

Manual de Ética e Conduta Parceiros e Fornecedores

Tempo

Tempo



Mensagem do Presidente

Prezados Parceiros e Fornecedores,

É com grande satisfação que me dirijo a todos vocês, para compartilhar um compromisso fundamental que guia nossas ações e relações no ambiente de negócios: o Manual de Ética da Tempo, direcionado ao nosso público externo.

O Manual de Ética é um documento que reflete os valores fundamentais pelos quais nos pautamos e estabelece as diretrizes éticas que esperamos que todos os membros da nossa comunidade de negócios adotem. Nosso compromisso com a integridade, transparência e responsabilidade social é essencial para o sucesso contínuo de nossa empresa e para a construção de relacionamentos sólidos e duradouros.

Acreditamos que, ao agir com ética em todas as interações comerciais, construímos um ambiente confiável e respeitoso para todos os envolvidos. Assim, convidamos calorosamente todos a lerem e aderirem ao nosso Manual de Ética. Nele você encontrará diretrizes claras sobre conduta ética nos negócios, responsabilidade social corporativa, respeito aos direitos humanos, prevenção de conflitos de interesse, entre outros princípios que consideramos essenciais para a construção de uma cultura empresarial sólida e íntegra.

Ao aderir ao nosso Manual de Ética, você não apenas fortalece a parceria com a Tempo, mas também contribui para o fortalecimento de uma comunidade empresarial mais ética e responsável.

Agradecemos antecipadamente pela sua atenção a este importante compromisso e estamos confiantes de que, juntos, podemos continuar a construir um ambiente de negócios baseado em valores éticos e princípios sólidos.

Boa leitura! Abraços,

Gibran Marona, CEO





Orientações Gerais

Este documento foi desenvolvido para fornecer orientações abrangentes a todos os fornecedores e parceiros de serviços que trabalham com a Tempo.

Este manual tem como objetivo disponibilizar diretrizes claras e práticas para garantir que todos os parceiros de serviços e fornecedores disseminem as melhores práticas de ética e conduta, bem como, mantenham uma postura profissional e adequada durante suas interações com nossa empresa e clientes corporativos e clientes finais.

Tomada de decisão ética

Ao realizar atividades em nome da Tempo, é fundamental adotar uma abordagem ética. Use as seguintes perguntas como guia:



Isso está alinhado com as **políticas** da Tempo?



Isso é **justo e ético**?



Isso é **legal**?



Eu busquei **orientação** quando necessário?

