



# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUITA PROFISSIONAL

Luanda, 2023



**Protteja**<sup>®</sup>  
Seguros, S.A.

## ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA .....	5
CAPÍTULO I .....	7
OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	7
Artigo 1.º .....	7
(Objecto) .....	7
Artigo 2.º .....	7
(Âmbito de Aplicação) .....	7
CAPÍTULO II .....	8
Disposições Legais e Regulamentares .....	8
Artigo 3.º .....	8
(Dever de Conhecimento e respeito) .....	8
Artigo 4.º .....	8
(Supervisão da Aplicação) .....	8
CAPÍTULO III .....	9
INTEGRIDADE PESSOAL .....	9
Artigo 5.º .....	9
(Deveres dos Colaboradores) .....	9
Artigo 6.º .....	10
(Critérios de actuação dos Colaboradores) .....	10
Artigo 7.º .....	11
(Conflitos de interesses) .....	11
Artigo 8.º .....	12
(Conflitos de Interesses e Ética Profissional) .....	12
Artigo 9.º .....	12
(Conflito de Interesses potencialmente danosos para os Clientes) .....	12
Artigo 10.º .....	13
(Identificação e Gestão de Conflitos de Interesses) .....	13
Artigo 11.º .....	15
(Segredo Profissional) .....	15
Artigo 12.º .....	17
(Protecção dos Activos da Protteja) .....	17
Artigo 13.º .....	19
(Comunicações Electrónicas) .....	19
Artigo 14.º .....	19
(Registos da Protteja) .....	19
CAPÍTULO IV .....	20
INTEGRIDADE RELACIONAL .....	20

SECÇÃO I .....	20
RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES .....	20
Artigo 15.º .....	20
(Deveres dos Colaboradores face aos Clientes) .....	20
Artigo 16.º .....	21
(Igualdade de tratamento dos Clientes) .....	21
Artigo 17.º .....	21
(Conflitos de interesses com Clientes) .....	21
Artigo 18.º .....	22
(Dádivas, Recompensas ou Outros Benefícios) .....	22
SECÇÃO II .....	24
RELACIONAMENTO COM E ENTRE OS COLABORADORES .....	24
Artigo 19.º .....	24
(Direitos dos Colaboradores) .....	24
Artigo 20.º .....	25
(Relacionamento entre os Colaboradores) .....	25
Artigo 21.º .....	25
(Dignidade das Pessoas Sujeitas) .....	25
Artigo 22.º .....	26
(Segurança e Saúde) .....	26
Artigo 23.º .....	26
(Igualdade, Não Discriminação e Assédio) .....	26
Artigo 24.º .....	26
(Práticas de Contratação e Formação) .....	26
CAPÍTULO V .....	28
INTEGRIDADE INSTITUCIONAL .....	28
Artigo 25.º .....	28
(Relacionamento com as Autoridades) .....	28
Artigo 26.º .....	28
(Relacionamento com as demais Instituições Financeiras) .....	28
Artigo 27.º .....	28
(Competência Técnica, Qualidade e Eficiência) .....	28
Artigo 28.º .....	29
(Conhecimento e aplicação da Legislação Seguradora e da Regulamentação da Entidade de Supervisão) .....	29
Artigo 29.º .....	29
(Prevenção do Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de destruição em massa) .....	29

Artigo 30.º .....	30
(Investigações e Inquéritos) .....	30
Artigo 31.º .....	30
(Disponibilidade) .....	30
Artigo 32.º .....	30
(Publicidade e Marketing) .....	30
Artigo 33.º .....	31
(Sustentabilidade) .....	31
Artigo 34.º .....	31
(Meio Ambiente) .....	31
CAPÍTULO VI .....	32
PODER DISCIPLINAR .....	32
Artigo 35.º .....	32
(Âmbito e Competência) .....	32
Artigo 36.º .....	32
(Regime disciplinar) .....	32
CAPÍTULO VII .....	33
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	33
Artigo 37.º .....	33
(Divulgação) .....	33
Artigo 38.º .....	33
(Conduta perante Dúvidas ou Acções Contrárias aos Princípios e Normas do Código) .....	33
Artigo 39.º .....	33
Entrada em vigor .....	33
1. Autoria de alterações .....	34
2. Histórico de alterações .....	34

## NOTA INTRODUTÓRIA

Por que temos um Código de Ética e Conduta Profissional?

A integridade constitui um imperativo ético da Protteja Seguros, S.A. (adiante designada por Protteja), na sua tríplice dimensão: pessoal, relacional e institucional.

O objectivo estratégico da Protteja é de ser uma Instituição de referência, mantendo o crescimento do volume de negócios e reforçando o seu posicionamento no mercado segurador de Angola, guiando-se pelos valores da Atitude, Eficiência, Integridade e Rigor.

Isto só será possível se tivermos uma organização onde os colaboradores adotem uma conduta fortemente enraizada na ética, uma vez que, a ética empresarial constitui, hoje, um dos factores chaves para assegurar a prosperidade da Protteja.

Como Instituição Seguradora de referência, a Protteja promove o respeito pelos valores que integram a sua cultura de integridade institucional, nomeadamente a honestidade, zelo, integridade e competência

Acreditamos que, para alcançarmos o nosso objectivo estratégico, é essencial definirmos rigorosos padrões de conduta aplicáveis a todos os nossos Colaboradores, relativamente à gestão do nosso negócio, ao nosso comportamento individual e aos direitos dos *Stakeholders*, nomeadamente: Clientes, Accionistas, Investidores, Supervisores, Fornecedores e Comunidades.

Condutas estas que visam assegurar relações de respeito, transparência e confiança com os Clientes, satisfazer as suas legítimas expectativas, direitos, necessidades, assegurar a excelência dos serviços prestados e dos produtos disponibilizados, bem como responder, em tempo útil, aos seus pedidos de informação e reclamações.

Em suma, os Colaboradores da Protteja devem actuar com elevados padrões de profissionalismo, deontologia e sempre em conformidade com a Lei. Pois, só desse modo, poderá a Protteja assegurar a satisfação plena dos seus clientes, garantindo a sua fidelização e confiança.

Dai que, o presente instrumento de conduta define os valores e princípios em que se baseiam os padrões de conduta dos Colaboradores da Protteja. Institui, igualmente, um conjunto de instruções práticas para orientar os Colaboradores nas suas tarefas quotidianas, definindo, por exemplo, os procedimentos adequados a garantir a defesa dos interesses dos Clientes e a gerir o relacionamento entre Colaboradores no ambiente de trabalho e ajudando-os a agir de forma correcta e ponderada face aos desafios do dia-a-dia e consolidando, na Protteja, uma cultura de competência, eficiência, honestidade, integridade e transparência.

