



DANCAL
SEGUROS E SAÚDE

CÓDIGO DE **CONDUTA**



SUMÁRIO

2

Missão, visão e valores

3

Conceitos e Objetivos

3

A quem se destina?

4

Direitos e Deveres

7

Benefícios e Comportamento

8

Comunicação, Horário e Ativos

9

Capital Intelectual, sigilo e
confidencialidade

10

Boas práticas: reuniões

11

Medidas disciplinares

Nossos
valores
guiam
nossas
atitudes



Missão, visão e valores

1 Missão

Na Dancal, nossa missão é **proporcionar tranquilidade, conforto e segurança** a nossos clientes, oferecendo **soluções de seguros personalizadas** que atendem às suas necessidades. Com **transparência e compromisso**, buscamos construir relacionamentos de confiança, garantindo que cada cliente se sinta protegido e valorizado.

2 Visão

Ser a corretora de seguros que redefine padrões de excelência no atendimento ao cliente, promovendo **uma cultura de atendimento adequada, real e ética para a dor, demanda e cenário do cliente**.

3 Valores

1. Comprometimento

Estar comprometido com a missão, visão e objetivos da empresa, mantendo através do seu trabalho um envolvimento ativo e contínuo com as atividades e metas estabelecidas.

2. Foco na solução

Manter-se na busca de soluções, em vez de se concentrar nos problemas ou nas dificuldades enfrentadas. A ênfase está em identificar e implementar ações que levam a resultados positivos, vendo os obstáculos como oportunidades para crescimento e aprendizado.

3. Ética

Atuar de acordo com os valores, princípios e normas morais que governam a empresa em todas as situações e relações, desde o relacionamento com o time interno quanto o atendimento ao cliente, a fim de promover práticas justas e responsáveis.

4. Resiliência

Buscar se adaptar e se recuperar diante das adversidades, estresses e desafios, desenvolvendo a habilidade de enfrentar dificuldades, aprender com as experiências e se fortalecer ao longo do tempo, ajustando-se às novas circunstâncias.

5. Responsabilidade social

Manter o compromisso de agir de forma ética, contribuindo para o bem-estar da sociedade, adotando práticas que respeitem o meio ambiente, promovem o desenvolvimento social, uso consciente de recursos e a promoção e prevenção da saúde.

Conceitos e objetivos

O Código de Conduta é um **conjunto de boas práticas e normas** estabelecidas para regulamentar o funcionamento da Dancal.

Nele, você vai encontrar todas as expectativas da organização alinhadas às melhores práticas de convívio para a preservação do bem comum.

Este código estabelece os princípios éticos e normas de conduta que devem orientar as relações internas e externas de todos os colaboradores.

A quem se destina?

Este Código de Conduta é destinado a **todos os colaboradores da Dancal**, independentemente de nível hierárquico, lotação geográfica ou funcional.

Entende-se por colaboradores: sócios-diretores, gestores, funcionários, assistentes e/ou prestadores de serviços, quando estes estiverem atuando dentro das suas instalações ou representando a empresa em qualquer lugar, momento ou situação.

Todos terão acesso a este documento, seja por meio do impresso ou virtual, devendo avaliá-lo e compreendê-lo em sua totalidade.

Toda e qualquer dúvida a respeito das suas disposições e aplicabilidade deve ser esclarecida junto a Diretoria Dancal.

Direitos e Deveres

Como organização, a Dancal afirma o seu **compromisso em garantir todos os direitos de seus colaboradores**, assim como espera que estes cumpram seus deveres, objetivando assegurar uma relação de harmonia entre as partes.

Todo colaborador tem direito a: salário, férias, FGTS, 13º salário, licença maternidade e paternidade.

Todos os colaboradores tem o dever de:

1. Informar atrasos e faltas

O colaborador deverá informar imediatamente ao seu gestor os atrasos e faltas, em caso de atestado, deverá enviar o atestado com a devida comprovação da ausência de dias ou período para a Diretoria.

