis e adaptados à realidade do nosso mercado, oferecendo qualidade e soluções inovadoras, garantindo sempre a proximidade e acessibilidade aos nossos clientes, com o objectivo final de contribuir igualmente para o desenvolvimento do seguro ambiental em Angola.”

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

Visão

“Ser considerada uma seguradora moderna de referência nacional, com forte foco no cliente e aposta nos meios digitais, possuidora de elevado sentido ético e contribuir de forma consciente para o futuro da Nação.”

Valores

- Proximidade ao Cliente;
- Inovação;
- Ética e Responsabilidade Social;
- Excelência;
- Transparência.


4. Princípios Específicos

4.1. Cortesia e Respeito

Todo o colaborador da STA tem direito a um tratamento cortês e sendo destinatários do presente Código de Conduta devem adoptar, no seu relacionamento com os clientes, parceiros e colegas, a seguinte postura:

- Atender os clientes com respeito, simpatia e cordialidade;
- Cumprimentar ou despedir-se dos colegas, aquando da entrada e saída do local de trabalho;
- Não utilizar palavras obscenas nas conversas com colegas e outros colaboradores, nem na relação com clientes;
- Atender prontamente o telefone, cumprimentando, identificando a área de trabalho e dizendo o seu nome;
- Não atender telefonemas pessoais (telemóveis) enquanto decorrer o atendimento ao cliente ou estiver em reuniões;
- Não se dirigir em tom de voz alterado aos clientes e/ou colegas, respondendo sempre de forma correcta às questões que lhe forem colocadas;
- Sentar-se correctamente onde quer que se encontre, evitando sentar-se sobre as mesas, secretárias, armários, etc.

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

4.2. Honestidade, Integridade e Confiança

Promover a honestidade e a integridade na condução dos negócios que desenvolve, assegurando o cumprimento da transparência, enquanto valor defendido pela STA'S.

Promover relacionamentos com base na Confiança e Equidade junto dos Clientes, Accionistas e Colaboradores, cumprindo com as regras de boa conduta em suas acções diárias, evitar situações de conflito de interesse e declarar qualquer potencial conflito imediatamente.

4.3. Ambiente de Trabalho

Os colaboradores da STA, devem colaborar para um ambiente de trabalho aberto e inclusivo, onde há espaço para que se expressem opiniões e preocupações.


Os colaboradores devem ainda, minimizar o nível de ruído no ambiente de trabalho, mantendo-o sempre, dentro de uma escala considerada favorável ao desempenho da sua actividade. Devem usar um tom de voz adequado, acautelar toques de telemóvel e de aparelhos de som, recorrendo preferencialmente a volumes e sons discretos, assim como, relativamente aos aparelhos que sejam propriedade da STA (computadores, fotocopiadoras, impressoras, fragmentadoras de papel, etc.) que sejam susceptíveis de produzir ruídos indesejáveis, em prejuízo da concentração dos demais e da boa qualidade do ambiente de trabalho.

4.4. Conduta Social

Os colaboradores da STA devem pautar a sua conduta social, evitando os seguintes comportamentos:

- Participar, de forma individual ou em associação, em negócios e actividades fora da lei;
- Comparecer embriagado ou drogado no local de trabalho;
- Frequentar casas de jogo, bares, prostíbulos, ou outros lugares públicos congéneres, durante as horas normais de serviço.

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

4.5. Igualdade de Tratamento e não Discriminação Social

Cientes

Deve ser assegurado a todos os clientes da STA Seguros, igualdade de tratamento, sendo que, não deve ser feita qualquer discriminação entre eles, sem prejuízo da prática de condições diferenciadas quando estejam em causa o risco, a rentabilidade da actividade ou a prioridade temporal das tarefas a executar.

Colaboradores

Não podem os colaboradores da STA Seguros, praticar ou serem sujeitos a qualquer tipo de discriminação com base na raça, sexo, idade, etnia, preferência sexual, incapacidade física, orientação política ou religiosa. Os colaboradores devem demonstrar sensibilidade e respeito mútuo, abstendo-se de qualquer comportamento ofensivo e zelar pelos valores e pela imagem da STA, mantendo postura e actuação compatível com essa imagem e esses valores.