Os valores, princípios e regras deste Código de Conduta permitem avaliar grande parte das questões éticas com que a Protteja e seus Colaboradores se podem deparar no seu dia-a-dia.

Cada um de nós deve ler e compreender este Código, integrando-o no nosso comportamento diário.

O Código vai para além do cumprimento de leis e regulamentos. A adequada aplicação deste Código depende, acima de tudo, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento dos Colaboradores.

Em particular, os Colaboradores em posições hierárquicas mais elevadas devem ter uma actuação exemplar no tocante a adesão aos valores e princípios estabelecidos no presente Código, bem como assegurar o seu cumprimento.

Juntos, podemos alcançar o nosso objectivo de reforçar a confiança que o nome da Protteja inspira aos nossos Clientes, Colaboradores, Accionistas, Investidores, Supervisores, Fornecedores e Comunidades.

Agradecemos o vosso empenho em ajudar-nos a atingir este objectivo.

**Eng. Kianda Troso**

Presidente do Conselho de Administração

## **CAPÍTULO I**

### **OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

#### **Artigo 1.º**

##### **(Objecto)**

1. Nos termos da Lei 14/21 de 19 de maio de 2021\_Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras, a Protteja Seguros, S.A. (de ora em diante "Protteja") deve, enquanto Instituição Financeira, adoptar um código de conduta e divulgá-lo junto dos Clientes, devendo desse código constar os princípios e as Normas de Conduta que regem os vários aspectos das suas relações com os Clientes, incluindo os mecanismos e os procedimentos internos por si adoptados no âmbito da apreciação das reclamações. E, para o conhecimento de todos os Colaboradores da Protteja, ser publicado e divulgado internamente.

2. O presente Código define elevados padrões de conduta, visando assegurar a consecução dos seguintes objectivos:

- a) Assegurar relações de respeito, transparência e confiança com os *Stakeholders* da Protteja, principalmente com os seus Clientes, Colaboradores, Accionistas, Supervisores e Comunidades.
- b) Promover a observância da legislação e regulamentação aplicável.
- c) Contribuir para a afirmação de uma imagem Institucional de prestígio.

#### **Artigo 2.º**

##### **(Âmbito de Aplicação)**

1. O presente Código de Conduta e Ética Profissional é aplicável a todos os Colaboradores que actuem no exercício das actividades e das funções que lhes sejam confiadas pela Protteja, independentemente do seu cargo, categoria, antiguidade ou local de actividade.

2. Os membros dos Órgãos Sociais da Protteja ficam sujeitos às disposições deste Código, na parte que lhes seja aplicável.

## **CAPÍTULO II**

### **Disposições Legais e Regulamentares**

#### **Artigo 3.º**

##### **(Dever de Conhecimento e respeito)**

Os Colaboradores da Protteja estão obrigados a conhecer e respeitar as normas internas da Protteja, incluindo as políticas e procedimentos adoptados pela mesma, bem como as disposições legais e regulamentares aplicáveis à actividade exercida pela Protteja.

#### **Artigo 4.º**

##### **(Supervisão da Aplicação)**

1. Sem prejuízo da responsabilidade de cada um dos Colaboradores, a Direcção do Capital Humano (*de ora em diante DCH*) é, por delegação de poderes do Conselho de Administração, o Órgão interno responsável pela supervisão da divulgação, aplicação e actualização do presente Código, devendo ser-lhe dirigidas quaisquer dúvidas de interpretação que possam afectar o seu cumprimento.
2. O Conselho de Administração dota a DCH de todos os recursos e ferramentas essenciais destinados a assegurar o cumprimento do número anterior.
3. Todas as Áreas da Protteja devem coadjuvar a DCH no exercício do dever que lhe foi confiado, em especial, as demais Áreas de Controlo Interno, bem como os Quadros Directivos.

**CAPÍTULO III**  
**INTEGRIDADE PESSOAL**  
**Artigo 5.º**  
**(Deveres dos Colaboradores)**

1. A Conduta dos Colaboradores da Protteja pauta-se por:

- a) Observar e fazer observar rigorosamente as Leis e Regulamentos, em especial, a legislação seguradora e resseguradora;
- b) cumprir, pontual e escrupulosamente, os deveres estabelecidos no presente Código e todos aqueles que a Lei ou o contrato lhes imponham;
- c) actuar de forma justa, objectiva e imparcial no tratamento e resolução das questões sob sua responsabilidade;
- d) manter a maior isenção, não se servindo dos seus cargos e do exercício das suas funções para prosseguir objectivos e interesses estranhos a Protteja;
- e) participar, na forma legalmente prevista, à entidade competente os actos ou omissões de que tenham conhecimento e que possam prejudicar os direitos e legítimos interesses da Protteja;
- f) prestar um serviço de qualidade, desempenhando as suas tarefas profissionais com competência, diligência, assiduidade, pontualidade e eficácia;
- g) desenvolver um esforço permanente e sistemático de actualização dos seus conhecimentos;
- h) preencher, de forma rigorosa e precisa, os documentos e registos cujo preenchimento lhes caiba;
- i) não prestar declarações falsas nem fornecer informações inexactas;
- j) não alterar nem destruir registos da Protteja, salvo se tais actos forem permitidos por lei;
- k) abster-se de utilizar os meios de comunicação da Protteja para fins a ele estranhos;
- l) contribuir, por meio de acções ou sugestões, para o aperfeiçoamento dos Serviços prestados e dos Produtos disponibilizados pela Protteja;
- m) pugnar pelo prestígio e boa reputação institucional da Protteja;

- n) contribuir para o aumento da confiança dos Clientes na Protteja;
- o) guardar segredo profissional;
- p) cumprir imediata, exacta e lealmente as Ordens de Serviço escritas ou verbais dos seus Superiores Hierárquicos;
- q) respeitar os seus Superiores Hierárquicos, Colegas e Subordinados, tratando-os em todas as circunstâncias com respeito e urbanidade;
- r) desenvolver entre si espírito de equipa, de Colaboração e de entreaajuda;
- s) respeitar o direito à privacidade dos seus Superiores Hierárquicos, dos seus Colegas e Subordinados;
- t) lidar com o público com a maior cortesia, correcção e urbanidade.
- u) ter uma boa apresentação e usar indumentária correcta nas instalações da Protteja e/ou em representação da mesma. Apresentar-se de forma sóbria e formal, não se descuidando da sua aparência.

### **Artigo 6.º**

#### **(Critérios de actuação dos Colaboradores)**

1. No exercício da sua actividade profissional, os Colaboradores da Protteja devem, nomeadamente:
  - a) actuar de acordo com os mais elevados e rigorosos padrões de integridade pessoal e profissional;
  - b) basear as suas decisões e actos na legislação e regulamentação aplicável e numa cuidada ponderação dos valores, factos e interesses em causa, assente no seu correcto enquadramento legal e técnico e na avaliação do seu impacto actual e potencial;
  - c) agir com discernimento e bom senso;
  - d) agir no melhor interesse da Protteja;
  - e) reportar aos seus superiores hierárquicos a ocorrência de qualquer situação que possa afectar a reputação, o prestígio, desempenho rentável e eficiente da Protteja ou os direitos e interesses dos seus Clientes.

## Artigo 7.º

### (Conflitos de interesses)

1. A Protteja adopta uma Política de Conflitos de Interesses, a qual deve ser conhecida e observada por todos os Colaboradores.
2. Entende-se por interesse pessoal ou privado, qualquer vantagem, ainda que potencial, para o Colaborador, seus familiares ou afins.
3. Existe conflito de interesses sempre que o interesse pessoal ou privado de um Colaborador, em determinada matéria, interfira ou, seja susceptível de interferir, com os deveres de imparcialidade e objetividade a que está obrigado no exercício das suas funções.
4. Os Colaboradores, Mandatários e Prestadores de Serviços não podem intervir na apreciação e decisão de operações em que sejam directa ou indirectamente interessados os próprios, seus cônjuges, companheiros em união de facto, parentes ou afins em 1.º grau, sociedades ou outras Pessoas Colectivas que uns ou outros dominem directa ou indirectamente.
5. De modo a prevenir situações de conflitos de interesses, reais ou potenciais, os Colaboradores devem proceder a uma avaliação cuidada de cada situação, procurar aconselhamento especializado no seio da Protteja, identificar e reportar prontamente aos seus superiores hierárquicos quaisquer situações que possam consubstanciar conflitos de interesses e que, por essa razão, possam comprometer a observância integral das normas de conduta aplicáveis e dos mais elevados padrões éticos, nomeadamente:
  - a) actividades empresariais externas exercidas por Colaboradores susceptíveis de darem origem a conflitos de interesses com a Protteja;
  - b) oportunidades de negócios identificadas pelos Colaboradores ao serviço da Protteja, ou fazendo uso de informações obtidas por causa do exercício das suas funções, susceptíveis de originar um conflito de interesses com a Protteja.

## **Artigo 8.º**

### **(Conflitos de Interesses e Ética Profissional)**

1. A Protteja está obrigada a implementar medidas eficazes transversais a toda a Organização com vista a garantir a identificação, gestão e controlo dos possíveis conflitos de interesses.
2. A integridade, equidade, imparcialidade e a primazia dos interesses dos Clientes ocupam lugar principal entre as normas éticas da Protteja.
3. A todos os Colaboradores da Protteja é requerida uma actuação em conformidade com as normas éticas, garantindo informação e orientação apropriada tendo em vista uma actuação eficaz.

## **Artigo 9.º**

### **(Conflito de Interesses potencialmente danosos para os Clientes)**

1. Com o objectivo de identificar conflitos de interesses que podem surgir no decurso da prestação de serviços e dos quais podem resultar em prejuízo aos interesses de um Cliente, a Protteja releva o facto de uma entidade relevante, uma pessoa directa ou indirectamente controlada pela Protteja, estiver numa das seguintes situações:
  - a) estar em posição de obter um ganho financeiro ou evitar uma perda igualmente financeira às expensas do Cliente;
  - b) ter um interesse no resultado do serviço prestado ao Cliente ou na transacção efectuada pelo Cliente diverso do interesse manifestado pelo Cliente no resultado pretendido;
  - c) desenvolver a mesma actividade económica que o Cliente;
  - d) receber de terceiro, que não o Cliente, um benefício em relação ao serviço prestado ao Cliente, sob a forma de dinheiro, bens ou serviços, que não o relativo às comissões ou remunerações normais acordadas com o Cliente para a prestação do serviço contratado.
2. Podem ocorrer conflitos de interesses entre a Protteja e um Cliente, uma Pessoa Relevante e um Cliente, dois ou mais Clientes da Protteja ou a Protteja como distribuidor e um Cliente.

3. Os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, devem enviar, anualmente um relatório escrito com a descrição dos nomes, moradas e outras referências de todas as empresas onde tenham interesses e ligações familiares. Devem igualmente, informar por escrito ao órgão de Administração da Protteja os interesses ou as relações significativas com Pessoas Singulares ou Colectivas que estabeleçam ou proponham estabelecer contratos relevantes com a Protteja, assim que tenham conhecimento do referido contrato ou proposta contratual.

4. Se o órgão social tiver de decidir sobre alguma matéria referida acima, o Membro com ligação aos interesses em causa está impedido de votar.

5. O conceito de Pessoa Relevante abrangerá os seguintes grupos de pessoas ou entidades:

a) Membros do Conselho de Administração ou Fiscal de qualquer das entidades seguradoras envolvidas;

b) responsáveis, Quadros Directivos e quaisquer outros Colaboradores da Protteja;

c) qualquer pessoa que preste serviços a Protteja e que, trabalhando sob seu controlo e responsabilidade, assegure a prestação de serviços incluídos na actividade da Protteja;

d) qualquer pessoa envolvida na prestação de serviços à Protteja em regime de subcontratação.

