

VILA X VELHA

CÓDIGO DE  
CONDUTA ➤



# Sumário



CÓDIGO DE CONDUTA - GRUPO VILA VELHA.....	4
APRESENTAÇÃO .....	3
COMUNICADO DA DIRETORIA EXECUTIVA.....	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 cumprir-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 esclarecer-las.

Assim, preservamos a nossa principal essência: O RESPEITO.

Boa Leitura!

# Comunicado da Diretoria Executiva

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.

- 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.



# SERVIÇOS

# SEGUROS



## VISÃO

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

Sólida e comprometida com seus  
resultados e rentabilidade.

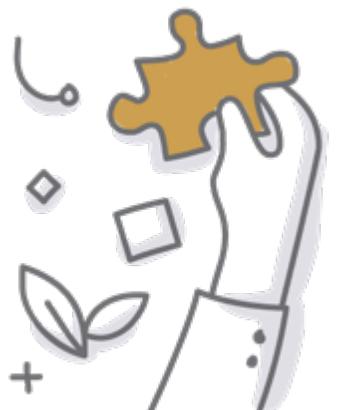
Sempre proporcionar bom ambiente de  
trabalho e desenvolvimento profissional.



## 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.





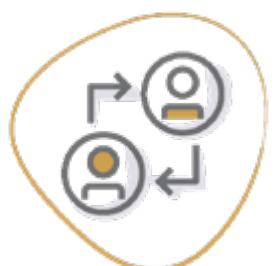
### **Pontualidade**

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.



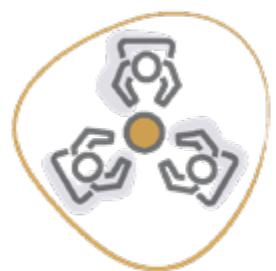
### **Comprometimento**

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.



## **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

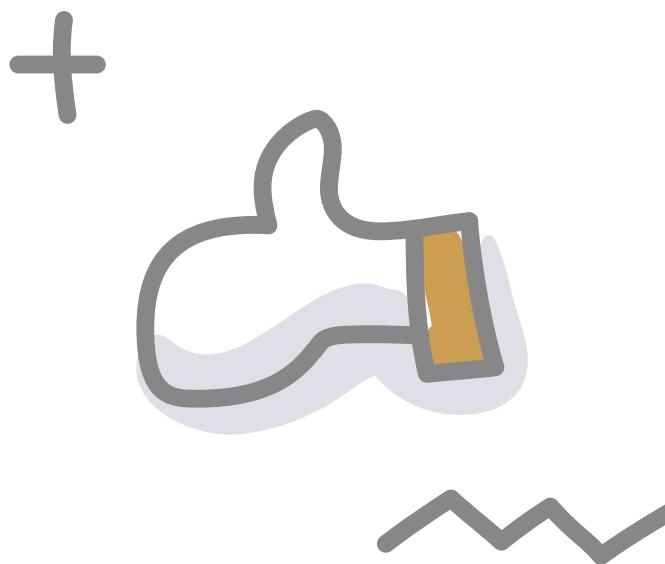


O Grupo Vila Velha definiu um conjunto de práticas, que traduzem a forma como quer ser valorizado e reconhecido pela sociedade, empresas e pessoas com quem mantém relacionamentos, inclusive comerciais.

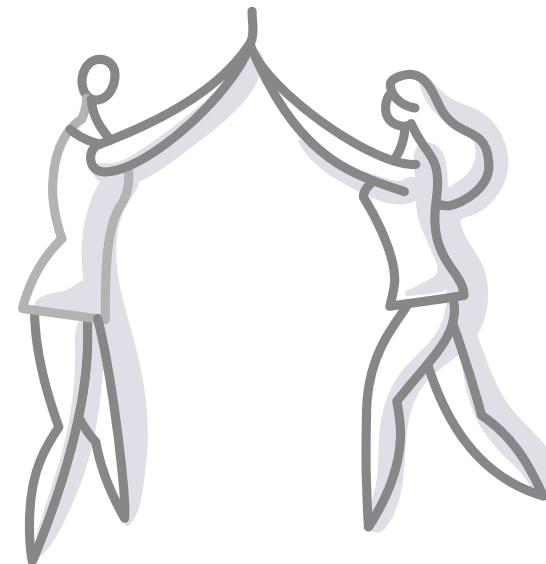
Entendemos que nosso profissional é a principal força que impulsiona nossos negócios.

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



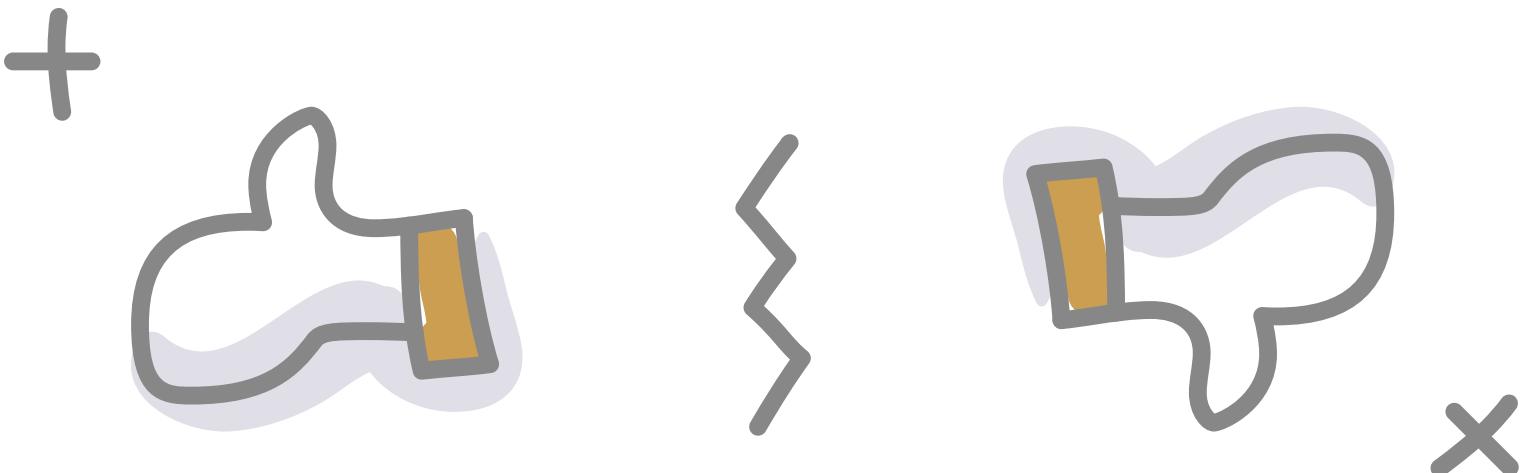
O principal objetivo é orientar sobre quaisquer questões ou dilemas que possam surgir em nosso dia a dia de trabalho e negócios.



## **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 com a 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

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.

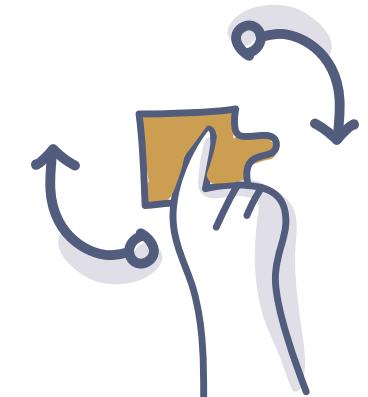
Trabalho em equipe, cooperação mútua e educação no trato com as pessoas, esse conjunto de fatores entendemos que torna o ambiente leve e as relações mais construtivas.



## **Garantias Trabalhistas**

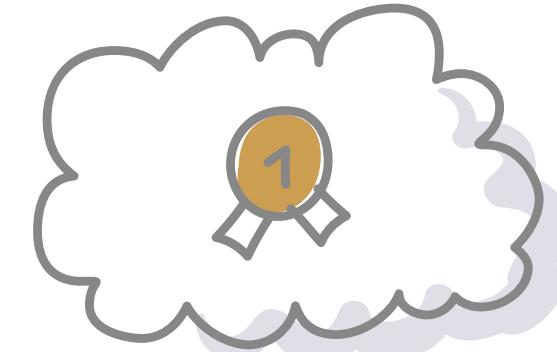
Cumprimos rigorosamente com nossas obrigações trabalhistas, contudo reforçamos que a relação de trabalho é uma via de mão dupla:

- 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 sanções 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 inovações são bem-vindas e reconhecidas.

# Relacionamento como Público em Geral

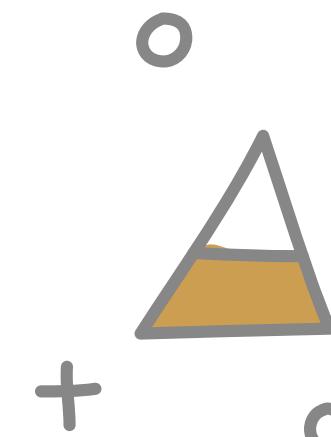


- Intolerância e Discriminação
- Assédio Moral e Sexual
- Protecionismo e Favorecimento

## Intolerância e Discriminação

## 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.



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.

## 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 Adolescentes

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.

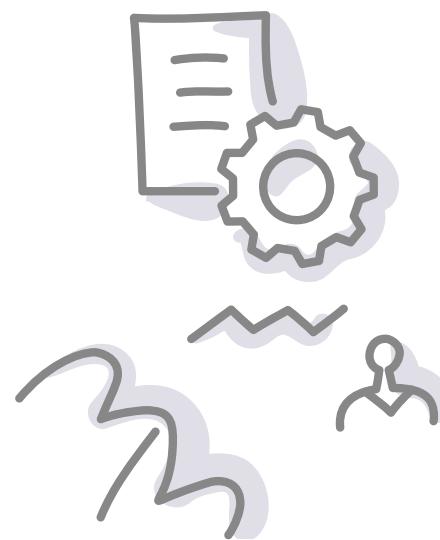
# **Relacionamento com os Nossos Recursos**



- 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.

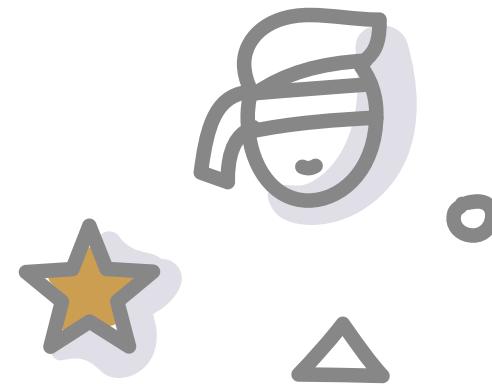


Adotamos medidas de segurança, restrição e controle de acesso às informações, como forma de garantir o uso adequado e o não vazamento das informações.

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

# Segurança e Confidencialidade da Informação

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.

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

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.

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

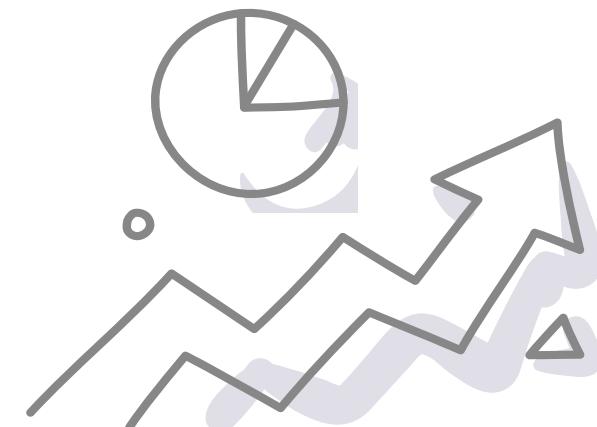
## Uso de Ativos

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.



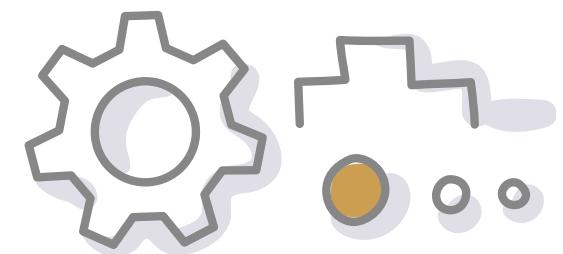
## Sistemas Informatizados

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.

## Cientes

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

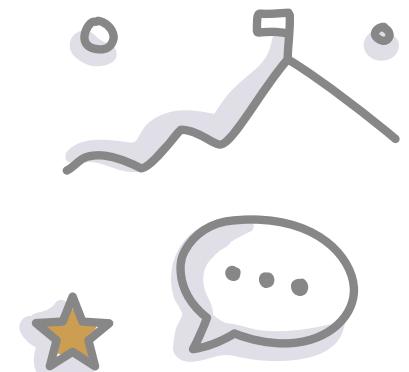
Respeitamos e colaboramos com as autoridades em todos os níveis e instâncias, para o pleno exercício das suas funções.

## Imagen

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.



# 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

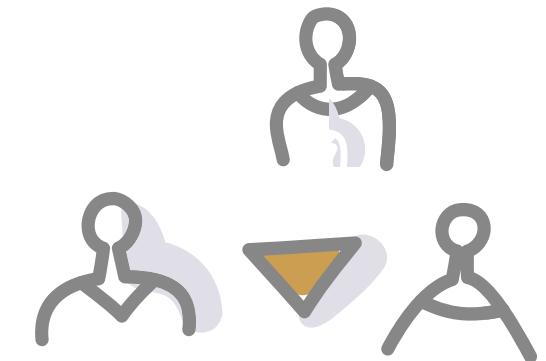
Aprovar o conteúdo do Código de Conduta.

Autorizar adequações.

Incentivar e monitorar a adesão de todos os colaboradores.

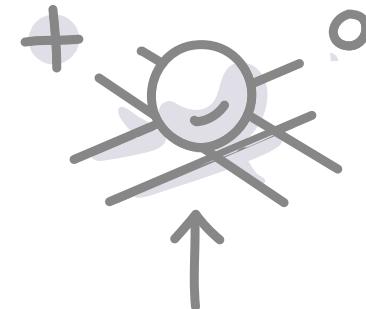
Assegurar a divulgação.

Torná-lo amplamente conhecido.



# Diretoria e Líderes

Conhecer o  
Código de  
Conduta.



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.

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

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 cumprí-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.

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

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



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

# Canal de Ética

## Sistema de Denúncias



# Canal de Ética



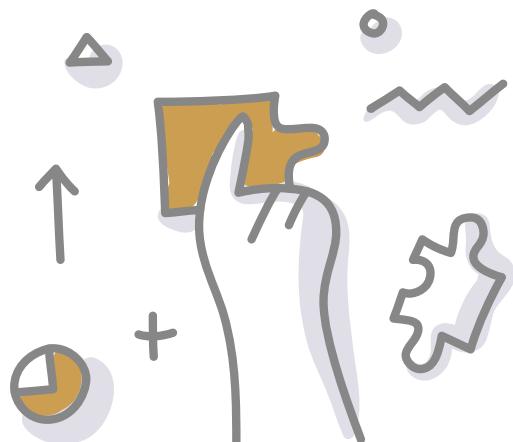
O Grupo Vila Velha criou um canal exclusivo para a comunicação de situações que possam infringir o Código de Conduta e eventuais esclarecimentos pontuais sobre práticas que possam conflitá-lo.

**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](http://www.vilavelha.com.br)





VILA X VELHA