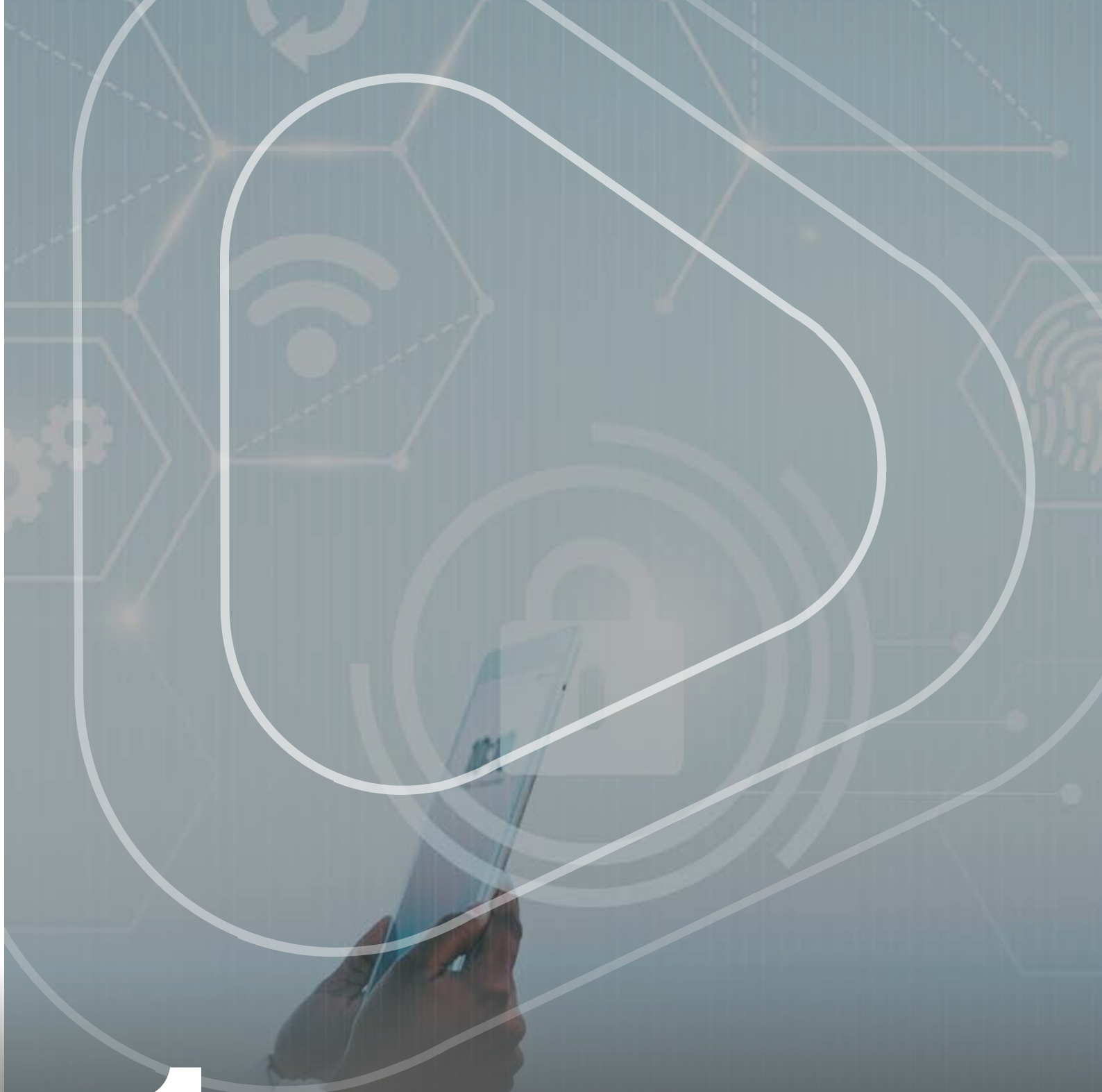


A resposta a todas essas perguntas deve ser "**Sim**". Se isso não ocorrer, independentemente do motivo, é crucial não prosseguir com a atividade.

Em caso de dúvidas:

Se tiver dúvidas sobre as diretrizes e/ou normas do Manual da Tempo, não hesite em entrar em contato com a **área de Compliance**. Envie um e-mail para: compliance@tempo.com.vc





1.

Canal Confidencial



Canal Confidencial

O Canal Confidencial é um sistema pelo qual você pode relatar suspeitas ou divulgar o conhecimento de qualquer situação que esteja em desacordo com os princípios éticos e de conduta corporativa da Tempo, enquanto colabora como fornecedor ou parceiro de serviços. Pode ficar tranquilo, pois todas as informações recebidas são tratadas com confidencialidade, sigilo, isenção e independência.



Denúncias de Condutas Antiéticas

A criação e manutenção de uma cultura ética na Tempo é responsabilidade de todos que trabalham diretamente ou indiretamente com a Companhia, o que inclui fornecedores e parceiros de serviços. Portanto, incentivamos fortemente a denúncia de quaisquer desvios de conduta. Você pode relatar condutas antiéticas por meio do Canal Confidencial da Tempo, pelo link: <https://canalconfidencial.com.br/tempo>

A integridade e a ética são fundamentais para a missão e os valores da Tempo. O compromisso com esses princípios ajuda a fortalecer nossa reputação e a manter a confiança de todos os envolvidos.





Mas o que esperamos de nossos parceiros?