### **Artigo 10.º**

#### **(Identificação e Gestão de Conflitos de Interesses)**

1. Se uma situação de conflito de interesses ocorrer, deve ser pronta e adequadamente resolvida.

2. Como procedimentos básicos mínimos para evitar e resolver potenciais situações de conflitos de interesses, a Protteja assegura que:

a) existam procedimentos em curso para controlar o fluxo de informação, onde, caso os mesmos não existissem e ocorresse uma situação de conflitos de interesses com um Cliente, este sairia prejudicado;

b) o sistema de supervisão em vigor garante que a gestão das situações de conflitos de interesses é feita por estruturas diferentes das que geraram a situação de conflito (Princípio da Segregação de Funções);

- c) estejam postos em prática controlos adequados para identificar e gerir as situações de conflitos de interesses provocadas por Pessoas Relevantes dentro ou fora da Instituição, de uma forma directa ou indirecta;
- d) toda a informação relevante é guardada em conformidade com as normas em vigor, em ambiente de segurança de forma a permitir identificar e gerir possíveis conflitos de interesses;
- e) quando uma situação de conflitos de interesses, for ou puder vir a ser identificada, existam procedimentos em vigor que garantem que todas as unidades orgânicas necessárias para resolver ou evitar a situação em causa sejam chamadas a pronunciar-se;
- f) sejam mantidos arquivos de toda a documentação referente a todos os serviços e actividades da Protteja onde uma situação de conflitos de interesses foi assinalada pelo Gabinete de Auditoria Interna e o Gabinete de Risco e Compliance;
- g) quando aplicável, poderá ser solicitado a uma Pessoa Relevante que se abstenha de participar, activa ou passivamente, em determinadas transacções ou na gestão de determinada situação de conflitos de interesses, quando se estiver diante de qualquer assunto que possa originar ou tenha originado conflitos de interesses;
- i) existam procedimentos de revisão periódica sobre os sistemas e controlos instalados e em curso na Protteja.

3. A Protteja respeita o Princípio da Confidencialidade de toda a informação que obtém sobre os seus Clientes e opera uma política de restrição do acesso à mesma em função da necessidade de acesso ("*need to know*"), cumprindo com toda a legislação em vigor em matéria de manuseamento da informação obtida. O acesso à informação confidencial está limitado e obedece a requisitos que justifiquem o acesso a tal informação, em concordância com a defesa dos legítimos interesses dos Clientes ou da Protteja.

4. A Protteja estrutura o seu negócio de forma a gerir os conflitos de interesses através da criação e manutenção de barreiras ("*chinese walls*") entre as diferentes Áreas da Protteja, restringindo assim os fluxos de informação que potencialmente circulariam entre elas.

5. Os Colaboradores estão obrigados a cumprir os procedimentos das *Chinese Walls* (*barreiras éticas à passagem de informação*) implementados ou a implementar pelas diferentes Áreas de Negócio da Protteja, com o objectivo de segregar as Pessoas envolvidas em transacções com acesso a informação privilegiada sobre Clientes ou operações,

6. A Estrutura Orgânica da Protteja procura garantir, tanto quanto possível, a afectação dos Colaboradores em exclusividade a cada actividade, sem interferência em qualquer outra susceptível de conflito.

7. Nas diferentes Áreas da Protteja é observada a completa separação física e funcional entre as actividades de negócio e os respectivos serviços operacionais e de controlo.

8. Na gestão de uma situação onde conflitos de interesses possam ocorrer, poderá ser adequado utilizar medidas de gestão adicionais, que numa situação normal não seriam necessárias, de forma a gerir o potencial conflito, tais como:

a) Implementação de uma barreira específica sobre determinado tipo pré-definido de transacções ou quaisquer outros métodos de segregação de informação adicionais, subsequentes à tomada de conhecimento de todos os factos disponíveis e necessários para a gestão da situação;

b) escalar o assunto para a gestão de topo que tenha a responsabilidade pela estratégia da Protteja, com a avaliação da situação onde estejam, obrigatoriamente, referidos os riscos relacionais e reputacionais que possam surgir;

c) recusar-se a tomar posição na matéria em causa, evitando assim, que se gere uma situação de conflito de interesses.

## **Artigo 11.º**

### **(Segredo Profissional)**

1. Os Membros dos Órgãos Sociais, Directores, Coordenadores, Colaboradores, Contratados e Subcontratado, bem como outras pessoas que, a título permanente ou ocasional, lhes prestem serviço directamente ou através de outrem, devem guardar sigilo sobre a identidade dos Clientes da Protteja, não podendo revelar, nem utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes ao funcionamento ou às relações da Protteja com os seus Clientes, cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções.

2. Estão, nomeadamente, abrangidos pelo dever de Segredo Profissional a que se refere o presente artigo:

a) Todas as informações relativas a Clientes, nomeadamente os seus nomes, filiação, situação familiar, estado de saúde, domicílio, património.

b) qualquer palavra-chave e todos os outros meios especiais de acesso atribuídos a um Colaborador para lhe permitir o acesso a ficheiros ou bases de dados da Protteja,

3. É especialmente censurável, em termos disciplinares, o comportamento do Colaborador que:

a) Divulgue, ou permita a outrem que divulgue, informações confidenciais com a intenção de obter para si ou para terceiros benefícios ou vantagens patrimoniais;

b) não proteja a confidencialidade da informação sobre Clientes, Colaboradores e Fornecedores;

c) divulgue a informação confidencial a pessoas que não estejam autorizadas a recebê-la ou que não tenham necessidade de ter conhecimento da mesma;

d) discuta assuntos delicados e informação confidencial em locais públicos;

e) não adopte os cuidados necessários quando utilize telemóveis ou telefones com sistemas de mãos livres;

f) revele ou discuta informação confidencial em áreas de trabalho abertas;

g) aceda às redes sociais nos períodos de trabalho;

h) faça comentários do foro profissional nas redes sociais, especialmente comentários negativos ou outros que coloquem em causa a boa imagem da Protteja e ou de outras Instituições;

i) que publique imagens nas suas redes sociais que sejam pouco dignas da sua imagem e que possa ser conotada a imagem da Protteja;

j) não zele pelas suas Contas das redes sociais, tornando propenso o uso das mesmas por pessoas indevidas, podendo comprometer a sua imagem;