4.6. Vestuário e Apresentação

Sem prejuízo da publicação de normas específicas sobre Vestuário a usar no local de trabalho, todos os colaboradores da STA, devem usar indumentária adequada (formal) aos imperativos da boa apresentação no atendimento ao público, marcada pela dignidade e asseio. Para efeitos do acima referido, os colaboradores da STA não devem trajar, por exemplo, calções, camisolas ou blusas bastante decotadas ou sem alças, roupas excessivamente curtas ou transparentes, assegurando o *dress code* exigido e definido como adequado.

Dress Code | Senhores:

- Camisa de manga comprida, Gravata, calça clássica, sapato clássico (preto/castanho);


Dress Code | Senhoras:

- Camisa ou blusa clássica, blazer clássico, calça, saia ou vestido clássico, sapato clássico, sabrinas, sandálias clássicas.

No caso dos Colaboradores da **Área Administrativa**, as regras acima aplicam-se, sempre que tenham reuniões internas ou externas em ambiente de escritório.

Os Colaboradores da **Área Comercial** e os que além deles lidam com Clientes, devem assegurar que mantêm o traje formal de segunda à sexta-feira.

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

4.7. Discrição, Confidencialidade (Protecção de Dados Pessoais) e Sigilo Profissional

Devem os colaboradores da STA'S, no exercício das suas funções, agir com discrição, zelo, rigor, eficiência e responsabilidade. Conscientes da importância dos seus deveres e obrigações, devem proteger os Clientes e a informação sigilosa em sua posse. Tudo o que seja considerado propriedade e informação da STA Seguros, só será utilizado para fins próprios com a autorização devida e para fins necessários, caso seja imposto por Lei.

O dever de sigilo profissional, impõe que os Órgãos Sociais e Colaboradores da STA não divulguem, ainda que após a cessação das suas funções:

- Informações respeitantes à STA, a clientes ou terceiros que não sejam de domínio público;
- Informações confidenciais obtidas no desempenho das suas funções;
- Dados pessoais para fins não legítimos ou comunicá-los a pessoas não autorizadas.

Qualquer quebra de confidencialidade ou uso de informação sigilosa de forma inapropriada, dará lugar a penalizações disciplinares, ficando dependente de análise prévia a realizar pelo Jurídico da Companhia, devendo ser dirigidas a este, todas as solicitações de clientes ou instituições, que possam potencialmente configurar, violação ao sigilo profissional.


4.8. Defesa dos direitos do cliente

Os colaboradores da STA Seguros, devem informar os clientes de forma clara e rigorosa sobre os produtos e serviços existentes, tal como, as condições de adesão e prémios a pagar, valores de taxas, preçário de serviços e comissões aplicáveis, bem como direitos e deveres dos clientes.

As preocupações dos clientes e os serviços por estes solicitados, serão objecto de tratamento ágil, rigoroso, de respeito e correspondência aos seus interesses, por este motivo, caso não haja conhecimento ou domínio sobre a informação a prestar, o colaborador deve recorrer a outro colega ou ao seu superior hierárquico, garantindo resposta atempada e assertiva a solicitação do cliente.

Caso existam dúvidas ou ordens contraditórias, serão realizadas comunicações (internas ou externas) necessárias para o seu esclarecimento.

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

4.9. Direito de Propriedade e utilização dos documentos internos

A titularidade dos direitos de propriedade, relativos a todos os documentos produzidos internamente pelos colaboradores, pertence à STA, independentemente de ser âmbito ou resultado da prossecução das suas funções.

Este princípio, é igualmente aplicável a todos os programas e aplicações informáticas desenvolvidas ou adquiridas pela STA Seguros.

Os documentos produzidos internamente, que constituem propriedade da STA, não podem ser utilizados para outros fins que não os estritamente relacionados com o exercício da actividade da Companhia.

4.10. Independência e Isenção

Os Colaboradores da STA Seguros, devem actuar sempre em condições de plena independência e isenção e no interesse exclusivo da Companhia, recebendo instruções dos seus superiores hierárquicos, de acordo com a estrutura orgânica existente na Instituição. Sendo que, não devem solicitar ou receber instruções de outras Instituições públicas ou privadas, excepto as emitidas pelos órgãos reguladores da actividade seguradora, no estrito cumprimento da legislação aplicável.


O princípio da independência é caracterizado pelo facto de receber quaisquer benefícios, recompensas ou dádivas que excedam um valor meramente simbólico e que, de algum modo, estejam relacionados com a actividade que os trabalhadores desempenham, com o fim de influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.