Espera-se que os parceiros de serviços e fornecedores que prestam serviços para Tempo sigam algumas diretrizes, dentre elas:

- Conhecer e cumprir todas as diretrizes deste Manual, bem como as demais regras e normas da empresa;
- Comunicar à área de Compliance sobre qualquer infração ou descumprimento dos princípios éticos e normativos da Tempo;
- Não tolerar, em nenhuma circunstância, qualquer forma expressa ou velada de manifestação de preconceito ou desrespeito às adversidades inerentes à pessoa humana, independentemente de religião, raça, cor, idade, sexo, convicção política, nacionalidade, estado civil, orientação sexual, condição física ou preceitos étnicos.

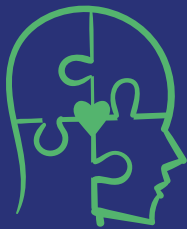


O que fazer?

Nos próximos capítulos, você terá acesso as melhores práticas em conjunto com os valores da Tempo.



Nossos Valores



Paixão por **PESSOAS**

Construímos relações empáticas e consistentes com colaboradores, parceiros e clientes.



FAIR PLAY!

Jogamos limpo, com integridade, respeito, ética e transparência.



Apoiamos a **DIVERSIDADE**

Respeitamos e valorizamos diferentes formas de ser e pensar.



Somos um **TIME**

Mobilizamos e fazemos acontecer com união, apoio e confiança.



Somos todos **DONOS**

Agimos com protagonismo e visão de longo prazo, gerando resultados sustentáveis.



Somos **INOVADORES**

Atendemos necessidades com inovação, versatilidade e visão de futuro.



Paixão por **PESSOAS**

Postura profissional e vestimenta adequada (o poder do encantamento)

Acreditamos que a paixão por pessoas é fundamental para o sucesso de nossas relações comerciais.

A postura profissional é um reflexo do nosso compromisso com o respeito, ética, comunicação eficaz, pontualidade e uma atitude positiva durante todas as interações com nossa empresa, funcionários e clientes. Esses valores são essenciais para estabelecermos relações duradouras e de confiança.

A postura profissional e a vestimenta adequada são aspectos essenciais para estabelecer uma parceria bem-sucedida e assim transmitir uma imagem positiva aos clientes e manter sua postura respeitosa.



O que consideramos uma Postura Profissional?

- Demonstrar respeito pelos colegas e clientes (exemplo: respeito à diversidade política, religiosa, sexual...);
- Agir com ética em todas as situações (exemplo: utilizar o canal de denúncias para situações em que se questiona a ética);
- Comunicar-se de forma eficaz (exemplo: ser claro e transparente);
- Cumprir os prazos estabelecidos e acordados (exemplo: atender o cliente dentro do horário agendado);
- Manter uma atitude positiva.

A falta de postura profissional pode resultar em desconfiança, prejuízos à reputação do parceiro de serviços e perda de oportunidades futuras de trabalho. Por isso, é crucial manter uma postura profissional adequada em todas as circunstâncias.

Ok, mas o que é uma Vestimenta Adequada?

Neste tópico, entendemos que vestimenta adequada não se trata apenas de uma bonita apresentação, mas também segurança aos nossos parceiros. Assim sendo, exemplificamos algumas vestimentas adequadas para prestação de serviços:

- Calça de trabalho resistente e confortável, como calça cargo ou jeans;
- Camiseta ou camisa de manga curta ou longa (preferencialmente que não aborde questões como orientação política, religiosa e/ou sexual, lembrem-se, prezamos sempre pelo respeito e diversidade);
- Botas ou sapatos de segurança com solado antiderrapante;
- Luvas de proteção durante o manuseio de cabos, cordas, ferramentas e materiais;
- Capacete de segurança, especialmente se estiverem trabalhando em altura;
- Óculos de proteção, especialmente se estiverem trabalhando com objetos cortantes ou que possam gerar faíscas.



Use roupas limpas, bem cuidadas e apropriadas para o a execução do serviço, a sua roupa, também é seu cartão de visitas!

Uma postura profissional adequada contribui para o estabelecimento de relações de confiança, o sucesso dos projetos e a possibilidade de futuras colaborações. Valorizamos sua contribuição para manter o trabalho seguro, respeitoso e produtivo.





Somos todos **DONOS**

Comunicação clara e assertiva

A comunicação clara e assertiva é fundamental para garantir que todas as partes envolvidas estejam alinhadas e trabalhem em conjunto para alcançar resultados. Como parceiros de serviços e fornecedores, é importante que todos atuem com protagonismo e visão de longo prazo, gerando resultados positivos de forma consistente.

Aqui estão alguns exemplos de como aplicar esse princípio em situações específicas:



Como Utilizar Linguagem Adequada:

Mantenha uma linguagem profissional e respeitosa em todas as interações com clientes e durante os serviços prestados. Evite jargões técnicos ou linguagem informal que possa dificultar o entendimento ou causar mal-entendidos.

Abaixo estão diretrizes sobre o que evitar falar na presença de clientes, em conformidade com o manual de conduta para parceiros de serviços e fornecedores:

Assuntos sensíveis ou traumáticos: Evite mencionar assuntos delicados, como doenças graves, morte ou tragédias pessoais.

Questões financeiras pessoais: Não faça perguntas sobre a situação financeira pessoal do cliente, a menos que seja diretamente relevante para o serviço sendo prestado.

Julgamento pessoal: Evite fazer julgamentos baseados na aparência, comportamento ou histórico pessoal do cliente.

Questões de segurança: Não compartilhe informações que possam comprometer a segurança do cliente ou de terceiros.

Assuntos controversos ou provocativos: Evite iniciar discussões sobre tópicos que possam gerar conflito, como questões raciais, de gênero ou orientação sexual.

Religião: Não pergunte sobre a religião do cliente ou compartilhe suas próprias crenças religiosas.

Política: Evite discutir questões políticas ou expressar opiniões partidárias.

Assuntos pessoais: Não faça perguntas intrusivas sobre a vida pessoal do cliente.

Uso de medicamentos: Evite falar sobre o uso de medicamentos, a menos que seja relevante para o serviço prestado.

Consumo de bebidas alcoólicas: Não comente sobre o consumo de álcool do cliente ou seu próprio consumo.



Respeito aos Produtos e Parceiros:

Em situações em que houver problemas com produtos ou parceiros, é fundamental adotar uma abordagem proativa e construtiva, desta forma, orientamos que busque seu ponto focal de contato dentro da Tempo.

Em hipótese nenhuma devemos falar mal do produto que está sendo atendido ou ainda, do material utilizado para realização. Da mesma forma, como buscamos uma comunicação clara, na hipótese de não serem peças originais, é sempre de bom tom sinalizar o cliente final, por exemplo.

Busque soluções alternativas e comunique-se de forma objetiva e respeitosa para resolver os problemas cotidianos da melhor maneira possível.



Realização de Serviços em Boas Práticas:

Antes de iniciar qualquer serviço com a Tempo, é essencial garantir que todos os procedimentos contratuais e boas práticas estejam devidamente seguidos e assinados, para tanto, é necessário o aceite nas condições contratuais negociadas.

Desta forma, sempre prezamos pela comunicação proativa sobre a necessidade de realizar serviços apenas com contratos formalmente assinados, garantindo transparência e conformidade com as políticas da empresa.



Realização de Serviços Acompanhados por Maiores de 18 Anos:

Ao executar serviços, certifique-se de comunicar claramente a necessidade de que um adulto responsável esteja presente durante a realização das atividades. Isso garante a segurança e a conformidade com as normas de proteção.

Na hipótese de dúvidas, sempre solicite um documento em que comprove a idade da pessoa que irá recebê-lo.



Orientações para Serviços:

Durante a execução de tarefas que envolvem serviços, é crucial seguir as orientações fornecidas pela empresa. Comunique claramente qualquer dúvida ou problema que surja durante o processo para garantir que o trabalho seja realizado corretamente e dentro dos padrões estabelecidos.

Exemplo: Casos de Pane e Divergência de Atendimento Entrar em Contato com a Central (Mudança de Eventos): Em situações de pane ou divergência no atendimento, comunique imediatamente a central para buscar uma solução rápida e eficaz. Mantenha uma comunicação clara e precisa sobre a natureza do problema e as medidas necessárias para resolvê-lo, garantindo a satisfação do cliente e a continuidade das operações.



FAIR PLAY!

Transparência e honestidade

Nossa empresa valoriza a transparência e a honestidade em todas as nossas interações e operações. Seguir os princípios de fair play é essencial para construir relações sólidas e de confiança com nossos clientes e parceiros. Aqui estão algumas práticas que devem ser seguidas para garantir esse compromisso:



Procedimentos Claros de Cobrança ao Cliente (Excedente):

Ao lidar com questões relacionadas à cobrança de serviços, é crucial manter transparência e clareza nos procedimentos. Se houver qualquer mudança nos preços ou nas condições de pagamento, é fundamental comunicá-las de maneira clara e oportuna. Caso durante o atendimento seja identificado que o cliente não está ciente dos valores excedentes ou não tem informações sobre seu limite contratado, é recomendável solicitar que entre em contato com a central de atendimento ou diretamente com o corretor responsável. Esse processo visa garantir que o cliente tenha total compreensão das obrigações financeiras e dos termos contratado, promovendo uma relação de confiança e transparência entre ambas as partes.



Honestidade e Transparência Assertiva em Casos de Valores (Agravamento):

Entende-se por agravamento a assistência realizada e que esteja em desconformidade com o que foi contratado entre as partes ao discutir questões financeiras, seja claro e transparente sobre os valores envolvidos. Evite omitir informações relevantes ou utilizar linguagem que possa causar confusão ou mal-entendidos. Em casos de agravamento ou faturamento indevido, seja transparente e honesto ao comunicar a situação, trabalhe em conjunto para encontrar uma solução justa e satisfatória para todas as partes envolvidas. Entre em contato com a central de atendimento aos parceiros ou com o seu gestor de rede para ajustes e correções.



Prestativo em Necessidade de Solicitação de Comprovação:

Esteja sempre disponível e disposto a fornecer comprovação ou esclarecimentos adicionais quando solicitado. Responda prontamente às solicitações de informações ou documentação, demonstrando comprometimento e profissionalismo.

Destacamos que, conforme condições contratuais, a Tempo poderá realizar durante o horário comercial auditorias nas instalações, redes, sistemas e qualquer outro meio relevante ao tratamento e manutenção dos Dados Pessoais, sempre vinculados à prestação dos serviços.

Além disso, algumas práticas operacionais são fundamentais para garantir a transparência e a honestidade em nossas atividades:



Assinatura de Check-list Obrigatória:

É fundamental assegurar que o cliente esteja plenamente ciente de todos os serviços prestados. Após a conclusão das atividades, é obrigatória a assinatura do check-list, proporcionando assim a confirmação de que o serviço foi concluído.

Além disso, é necessário garantir que a inclusão do RG seja um item obrigatório no check-list, visando fins de identificação e registro das pessoas presentes durante a execução do serviço.

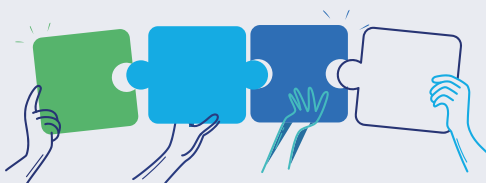
Para garantir a qualidade e conformidade dos serviços, é imprescindível realizar uma verificação detalhada em todos os checklists preenchidos, especialmente em fotos, para confirmar a adequada realização dos serviços conforme solicitado. Essa prática reforça nosso compromisso com a excelência e a satisfação do cliente.

Destacamos ainda que nossos parceiros deverão manter em arquivo, pelo período de 5 (cinco) anos, os documentos fiscais e comprobatórios dos serviços executados (Notas Fiscais, Check-list de atendimento, entre outros) para o caso de auditorias ou solicitações do Poder Público.



Fraudes pontos de contratos

Para prevenir fraudes, enfatizamos a honestidade em todas as interações, mantendo comunicação clara e transparente sobre valores. Estamos sempre disponíveis para casos de dúvidas ou divergências, incentivando o contato com a central para uma solução adequada.



Somos um
TIME

Boas Práticas de Atendimento

Adotamos um conjunto de boas práticas de atendimento para garantir uma experiência profissional e acolhedora para nossos clientes. Isso inclui manter uma postura profissional e utilizar vestimenta adequada em todos os momentos. Além disso, todos os serviços são realizados apenas na presença de maiores de 18 anos e é necessário que todos os parceiros de serviços para Tempo tenham passado por treinamentos sobre boas práticas.

Ao executar os serviços, é crucial seguir orientações específicas, utilizar linguagem apropriada e estabelecer procedimentos claros. É importante entrar em contato com a Central de Atendimento aos Parceiros para realizar a ponte de comunicação diretamente com o cliente, fornecendo informações sobre orçamento, valores de excedente, entre outros, deixando todos cientes dos valores cobrados. Os profissionais são incentivados a não reclamar sobre produtos ou parceiros.

Por segurança, devemos adotar transparência no orçamento e elaborar laudos explicativos para custos adicionais. Em casos de dúvidas, nossos parceiros podem contatar a Central de Atendimento aos Parceiros. Destacamos novamente a importância de lidar eficazmente com danos, sem envolvimento direto com o segurado, e utilizar fotos para validar ocorrências, caso necessário.

Para garantir a qualidade dos serviços prestados, exigimos a assinatura de checklists obrigatória e a inclusão do RG como item fundamental. A comunicação é essencial, especialmente na conclusão dos serviços, e realizamos verificações detalhadas em checklists, com validação através de fotos e vídeos, caso necessário.

Para prevenir fraudes, enfatizamos a honestidade em todas as interações, mantendo comunicação clara e transparente sobre valores. Estamos sempre disponíveis para casos de dúvidas ou divergências, incentivando o contato com a central para uma solução adequada.

Para ilustrar o que constitui um bom e um mau atendimento, vamos compartilhar exemplos. Estes casos nos permitem identificar claramente as práticas a serem evitadas e as que devem ser adotadas para garantir um serviço de excelência.

Vamos lá!



Atendimento em Foco: Excelência no atendimento

Aqui temos uma história incrível de um atendimento que deixou uma marca positiva.

Imagine um parceiro encarregado de um serviço em nome da seguradora. Ele não apenas chegou no horário marcado, mas também trouxe consigo um toque especial de profissionalismo e transparência.

Durante todo o processo, ele não apenas realizou o serviço, mas fez questão de manter o cliente informado em todos os passos do caminho. Desde explicar detalhadamente o que estava sendo feito até mostrar os equipamentos utilizados, ele tornou o processo transparente e compreensível.

Ele não só deixou instruções claras sobre os próximos passos para o cliente, como também registrou tudo meticulosamente no check-list. Esse nível de organização não só garantiu a conclusão eficiente do serviço, mas também proporcionou uma experiência tranquila e sem estresse para o cliente.

E a melhor parte? O cliente ficou tão impressionado com o serviço que quis registrar sua gratidão em vídeo, elogiando a seguradora pelo serviço excepcional prestado pelo nosso parceiro. Este é o poder de um atendimento dinâmico e comunicativo - ele não apenas resolve problemas, mas cria momentos memoráveis para os clientes.



Atendimento em Foco: O que não fazer

Um mau atendimento pode prejudicar seriamente a reputação de qualquer empresa. Vejamos um exemplo que ilustra essa questão:

Imagine um cliente com um carro novo, ainda coberto pela garantia. Um parceiro é enviado para um atendimento de emergência e, ao invés de resolver a questão de forma profissional, propõe um serviço particular por R\$ 1000,00. O serviço não é feito corretamente, e o resultado? O carro superaquece, a garantia é anulada e o cliente fica extremamente insatisfeito.