*Em caso de falecimento de cônjuge, ascendente (pais e avós) descendentes (filhos e netos) irmãos ou pessoa declarada em carteira profissional que viva sob sua dependência

1.1 Ausências legais:

MOTIVO	DIAS	CONDIÇÕES
DOENÇA OU ACIDENTE DE TRABALHO	15 dias (Os primeiros 15 dias são pagos pela empresa)	Apresentar o atestado médico
CASAMENTO	3 dias consecutivos	Apresentar a certidão de casamento
LUTO	2 dias consecutivos	Apresentar atestado de óbito*
ALISTAMENTO ELEITORAL	até 2 dias	-
TESTEMUNHA/ TRIBUNAL	-	Mediante comprovação da convocação
SERVIÇO MILITAR	O necessário exigido pelo serviço militar	Mediante comprovação da convocação
SERVÇO ELEITORAL	-	Mediante comprovação da convocação

Direitos e Deveres

2. Manter o gestor imediato informado

Ao ser admitido na empresa, várias informações pessoais são coletadas e informadas em sua ficha, por isso, **qualquer alteração precisa ser informada imediatamente ao seu gestor.**

Exemplo: mudança de endereço, estado civil, nascimento de filhos, divórcio e conclusão de cursos de graduação/pós-graduação

3. Cumprir a jornada de trabalho

Todo colaborador tem seu **horário de trabalho estabelecido em seu contrato.** O não cumprimento integral dessa jornada sem motivo justificado implica em descontos e insubordinação, sujeitos a penalizações.

O horário de trabalho estabelecido deve ser cumprido por todos os colaboradores, podendo, entretanto, ser alterado, conforme a necessidade de serviço e a critério exclusivo da empresa.

Utilizar o sistema de ponto de acordo com as prerrogativas de cada unidade.

*É importante lembrar que, segundo as normas da CLT, é proibido que o trabalhador utilize menos de 1 hora de intervalo de almoço por dia.

4. Recursos Tecnológicos

Os recursos tecnológicos são softwares, hardwares e serviços de processamento de informações como computadores, tablets, notebooks, servidores, smartphones, telefones e contas de e-mail.

Eles devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais e sua integridade deve ser preservada. As senhas de acesso ao sistema e a contas de e-mails são confidenciais.

Todo colaborador é responsável civil e criminalmente por todas as ações feitas sob seu acesso.

Os sistemas de correio eletrônico da empresa e outros dispositivos de comunicação são destinados para fins profissionais. **Os meios de comunicação corporativos não devem ser utilizados para envio de conteúdos ilegais, comercialização de produtos, atividades proibidas por lei, ou por este Código de Conduta.**

Direitos e Deveres

Observando a legislação aplicável, podemos monitorar as comunicações feitas através de recursos tecnológicos corporativos e controlar os acessos de nossos colaboradores.

É terminantemente proibido o uso/instalação de cópias ilegais de arquivos, programas ou softwares (piratas) nos computadores e/ou equipamentos de propriedade da empresa, sob pena de serem tomadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Não é permitido instalar software pessoal, gratuito ou não, nas máquinas da empresa sem a avaliação prévia e a devida autorização formal da Diretoria.

5. Conflitos de Interesse

As ações dos colaboradores não devem conflitar com os interesses da Dancal. Conflito de interesse é conceituado como "a situação na qual um profissional integrante de uma organização empresarial, qualquer que seja o seu cargo, tenha interesses contrários ao da empresa em uma decisão que deve ser por ele tomada, ou da qual deve participar ou a qual pode influenciar."

Exemplos:

- Contratação de parentes ou de fornecedores com os quais possua relações comerciais privadas;
- Obter privilégios particulares de fornecedores, prestadores de serviços, clientes e concorrentes por causa das suas atribuições na Dancal;
- Não se deve aceitar cortesias de qualquer natureza: presentes, gratificações, favores, descontos em transações de caráter pessoal, viagens de negócios ou lazer, convites para participar de eventos e quaisquer outras cortesias. (desde que seja devidamente comunicado e autorizado pela Diretoria).
- No relacionamento com o setor público, é vedado receber cortesias de funcionários públicos ou ocupantes de cargos políticos e seus partidos.

Benefícios

Os benefícios são vantagens e facilidades que a Dancal oferece a seus colaboradores.