É expressamente vedado aos colaboradores, o solicitar e/ou receber comissões, ou gratificações, pela intervenção em operações ou serviços realizados pela STA.

4.11. Conflitos de Interesse

Existe conflito de interesse, sempre que os destinatários tenham interesses privados ou pessoais (qualquer potencial vantagem para o próprio, seus familiares ou para o seu círculo de

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

amigos e conhecidos) que possam influenciar o desempenho imparcial e objectivo das respectivas funções.

Fora do horário de trabalho, os colaboradores podem exercer actividades de carácter não remunerado, desde que, tais actividades não afectem as suas obrigações para com a STA, não prejudiquem a sua imagem ou possam gerar conflitos de interesses. Caso surja algum conflito de interesse com alguma das causas acima referidas, deverá ser imediatamente comunicado ao Conselho de Administração.

5. Relações Externas

5.1. Relacionamento com Clientes e Público em Geral

Os colaboradores da STA Seguros, devem deixar claro no seu relacionamento com clientes e público, a integridade, cortesia, disponibilidade, eficiência e respeito. Deve o trabalhador, em situações de desrespeito ou falta de civismo por parte de clientes ou parceiros, responder sempre de modo profissional e quando necessário, solicitar a intervenção de algum colega ou superior hierárquico.


5.2. Relacionamento com Accionistas

O Conselho de Administração é o único órgão que, na relação com os accionistas, serve como canal para prestação de informações e resolução de questões relacionadas com o governo societário. Os colaboradores da STA Seguros, que por algum motivo, no desempenho das suas funções tenham acesso a informações sobre os accionistas, devem assegurar o seu sigilo e segurança.

5.3. Relacionamento com ARSEG

O relacionamento da STA'S com a Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG) deve reger-se por uma cooperação eficiente, cumprindo o disposto na Lei das Instituições Financeiras e demais normativos reguladores, referentes aos poderes e deveres da ARSEG.

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

5.4. Relacionamento com Outras Instituições

No relacionamento com outras Instituições (entidades públicas, privadas ou instituições concorrentes), os colaboradores da STA Seguros, devem tratar a concorrência de forma justa e respeitosa, devendo abster-se de quaisquer atitudes que possam directa ou indirectamente prejudicar a imagem e a reputação de empresas concorrentes do sector, pautando por critérios como integridade e transparência.

5.5. Relacionamento com Fornecedores

Durante os procedimentos de concurso para fornecimento de bens e/ou prestação de serviços, os trabalhadores devem comunicar, apenas, através dos canais oficiais e evitar a prestação verbal de informações, devendo a escolha e contratação de fornecedores ser baseada em critérios técnicos, profissionais e que vão de encontro a satisfação das necessidades da STA, garantindo a melhor relação custo/benefício.

5.6. Relacionamento com a Imprensa

Os colaboradores da STA, não devem dar informações referentes a imagem e/ou actividade da Instituição para o exterior que não estejam disponíveis ao público, sem que para tal, tenham a devida autorização.


A relação com a imprensa, deve ser gerida e efectuada pela área de Marketing, sendo que, sempre que se verificar necessário, poderá ser efectuada por algum órgão da Administração, sendo importante, fazer o uso da discrição aquando da transmissão de informações, ainda que de carácter público, sobre da STA.

6. Relações Internas

6.1. Lealdade, Cooperação e Trabalho em Equipa

A lealdade, cooperação e trabalho em equipa, são caracterizadas pela dedicação sincera e comprometida, independentemente dos desafios que surjam, sendo esta a postura esperada pelos colaboradores da STA'S. Este comportamento, promove um excelente ambiente de trabalho, prevalecendo o espírito de parceria, entre-ajuda, a resolução de temas complexos e

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

maior facilidade aquando da tomada de decisão, criando assim, relacionamentos de valor (*ganha-ganha*) com os colegas e superiores.

Não é aceitável que um colaborador da STA, independentemente da sua posição hierárquica, desqualifique, ofenda ou ameace outros colaboradores.

É igualmente inaceitável, qualquer prática que se consubstancie em assédio moral ou assédio sexual entre colaboradores da STA'S.

Os colaboradores que desempenham funções de direcção e coordenação, devem instruir os restantes colaboradores de forma clara e compreensível, assegurando o espírito de equipa e a busca colectiva por resultados.

7. Branqueamento de Capitais

Os colaboradores da STA Seguros, devem agir com competência e diligência em caso de suspeita de utilização do sistema financeiro para o efeito de branqueamento de capitais, devendo comunicar ao seu superior hierárquico e ao órgão competente, a realização de operações que pela sua natureza, montantes e características, possam indiciar a utilização de valores provenientes de actividades ilícitas. Sem prejuízo ao cumprimento do normativo específico sobre o branqueamento de capitais.


8. Fraudes

Caso os colaboradores da STA Seguros, detectem ou tenham conhecimento de possíveis fraudes (tentadas ou consumadas), devem imediatamente comunicar ao órgão de Administração ou ao órgão de Auditoria Interna, de modo a impedir a ocorrência de danos para a STA.

9. Reclamações de Clientes

O colaborador, deve comunicar ao cliente e utentes, os canais existentes, previamente definidos, identificados e comunicados, para que o mesmo possa efectivar as suas reclamações, sem prejuízo do cumprimento do normativo de Gestão de Reclamações. Devendo as mesmas,

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24	CÓDIGO DE CONDUTA	
--	--------------------------	---

ser imediatamente canalizadas ao órgão designado para tratamento e resposta as reclamações apresentadas.

Para que as reclamações dos Clientes, sejam devidamente respondidas, é necessário:

- Accionar de imediato as medidas necessárias para tratar a situação apresentada pelo Cliente;
- Cumprir os SLA's / prazos de resposta estipulados em conformidade com a Política de Gestão de Reclamações, mantendo o histórico após resolução da reclamação;
- Dar um ponto de situação ao Cliente, informando-o e mantendo-o a par do tratamento dado.

10. Meio Ambiente

A STA Seguros, tem o compromisso de respeitar e preservar o meio ambiente, devendo sempre otimizar os recursos disponíveis e minimizando os impactos ambientais decorrentes das suas actividades diárias.

11. Utilização dos Recursos da STA Seguros


Os colaboradores devem respeitar e proteger o património da STA e não permitir a utilização abusiva por terceiros, dos serviços e/ou das instalações. Todo o equipamento e instalações, independentemente da sua natureza, só podem ser utilizados ao serviço da STA Seguros. A utilização particular, será aceite, salvo se, for precedida de autorização do director da área responsável ou por outro órgão competente. Os colaboradores devem, aquando do exercício da sua actividade, adoptar todas as medidas adequadas no sentido de limitar os custos e despesas da STA, permitindo o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

12. Gestão e aplicação do Código

Todos os colaboradores, devem zelar pelo cumprimento das normas descritas no presente Código de Conduta, cabendo a sua gestão, em conjunto com o Conselho de Administração, a Direcção Estratégica e Experiência de Cliente (DEEC) e Direcção de Recursos Humanos (DRH).

Os órgãos acima referidos, são responsáveis pela sua aplicação e monitorização, bem como por fornecer e obter junto dos demais órgãos da Companhia, contributos para a sua melhoria. Está responsável pela comunicação deste código, a área de Marketing e Comunicação.

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	

<p>NORMA DE SERVIÇO Nº 001/DARH/24</p>	<p>CÓDIGO DE CONDUTA</p>	
--	---------------------------------	---

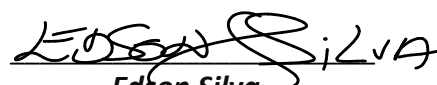
O presente Código, constitui um normativo de uso regular para obtenção de melhorias constantes no resultado do seu trabalho e na imagem da STA.

Os superiores hierárquicos devem ter uma actuação exemplar no que toca a adesão aos princípios e critérios estabelecidos neste Código, bem como no seu estrito cumprimento.

Uma vez aplicado e comunicado, deve ser fornecido pela DRH, um exemplar deste código a todos colaboradores que sejam admitidos no quadro de profissionais da STA - Sociedade Transnacional Angolana de Seguros, S.A. para conhecimento dos valores éticos e deontológicos da STA Seguros.

13. Acção Disciplinar

A violação das disposições deste Código de Conduta, pelos colaboradores da STA'S, constitui infracção disciplinar, punível nos termos da Lei Geral do Trabalho e do Regulamento Disciplinar da Companhia.


Edson Silva
Administrador Executivo

Elaborado por: Coordenadora Ad.	Revisto por: DARH	Aprovado por: CA	Substitui: N/A
Data de Elaboração: 28.02.2024	Data de Revisão: 04.07.2024	Data de Aprovação: 05.07.2024	