## Artigo 12.º

### (Protecção dos Activos da Protteja)

1. Os Colaboradores da Protteja estão obrigados a proteger os activos que lhes são confiados, em especial, para o exercício das suas tarefas, bem como estão obrigados a proteger os activos da Protteja em geral.
2. Visando o cumprimento do disposto no número anterior, os Colaboradores devem conhecer e compreender as directivas de segurança da Protteja, estar atentos e comunicar qualquer perda ou risco de perda de bens da Protteja à Direcção, logo que tenham conhecimento ou suspeita dos mesmos.
3. A expressão activos da Protteja compreende, ainda que não só: activos corpóreos, informação confidencial, e propriedade intelectual.
4. Os Colaboradores devem usar de forma criteriosa e exclusivamente no âmbito da actividade do negócio da Protteja, os bens e serviços a estas pertencentes, que este lhes tenha facultado ou colocado sob seu controlo, estejam na sua posse ou lhes sejam acessíveis em razão das suas funções, incluindo equipamentos, numerário, títulos, planos de negócio, informação sobre Clientes, Colaboradores e Fornecedores, propriedade intelectual, propriedade física, acesso à internet e correio electrónico.
5. Os Colaboradores devem zelar pela boa conservação dos bens e serviços mencionados no número anterior, não podendo fazer uso ou permitir que outra pessoa faça uso para fins alheios àqueles a que se destinem.
6. Estão designadamente incluídas na proibição de que trata o n.º 5:
  - a) Os prédios rústicos e urbanos;
  - b) os veículos, máquinas e equipamentos;
  - c) os telefones;
  - d) as fotocopiadoras;
  - e) os computadores e programas informáticos;
  - f) os códigos de segurança;
  - g) internet e correio electrónico;
  - h) os selos e serviços postais;
  - i) os impressos, papel de carta, envelopes e quaisquer outros bens ou equipamentos de escritório ou do economato.

7. A proibição de uso indevido de computadores e de programas informáticos, a que se refere a alínea e) do n.º 6, abrange nomeadamente:

- a) A proibição de acesso à informação e ou a sistemas informáticos em violação dos procedimentos estabelecidos de acesso e segurança;
- b) a proibição de acesso ilegal ou não autorizado à informação e ou a sistemas informáticos;
- c) a proibição de distribuição não autorizada de informação, designadamente por correio electrónico;
- d) a proibição de instalação e ou de transferência não autorizadas de material e ou de programas informáticos.

8. Os Colaboradores que conduzam veículos da Protteja devem:

- a) possuir a correspondente carta de condução;
- b) ter sido devidamente autorizados a conduzir os referidos veículos por quem tenha legitimidade para conceder essa autorização;
- c) abster-se de transportar passageiros não autorizados;
- d) abster-se de conduzir sob a influência do álcool ou de substâncias estupefacientes ou psicotrópicas;
- e) abster-se de utilizar os referidos veículos para transporte de outros Colaboradores de ou para as suas residências pessoais, salvo autorização expressa;
- f) comunicar aos seus superiores hierárquicos quaisquer ocorrências relevantes, como, por exemplo, acidentes ou autuações, e observar, nessas situações, os procedimentos previstos na Lei.

9. Os Colaboradores devem abster-se de utilizar o nome, logótipo e/ou as marcas registadas da Protteja, bem como as suas relações profissionais, para benefício pessoal ou para a prossecução de qualquer actividade não relacionada com o exercício das suas funções.

10. No exercício das suas funções, devem os Colaboradores adoptar as medidas necessárias para limitar os custos da Protteja, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

11. A apropriação indevida, a má utilização, o uso negligente ou em excesso dos bens da Protteja, constitui violação dos deveres dos Colaboradores para com a Protteja.

### **Artigo 13.º**

#### **(Comunicações Electrónicas)**

1. Os Colaboradores não podem utilizar os equipamentos e serviços da Protteja, nomeadamente, acesso à internet, correio electrónico, telefones, e outros dispositivos electrónicos de comunicação de forma potencialmente prejudicial à Protteja.
2. Os Colaboradores devem abster-se de utilizar os equipamentos e serviços da Protteja para realizar comunicações pessoais.
3. A Protteja pode monitorizar a utilização dos seus equipamentos e serviços, em qualquer momento, não devendo os Colaboradores criar qualquer expectativa de privacidade pessoal nessa utilização.
4. A violação das regras sobre comunicações electrónicas constitui infracção disciplinar.

### **Artigo 14.º**

#### **(Registos da Protteja)**

1. Os Colaboradores devem conservar os registos da Protteja, incluindo, nomeadamente dados, informações, documentos e mensagens de correio electrónico, de forma completa e rigorosa.
2. Na elaboração e conservação dos registos, devem os Colaboradores usar conteúdo e linguagem conformes aos padrões vigentes na actividade seguradora e que reflectam, de forma exacta e pormenorizada, todas as transacções em que tenham participado ao serviço da Protteja.
3. A Protteja e quaisquer terceiros por estes autorizados podem monitorizar, visualizar, utilizar e conservar quaisquer registos criados pelos Colaboradores.
4. É proibida a alteração e a destruição de quaisquer registos da Protteja, excepto se autorizada pela pessoa com legitimidade para o efeito.

**CAPÍTULO IV**  
**INTEGRIDADE RELACIONAL**  
**SECÇÃO I**  
**RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES**

**Artigo 15.º**

**(Deveres dos Colaboradores face aos Clientes)**

1. Para efeito da presente secção, o termo “Clientes” abrange os Tomadores de seguros, as Pessoas Seguradas e Fornecedores.
2. No seu relacionamento com os Clientes, devem os Colaboradores:
  - a) agir, em todos os momentos, com diligência e de acordo com os mais elevados e rigorosos padrões de ética e de integridade;
  - b) prestar aos Clientes informação transparente e clara sobre os Produtos e Serviços oferecidos pela Protteja;
  - c) dar aos Clientes uma resposta rigorosa, completa e tempestiva às solicitações por eles apresentadas;
  - d) respeitar, de forma conscienciosa, os interesses que lhes sejam confiados pelos Clientes, observando os princípios da repartição de riscos e da segurança das aplicações;
  - e) executar as instruções recebidas de Clientes e, em geral, os Serviços por estes solicitados, com respeito absoluto pelos seus interesses, e de acordo com a sua vontade expressa;
  - f) abster-se de obter quaisquer vantagens sobre quaisquer Produtos e Serviços oferecidos pela Protteja, através da manipulação de informação confidencial, adulteração ou omissão de factos relevantes ou de outros comportamentos ou práticas desleais;
  - g) preencher, de forma precisa, os documentos de suporte de quaisquer operações e transacções;
  - h) disponibilizar aos Clientes Produtos e Serviços de qualidade e adequados às suas necessidades;
  - i) assegurar que, na sua relação com a Protteja, os Clientes cumpram as obrigações que a legislação que regula a actividade seguradora lhes imponha;

3. Subsistindo dúvidas quanto à vontade dos Clientes, devem os Colaboradores tomar as medidas que, no caso concreto, se revelem adequadas ao completo esclarecimento das mesmas.

4. Os Colaboradores devem dar, de forma tempestiva, o tratamento devido às reclamações apresentadas por Clientes, procedendo à análise e decisão das que sejam da sua competência e reportando aos órgãos competentes da Protteja nos restantes casos.

### **Artigo 16.º**

#### **(Igualdade de tratamento dos Clientes)**

1. Os Colaboradores devem assegurar a igualdade de tratamento entre os Clientes, em todas as situações em que não exista motivo de ordem legal para proceder de forma distinta.

2. O disposto no número anterior não impede a prática de condições diferenciadas, tanto na realização de operações activas como na prestação de serviços, tendo em conta o risco das operações e a sua rentabilidade.

### **Artigo 17.º**

#### **(Conflitos de interesses com Clientes)**

1. Considera-se que existe ou é susceptível de vir a existir um conflito de interesses com Clientes sempre que a Protteja, titulares dos seus Órgãos Sociais ou Colaboradores:

a) Tenham um interesse contrário ao do Cliente nos resultados dos Produtos, Serviços que lhe sejam disponibilizados pela Protteja;

b) desenvolvam a mesma actividade do Cliente;

c) recebam ou venham a receber, de um Cliente ou de um Terceiro, qualquer benefício como contrapartida para privilegiar os interesses de um outro Cliente ou desse terceiro;

d) utilizem indevidamente informação relativa a um Cliente ou a Operações por este realizadas, sem o seu consentimento prévio, excepto nos casos em que tal utilização seja imposta por Lei ou por autoridade competente para o efeito.

2.. As situações previstas no número anterior só são susceptíveis de configurar conflito de interesses com Clientes quando estes sejam titulares de interesses qualificados como legítimos pela legislação aplicável.

3. A Protteja, os seus Órgãos Sociais e Colaboradores devem adoptar procedimentos internos e mecanismos de controlo que evitem ou reduzem ao mínimo possível a possibilidade de ocorrência de conflitos de interesses com Clientes.

4.. Se, não obstante o disposto no n.º 3, ocorrer uma situação de conflito de interesses com Clientes, a Protteja, os Titulares dos seus Órgãos Sociais e Colaboradores devem resolver tal conflito de forma imparcial, objectiva, equitativa e transparente.

5. Sempre que tenham conhecimento da possibilidade de ocorrência de uma situação de conflito de interesses com Clientes, devem os Colaboradores reportar tal facto ao respectivo superior hierárquico, o qual, sempre que a complexidade do conflito ou a importância dos interesses o justificar, deve pedir o parecer do Gabinete de Auditoria Interna e Gabinete de Risco e *Compliance*.

### **Artigo 18.º**

#### **(Dádivas, Recompensas ou Outros Benefícios)**

1. Os Colaboradores da Protteja não podem aceitar ou solicitar quaisquer vantagens de pessoas com as quais travem conhecimento e/ou estejam em contacto directo, por força e no exercício da sua actividade profissional.

2. Os sujeitos referidos no número anterior e os Membros dos órgãos sociais não podem receber ofertas que comprometam o exercício independente das suas funções.

3. São incluídos na proibição estabelecida nos números anteriores, bens móveis, imóveis e serviços que, pela sua natureza e valor, possam, de algum modo, afectar ou vir a afectar a integridade e a postura de exemplar isenção do Colaborador no desempenho das suas funções, nomeadamente:

- a) Numerário, em moeda nacional ou estrangeira, independentemente do valor;
- b) imóveis ou quaisquer trabalhos de reparação, manutenção ou beneficiação destes;
- c) viaturas, embarcações e outros meios de transporte;
- d) mobiliários, eletrodomésticos e demais apetrechos do lar;
- e) abastecimento regular ou intermitente de bens alimentares;
- f) férias pagas;

g) as ofertas que, pela sua natureza e valor pecuniário, sejam susceptíveis de comprometer exercício das suas funções com a lisura requerida e sejam lesivas à boa imagem da Protteja.

4. É permitido, ao Colaborador, o recebimento de ofertas nas seguintes situações:

a) Bens que, pela sua natureza, possam ser partilhados pela Direcção em causa, para benefício de todos, com o conhecimento do Responsável;

b) objectos de propaganda que não sejam lesivos à boa imagem da Protteja, presentes por ocasião de datas festivas, nomeadamente aniversário, casamento, dia da família e Ano Novo, desde que adequados, no seu valor e natureza, à respectiva data.

4. Em circunstância alguma, os presentes ou as ofertas referidas no número anterior devem abranger as ofertas previstas no nº 3 do presente Artigo. Os Colaboradores deverão sempre reportar ao Gabinete de Auditoria Interna sobre recebimento de ofertas que suspeitem possa ter sido devido a uma vontade de afectar a sua imparcialidade.

5. Em caso de dúvida quanto à possibilidade de aceitação de presentes não monetários, as Pessoas Sujeitas devem consultar o respectivo Superior Hierárquico, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses da Protteja.

## SECÇÃO II

### RELACIONAMENTO COM E ENTRE OS COLABORADORES

#### Artigo 19.º

#### (Direitos dos Colaboradores)

1. Os Colaboradores têm direito:
  - a) Ao respeito pela sua dignidade pessoal e profissional;
  - b) ao respeito pela reserva da intimidade da sua esfera privada;
  - c) a exercer as funções para as quais tenham sido contratados, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável;
  - d) a receber pontualmente a remuneração a que tenham direito;
  - e) a progredir na carreira em função do preenchimento dos requisitos e dos resultados obtidos na execução do seu trabalho;
  - f) a participar nos cursos de formação profissional e de elevação da sua qualificação;
  - g) a serem avaliados periodicamente pelo seu trabalho;
  - h) não serem alvos de qualquer prática de discriminação ou assédio;
2. São proibidas quaisquer intromissões na esfera íntima da vida privada dos Colaboradores, nomeadamente no que diz respeito à sua situação familiar, estado de saúde, orientação sexual, religião, convicções políticas, ideológicas ou filosóficas.
3. A Protteja procura criar todas as condições para garantir aos seus Colaboradores um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo, devendo estes, para tal efeito, observar as regras vigentes sobre higiene e segurança no trabalho.