São eles:

- Plano de saúde
- Vale refeição/alimentação
- Transporte (quando necessário o deslocamento)
- Seguro de vida em grupo

Comportamento

Entendemos que a convivência no ambiente profissional pode ser desafiadora, por isso, **prezamos pela Tranquilidade como Base das Relações**, mantendo um ambiente leve e pautado em relações prazerosas.

Para isso, é importante se atentar a alguns pontos:

- Espera-se dos colaboradores respeito mútuo e absoluto para com os colegas de trabalho e clientes, sendo inadmissível qualquer manifestação de discriminação e preconceito referente a sexo, raça, cor, origem, nacionalidade, religião, idade, orientação sexual, deficiência física ou mental, convicção política e ideológica, bem como qualquer outro tipo de discriminação que possa constranger a dignidade da pessoa.
- É terminantemente proibido agressões físicas ou verbais e assédio moral ou sexual.
- Todos os colaboradores devem atuar em parceria, visando atingir as diretrizes e as metas da organização, preservando os valores e mantendo o interesse da empresa acima de seus interesses pessoais.
- Todos os colaboradores são responsáveis por manter suas relações com cordialidade e respeito no ambiente de trabalho, praticando o diálogo ouvindo e respeitando a opinião alheia.
- É proibido apresentar-se no ambiente de trabalho em condições anormais de estado físico e mental (embriaguez, uso de drogas, etc); O uso de drogas ilícitas é crime e compromete atuação profissional, podendo causar perturbação no ambiente de trabalho e situações de risco para os demais.
- A comunicação com o cliente deve ser pautada no respeito, na cordialidade e na educação. A tratativa com eles deve ser formal e realizada por meio dos canais de comunicação da empresa.

Comunicação

Toda comunicação que convém a assuntos relacionados à Dancal deve ser centralizada nas suas plataformas de uso, sendo elas:

- **celular corporativo** (deve manter-se ligado e disponível)
- **e-mail** (outlook)
- **plataforma zoom** (quando necessário para reuniões online)

É fundamental que as regras de utilização das plataformas, repassadas aos colaboradores, sejam respeitadas por todos.

O não uso das plataformas de comunicação da empresa pode acarretar na perda e/ou vazamento de informações, além de prejudicar a Gestão do Conhecimento da empresa.

Horário

Os colaboradores Dancal possuem a seguinte carga horária:

- **09h às 18h**

O horário de almoço deverá ser praticado em horários distintos para que a cobertura de atendimento ao cliente seja preservada (12h às 13h e 13h às 14h)

- Horas extras poderão ser realizadas mediante aprovação e comunicação com a gestão, exemplificando a necessidade e causa da atividade realizada. Sendo assim, quando aprovado e necessário, segundo a legislação, só é permitido exceder até 2h de trabalho por dia.
- Informa-se que entre 22h e 05h não é permitido realizar horas extras (em ressalva a um atendimento emergencial de algum cliente)
- A marcação do ponto é obrigatória e deve ser realizada de forma online, através do sistema de ponto fornecido pela empresa. Como também, todas as informações precisam manter-se atualizadas.

Ativos

Todos os colaboradores são responsáveis pela preservação dos ativos e recursos da empresa, tendo, assim, responsabilidade de dono.

- As linhas telefônicas devem estar sempre à disposição dos clientes e da empresa. Assim, é proibido o uso para casos pessoais, exceto mediante aprovação da gestão.

- É proibido implantar ou alterar componentes físicos dos computadores de propriedade da organização.
- A Dancal pode auditar o computador fornecido ao colaborador a qualquer momento sem aviso prévio.
- É de responsabilidade do colaborador zelar pelos materiais que a empresa confiar aos seus cuidados como máquinas, ferramentas, computadores, móveis, telefones celulares, etc. Ao identificar a necessidade de algum ajuste, reparo ou manutenção é necessário informar ao seu gestor imediatamente.
- Não é permitido levar por empréstimo ou emprestar qualquer tipo de objeto, equipamento, documento ou material de propriedade da Dancal.
- É importante atentar ao uso do celular pessoal durante o horário de trabalho. É necessário bom senso para que o uso do aparelho não atrapalhe a sua performance.

Capital Intelectual, Sigilo e Confidencialidade

É responsabilidade de todos os colaboradores e prestadores de serviço **zelar pelo sigilo e confidencialidade das informações** da Dancal e de seus clientes.