E não para por aí. O parceiro, ao invés de resolver o problema de forma profissional, tomou medidas extremas. Ele pessoalmente visitou o cliente e a ameaçou, utilizando linguagem inapropriada. Além disso, continuou a ameaçá-la com ligações intimidadoras.

Isso é simplesmente inaceitável. Imagine: você confia na seguradora para resolver seus problemas e, em vez disso, recebe um serviço malfeito, seguido de ameaças e estresse adicional. O cliente se sentiu compelido a registrar um Boletim de Ocorrência contra o parceiro.

Resultado? Como consequência desse comportamento inaceitável, o parceiro foi descredenciado.

Entendemos que atitudes como essa mancham não só a nossa reputação, mas também a do parceiro. Nosso compromisso é com um serviço de qualidade, baseado em integridade e respeito. Afinal, só assim todos saem ganhando. Sentiu a diferença de um atendimento para o outro? É Política da Tempo assegurar a prestação de serviços de atendimento ao cliente, garantindo sua satisfação.



Apoiamos a **DIVERSIDADE**

ESG

Nosso compromisso com as práticas ambientais, sociais e de governança (ESG) vai além do cumprimento de regulamentações. Reconhecemos que a sustentabilidade dos negócios é intrinsecamente ligada ao respeito pela diversidade em todas as suas formas. Como parte integrante de nossa abordagem ESG, apoiamos ativamente a diversidade em nossas operações e cadeia de fornecimento.

Entendemos que a diversidade não é apenas um imperativo moral, mas também uma fonte de inovação, criatividade e resiliência. Portanto, encorajamos fortemente nossos parceiros de serviços e fornecedores a adotarem práticas que promovam a diversidade em suas equipes, processos e culturas organizacionais.

Ao colaborar conosco, esperamos que nossos parceiros compartilhem de nosso compromisso com a igualdade de oportunidades, inclusão e respeito mútuo. Juntos, podemos criar um ambiente de trabalho mais justo, equitativo e inclusivo, que não apenas fortalece nossas operações, mas também contribui positivamente para a sociedade e o meio ambiente.

A diversidade é uma força que impulsiona o progresso e a inovação. Agradecemos a todos os nossos parceiros por se unirem a nós nesta jornada em direção a um futuro mais sustentável e inclusivo.



Somos **INOVADORES**

Por quê?

Somos apaixonados por acolher e solucionar necessidades, promovendo tranquilidade. Para tanto, inspiramos e mobilizamos nosso time e nossos parceiros, gerando experiências positivas. Com isso, garantimos serviços especializados com qualidade e sustentabilidade.

A **Tempo** é o player definitivo para o mercado de serviços no Brasil. Somos líderes nos segmentos de atuação – Assistências e Conveniências –, tendo como nossos clientes as principais seguradoras, montadoras de veículos, bancos, financeiras e varejistas do país, consolidando a distribuição de serviços através dos **canais B2B e B2B2C**.

Estamos fortemente preocupados com a qualidade e a missão de entregar sempre experiências positivas. Para isso, contamos com uma robusta infraestrutura tecnológica, bem como parceiros altamente qualificados que se conectam através de uma plataforma desenvolvida in-house, ou que contam com a engrenagem das **soluções mais reconhecidas de mercado**.

Em resumo, somos impulsionados pela inovação, paixão pelo serviço e compromisso com a excelência. Estamos dedicados a moldar o futuro do mercado de serviços, oferecendo soluções que atendam às necessidades de nossos clientes de maneira eficiente, confiável e sustentável.

Canais de Contato



Caso se depare com um dilema ético ou tenha dúvidas sobre as diretrizes e/ou normas do Manual de Ética, você pode procurar a **área de compliance** ou enviar um e-mail: **compliance@tempo.com.vc**



Tempo