## **Artigo 20.º**

### **(Relacionamento entre os Colaboradores)**

1. Os Colaboradores devem manter entre si um relacionamento correcto e cordial de modo a promover a criação e manutenção, na Protteja, de um espírito forte de equipa e de um ambiente de trabalho saudável e produtivo.
2. Para efeito do disposto no número anterior, cada Colaborador deve:
  - a) Pautar o exercício quotidiano das suas funções pelos valores da lealdade, confiança, cortesia, respeito e procura de resultados;
  - b) cumprir imediata, exacta e lealmente as ordens de serviço escritas ou verbais dos seus superiores hierárquicos;
  - c) respeitar os seus Superiores Hierárquicos, Colegas e Subordinados, tratando-os em todas as circunstâncias com respeito e urbanidade;
  - d) desenvolver entre si espírito de equipa, de colaboração e de entreaajuda.
3. O conceito de lealdade implica não só o adequado desempenho pelos Colaboradores das tarefas que lhes são atribuídas pelos seus Superiores Hierárquicos e o cumprimento das instruções destes últimos, mas também a transparência e a abertura no trato pessoal com Superiores e Colegas.
4. Não é aceitável o uso do cargo ou função para solicitar favores ou serviços pessoais a subordinados.

## **Artigo 21.º**

### **(Dignidade das Pessoas Sujeitas)**

1. Na Protteja, a dignidade dos Colaboradores é imperiosamente respeitada e um valor inalienável. As práticas de recursos humanos reconhecem, valorizam e promovem o respeito pelos direitos humanos e baseiam-se, nomeadamente, nos seguintes princípios:
  - a). Respeito pela dignidade da Pessoa Humana e, por conseguinte, das Pessoas Sujeitas;
  - b) segurança e higiene das Pessoas no local de trabalho;
  - c) não tolerância de quaisquer práticas de discriminação e de assédio.
2. As qualidades intrínsecas e distintivas de cada Pessoa Sujeita são merecedoras de respeito e consideração por parte da Protteja implicando, neste sentido, o rigoroso respeito por um conjunto de direitos e deveres fundamentais.

## **Artigo 22.º**

### **(Segurança e Saúde)**

1. O reconhecimento e o respeito pelos princípios da Segurança e Saúde dos Colaboradores no local de trabalho traduzem-se no desenvolvimento de um esforço contínuo com o objectivo de proporcionar um ambiente de trabalho seguro, saudável, limpo e produtivo.
2. Estes esforços devem ser acompanhados pela preocupação contínua dos Colaboradores em observarem as regras vigentes sobre segurança e saúde no trabalho.
3. Para garantir a Segurança dos Colaboradores e Clientes, a Protteja reserva-se o direito de utilizar meios de vigilância à distância suportados por equipamento tecnológico nas suas instalações, com plena observância das regras vigentes sobre estes temas.

## **Artigo 23.º**

### **(Igualdade, Não Discriminação e Assédio)**

1. A discriminação com base no sexo, orientação sexual, raça, idade, incapacidade, estado civil, ascendência, estado socioeconómico, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical ou partidária de uma Pessoa é totalmente proibida.
3. Se, nalguma circunstância, algum Colaborador sentir que está a ser vítima de discriminação ou de assédio, testemunhar ou receber uma queixa relacionada com este tipo de comportamento, deverá comunicar de forma escrita e fundamentada tal facto ao seu Superior Hierárquico e, simultaneamente, ao Responsável da Direcção de Capital Humano (DCH), bem como preencher o canal de reclamações.

## **Artigo 24.º**

### **(Práticas de Contratação e Formação)**

1. A Protteja adota práticas de contratação dos seus Colaboradores baseadas no valor ético essencial da integridade e nos princípios da igualdade e da não discriminação.
2. Nos termos da legislação aplicável, a Protteja pode solicitar a quaisquer candidatos que comprovem, através dos meios adequados para o efeito, as informações curriculares e profissionais disponibilizadas, nomeadamente habilitações literárias e percurso profissional.

3. A Protteja promove a formação permanente dos seus Colaboradores, visando atingir os seguintes objectivos:

- a) assegurar a integração eficiente e harmoniosa na Protteja de novos Colaboradores;
- b) assegurar a formação técnica específica de cada Colaborador, centrada na natureza das funções que exerce;
- c) assegurar a formação e desenvolvimento dos Colaboradores que revelem potencialidades de desenvolvimento na carreira;
- d) assegurar a formação para o incremento da qualidade dos serviços prestados aos Clientes.

4. Os Colaboradores devem participar, de forma assídua e empenhada, nos cursos de formação profissional e de elevação da sua qualificação, desenvolvendo um esforço contínuo de aperfeiçoamento e actualização dos seus conhecimentos com vista a melhorar a sua produtividade e capacidade profissional.

5. A Protteja reconhece o mérito de cada Colaborador e propicia a todos a igualdade no acesso às oportunidades de desenvolvimento profissionais existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada Colaborador, sendo proibida qualquer decisão que afecte a carreira profissional de qualquer Colaborador baseada apenas em relacionamento pessoal.

## **CAPÍTULO V**

### **INTEGRIDADE INSTITUCIONAL**

#### **Artigo 25.º**

##### **(Relacionamento com as Autoridades)**

Os Colaboradores devem proceder com diligência nas relações com as autoridades de supervisão, Administração Fiscal, Autoridades Administrativas e Judiciais, solicitando aos seus superiores hierárquicos o esclarecimento de dúvidas que, eventualmente, lhes surjam.

#### **Artigo 26.º**

##### **(Relacionamento com as demais Instituições Financeiras)**

1. No exercício da sua actividade e nas relações com as demais Instituições Financeiras, a Protteja rege-se pela observância estrita do princípio da concorrência leal, tratando-as com o mesmo respeito que lhe é devido.
2. Os Colaboradores devem abster-se de fazer quaisquer comentários que possam afectar a honra e o acreditamento comercial dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de rumores sobre eles.

#### **Artigo 27.º**

##### **(Competência Técnica, Qualidade e Eficiência)**

A Protteja, enquanto Instituição Seguradora sujeita à supervisão da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros, procura assegurar, no exercício da sua actividade, elevados níveis de qualidade e eficiência dos Serviços prestados e dos Produtos disponibilizados aos seus Clientes, recorrendo a meios humanos, materiais e técnicos adequados e assegurando rigorosos níveis de competência técnica e dedicação.

### **Artigo 28.º**

#### **(Conhecimento e aplicação da Legislação Seguradora e da Regulamentação da Entidade de Supervisão)**

1. Os Colaboradores devem possuir um conhecimento adequado da legislação seguradora e da regulamentação da Agência de Regulação e Supervisão de Seguros que sejam relevantes para o exercício das suas funções.
2. Os Colaboradores devem ainda possuir um conhecimento profundo dos Clientes ao longo das relações negociais com eles estabelecidos, de modo a reportar aos seus Superiores Hierárquicos a ocorrência de quaisquer situações que devam ser reportadas às autoridades de acordo com a legislação aplicável.

### **Artigo 29.º**

#### **(Prevenção do Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de destruição em massa)**

1. O Branqueamento de Capitais é o processo pelo qual se transformam, por meio de práticas engenhosas, rendimentos ilegais de modo que esses fundos aparentem ser legítimos.
2. Os Colaboradores têm o dever de comunicar aos Superiores Hierárquicos a realização de operações suspeitas ao domínio do Branqueamento de Capitais, de acordo com as Normas estabelecidas a nível nacional.
3. Impende, assim, sobre todos os Colaboradores, o cumprimento rigoroso do dever de diligência relativo ao conhecimento das relações de negócio levadas a cabo pelos Clientes, conservação dos documentos e comunicação tempestiva aos respectivos Superiores Hierárquicos e à Administração, das operações potencialmente suspeitas de configurar Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo ou Proliferação de Armas de Destruição em Massa.

### **Artigo 30.º**

#### **(Investigações e Inquéritos)**

1. Os Colaboradores devem cooperar no âmbito de qualquer investigação ou inquérito interno ou externo, que hajam sido devidamente autorizados.
2. É proibida a retenção, adulteração, manipulação ou omissão de dados ou informações relevantes, assim como a prestação de falsas declarações a quaisquer entidades, nomeadamente autoridades públicas, supervisores e auditores internos e externos.

### **Artigo 31.º**

#### **(Disponibilidade)**

1. No período normal de funcionamento que estiver fixado para qualquer Unidade Orgânica da Protteja, nenhuma função poderá ficar inacessível, inactiva ou com capacidade de resposta afectada.
2. Cada titular de um posto de trabalho é, pessoalmente, responsável por assegurar a normal capacidade de resposta da respectiva função durante as suas ausências ou impedimentos, ainda que temporários, mobilizando para o efeito, as normas apropriadas de substituição.
3. Qualquer restrição ao pleno cumprimento do previsto nos números anteriores deve ser reportada superiormente para que possa ser adequadamente gerida.

### **Artigo 32.º**

#### **(Publicidade e Marketing)**

1. As acções de Publicidade e de Marketing levadas a cabo, com vista a promover a Protteja, a sua actividade, Produtos e/ou Serviços, devem ser elaboradas e veiculadas com respeito por todas as regras legais em vigor e pelos princípios da clareza, da veracidade e oportunidade.

### **Artigo 33.º**

#### **(Sustentabilidade)**

Os Membros dos órgãos de Administração devem procurar sempre assegurar o desenvolvimento sustentado da Protteja, de acordo com as boas práticas em matéria de *Environmental Social Governance* (ESG), definindo as linhas orientadoras extensivas a todos os Colaboradores da Protteja para adopção de critérios de sustentabilidade na concepção dos produtos que promovam junto dos seus Clientes.

### **Artigo 34.º**

#### **(Meio Ambiente)**

A Protteja tem o compromisso de respeito e a preservação do meio ambiente, devendo sempre procurar a optimização dos recursos disponíveis, minimizando os impactos ambientais decorrentes das suas actividades diárias.

## **CAPÍTULO VI**

### **PODER DISCIPLINAR**

#### **Artigo 35.º**

##### **(Âmbito e Competência)**

1. A violação, pelos Colaboradores da Protteja, das regras que integram este Código, constitui infracção disciplinar e fica sujeita ao regime previsto no presente capítulo, sem prejuízo da aplicação de disposições legais de carácter laboral, civil e criminal.
2. Compete ao Órgão de Administração da Protteja o exercício do poder disciplinar relativamente a situações de infracção, pelos Colaboradores, do disposto no presente Código de Ética e Conduta Profissional.

#### **Artigo 36.º**

##### **(Regime disciplinar)**

1. A infracção dos deveres previstos neste Código de Ética e Conduta Profissional será punida, nos termos da lei, consoante a gravidade da violação, o grau de culpa do infractor e as consequências do acto, mediante a aplicação de uma sanção que será graduada casuísticamente entre a admoestação simples e o despedimento disciplinar.
2. A violação dos deveres de supervisão e que encerram medidas de controlo, pelos responsáveis a eles adstritos, é igualmente punida nos termos deste código e da Lei.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 37.º**

##### **(Divulgação)**

1. A Direcção de Marketing da Protteja deve promover a actualização e veiculação do Presente documento.
2. A Direcção de Capital Humano deve garantir o cumprimento das regras constantes do Código de Ética e Conduta Profissional, de modo a garantir que sejam conhecidas e postas em prática por todos os Colaboradores.
3. Os Colaboradores devem assinar o termo de compromisso.
4. A assinatura do termo referido no n.º 3 constitui presunção inilidível de que aquele que a apôs tem conhecimento do teor integral do presente Código de Conduta.

#### **Artigo 38.º**

##### **(Conduta perante Dúvidas ou Acções Contrárias aos Princípios e Normas do Código)**

1. Nas situações em que sejam levantadas dúvidas sobre qual deve ser a conduta mais correcta a adotar, deve procurar-se ajuda de forma sincera e transparente.
2. Os Colaboradores deverão comunicar ao seu Superior Hierárquico, sempre que sentirem ou estiverem em situação que possa caracterizar conflito de interesses, ou quando suspeitarem ou tiverem conhecimento de factos que possam prejudicar a Protteja ou que contrariem ou pareçam contrariar os princípios deste Código. Ao fazê-lo, estão a preservar-se, cumprindo o seu dever e reforçando os princípios éticos da Protteja.

#### **Artigo 39.º**

##### **Entrada em vigor**

O presente Código de Ética e Conduta Profissional entra em vigor na data nele aposta.

## 1. Autoria de alterações

Revisão n.º	
00	<b>Emissão inicial</b>

## 2. Histórico de alterações

	<b>Compilado Por:</b>	<b>Revisado Por:</b>	<b>Aprovado Por:</b>
Emissão	Direcção/Gabinete/Departamento	Direcção/Gabinete/Departamento	Conselho de Administração
01	GJC	GOSI/GJC	CA
	Abril de 2023	Maio de 2023	13 de Outubro 2023

<b>Entrada em Vigor</b>	
<b>Data:</b>	13 de Outubro de 2023