As informações, metodologias e tecnologias de propriedade da organização ou dos clientes são confidenciais e de uso exclusivo interno. Os dados e documentos disponibilizados pelos clientes também são sigilosos e de uso exclusivo para a prestação de serviços para o cliente.

A divulgação de qualquer dado restrito necessita ser previamente autorizada pela Diretoria, assim como deverão ser preservadas as tecnologias desenvolvidas internamente, inclusive se houver quebra de vínculo com a empresa.

O **Capital intelectual** é o conjunto de conhecimentos e informações, somando o **capital humano** e o **capital estrutural** de uma empresa.



Capital humano: conhecimento, habilidade e experiências dos colaboradores para realizar as tarefas do dia a dia.

Capital estrutural: conjunto de sistemas administrativos, conceitos, modelos, rotinas, marcas e patentes.

Boas práticas: reuniões

Reuniões online:

- Procure pelo ambiente mais calmo da sua casa ou escritório, se possível, onde as pessoas não precisem passar constantemente;
 - Posicione o computador ou celular em um local plano;
 - Verifique o funcionamento da câmera e microfone. Também confirme se a sua conexão com a internet está estável;
 - Cuide da sua apresentação e do ambiente ao seu redor;
 - Mantenha-se sentado(a), abra a câmera, não digite nem use o celular durante a videoconferência, apenas em caso de urgência. Esteja presente e evite distrações;
 - Deixe o microfone desligado, ative somente quando for se pronunciar.
-

Reuniões presenciais:

- Deixe a sala de reunião organizada antes e depois da reunião;
 - Confira se a sala encontra-se reservada para você no horário da sua reunião;
 - Tenha em mãos os materiais e informações necessárias para a reunião;
 - Ofereça café e água para os convidados;
 - Esteja presente e evite distrações;
 - Não digite nem use o celular durante a reunião.
-

Durante qualquer modalidade de reunião, se atente a:

- A objetividade é outro fator central de como tornar as reuniões mais produtivas. Procure não divagar demais sobre os temas, sempre retomando para o que realmente importa. Mesmo que algumas delas tenham objetivo mais amplo, não permita que as pontas fiquem soltas ou que outros assuntos se transformem em bolas de neve: concentre-se na lista e planejamento que fez e se atenha a ele;
 - O tempo deve ser dedicado a cada tópico objetivamente e diretamente, e os assuntos não devem se estender além do necessário. O ideal é finalizar no horário combinado. Caso seja extremamente necessário continuar, todos os envolvidos na temática em debate serão consultados se podem permanecer, liberando os demais. Mostrar respeito pelo tempo de todos é algo que demonstra diretamente o valor do trabalho de cada um;
 - Reservar o tempo necessário para definir prazos e ações, como também os próximos passos necessários (caso haja).
-

Pós- reunião:

- Elaboração de uma ata com os principais temas abordados, os prazos estabelecidos e responsáveis para as ações desencadeadas da reunião que será enviada para todos os participantes. (ou apenas para seu controle)

Medidas Disciplinares

Medidas disciplinares têm por objetivo estabelecer regras para garantir os padrões de comportamento exigidos e devem ser aplicadas em todas as situações em que um comportamento estiver em desacordo com esses padrões. As aplicações dependerão da gravidade da violação e de outras circunstâncias relevantes e podem incluir:

- Advertência verbal ou escrita
- Suspensão
- Demissão com ou sem justa causa

A aplicação de penalidades deve ser feita, tanto quanto possível, logo em seguida à falta cometida, sob pena de caracterizar o perdão tácito. Admite-se um período maior de tempo para a aplicação de penalidade quando a falta requerer apuração de fatos e das devidas responsabilidades.

Declaro que recebi o guia de Conduta da Dancal, que estou ciente do seu teor, o qual será aplicado no exercício das minhas funções, e que estarei sujeito a responsabilidades administrativas, cíveis, trabalhistas e criminais cabíveis advindas do seu descumprimento.

Outrossim, aceito, sempre que solicitado, atender e cumprir preceitos adicionais divulgados pela Dancal que venham a integrar este código de ética, sem a necessidade de apor assinatura em novo termo.

Nome completo:

Cargo:

CPF:

Data:

Assinatura: