



Código de Ética e Conduta

1 – Introdução

Um Código de Ética e Conduta não é mais, na sua raiz, que um documento que condensa uma série de guidelines de bom senso e boas práticas perante todos: colegas de trabalho, clientes, fornecedores, visitantes e toda a demais envolvente.

Na nossa área de actuação, dada a sensibilidade da informação e dados que tratamos dos nossos clientes, esta matéria tem uma especial relevância no nosso dia-a-dia, na nossa postura na recolha e análise dessa informação, e com especial ênfase na sua partilha.

O nosso crescimento tem-nos colocado a todos perante novos e diferentes desafios, que temos sabido torneir, mas que ganham complexidade e novas valências com o aumento de clientes, o aumento de colaboradores e até mesmo a dispersão física dos mesmos nas instalações.

As dores de crescimento são inevitáveis, e na Know2Grow essas dores, desde o início de 2016, têm sido possivelmente o maior obstáculo que temos tido que ultrapassar: alterações estruturais, de procedimentos e de organização que nos têm consumido tempo e recursos que não podem, pois, ser aplicados naquilo que é o cerne do nosso trabalho: a Contabilidade.

Não podemos perder o foco daquilo que terá sempre de ser a nossa motivação: os nossos clientes. O crescimento, *per si*, não é um objectivo, mas um resultado do nosso trabalho. Tem sido um crescimento orgânico, sem aceleradores externos aplicados, que nos permite hoje ter outra dimensão, outra estrutura e também novas responsabilidades a todos os níveis.

Não crescemos por crescer. Crescemos porque fazemos bem e porque somos reconhecidos. Crescemos porque isso significa que podemos servir mais clientes, e servi-los melhor. Crescemos porque isso significa crescimento pessoal, profissional e financeiro para todos nós. Mas esse crescimento tem de ser sustentável e sustentado, e os nossos comportamentos terão sempre de reflectir os nossos valores.

O nosso comportamento enquanto Know2Grow resulta da soma das acções individuais de cada um, e da percepção que todos os outros, interna e externamente, têm de nós enquanto indivíduos e enquanto grupo. São essas acções individuais, dia após dia, que reflectem aquilo que somos, todos, enquanto Know2Grow.

A nossa honestidade, integridade e competência resultam da soma de todas essas acções. Em cada momento, a cada momento, devemos sempre pensar quer na eficácia, quer na eficiência das nossas acções. E no reflexo ético e moral associado. No fundo, naquilo que transmitimos a todos os outros. E na forma como nos vemos a nós mesmos.

Independentemente da pressão do momento, das ambições pessoais de cada um, da vontade de atingir um objectivo ou até de uma instrução recebida, o nosso espírito crítico deve estar presente, alerta e fazer-nos ser capazes de pensar em fazer melhor. A excelência do desempenho não pode estar refém do desrespeito pelas nossas linhas orientadoras, éticas e morais.

Queremos crescer, porque somos Know2Grow. Porque queremos mais, mas também essencialmente porque queremos melhor, para os nossos clientes e para nós mesmos.

2 – Objectivo

Este Código foi criado com o objectivo de:

- fornecer orientações sobre quem somos, como somos e como queremos actuar
- promover a nossa cultura, criando linhas de orientação a ser utilizadas em todas as comunicações e acções internas e externas
- consolidar a imagem da Know2Grow, alicerçada em: Competência, Rigor, Dinamismo e Paixão

3 – Missão, Visão e Valores

Missão – Prestar serviços de Contabilidade com elevado desempenho, desburocratizando o dia a dia dos nossos clientes e fornecendo soluções inteligentes, eficientes e integras, atempadamente.

Visão – Não queremos ser reconhecidos pela nossa dimensão, mas pela nossa competência. Por ser melhores, e não por ser maiores. Sabendo que esse reconhecimento vem sempre de trabalhar melhor, trabalhar mais e ser maior.

Valores – Integridade ; Humanidade ; Criar Valor ; Competência ; Proximidade

Integridade – integra a ética, o respeito, a moral, a honestidade e a transparência. Nas relações entre nós e com os outros. E no trabalho que executamos.

Humanidade – antes de profissionais, todos somos seres humanos, e merecemos ser respeitados: no contacto diário, nas relações externas, na nossa vida pessoal, nas nossas ambições e desejos pessoais e profissionais.

Criar Valor – a nossa existência visa acrescentar valor aos nossos Clientes: não cumprimos apenas obrigações, cumprimos-las da forma mais eficiente para o cliente em termos financeiros e burocráticos, e os nossos outputs são uma ferramenta útil para a gestão dos seus negócios.

Competência – o nosso trabalho, devidamente balizado pelas obrigações legais e fiscais, é feito com diligência e cumprindo todas as exigências, através da adopção de melhores práticas e de uma cultura de excelência nos outputs produzidos.

Proximidade – somos uma empresa de Contabilidade do Séc. XXI, prezamos a proximidade no contacto, sem colocar nunca em causa o respeito e a educação: na forma como falamos, como nos apresentamos e como nos relacionamos. Compreendemos que cada ser humano é único, respeitando a diversidade e celebrando-a: todos diferentes, juntos, somos melhores.

4 – Relacionamento

4.1 – Clientes – Os Clientes são a razão da nossa existência, e o suporte à mesma. São sempre o nosso foco. Devemos sempre:

- Merecer a confiança do cliente
- Ser Transparentes e Verdadeiros, norteados pela ética e competência
- Tratar os clientes com profissionalismo, respeito e educação
- Dar o nosso melhor naquilo que fazemos
- Não tomar as decisões pelo cliente, informando-o dos seus impactos
- Respeitar a Privacidade e Sigilo dos Clientes

4.2 – Colaboradores – Passamos grande parte dos nossos dias com os nossos Colegas de Trabalho, pelo que devemos zelar por um ambiente são, bem disposto e sem mal-entendidos. Todos nós devemos querer crescer, enquanto pessoas e profissionais, apoiando-nos mutuamente:

- Relacionamento – Devemos adoptar uma postura de proximidade (de acordo com os valores da empresa), mas de respeito pelo outro e por aquilo que ele é, agindo com educação e elegância. Essa postura deve ser cooperante e clara na comunicação, melhorando o desempenho colectivo.

- Lealdade – Os nossos colegas de trabalho não são nossos concorrentes, pelo que devemos ser profissionalmente leais e proactivos. Hoje dou a mão ao meu colega, porque amanhã será ele quem dará a mim. Somos uma equipa.

- Formação – Devemos ter vontade de saber mais, de solucionar novos e maiores desafios e ser dinâmicos, aceitando com vontade as propostas formativas apresentadas e sendo dinâmicos na busca de conhecimento e na sugestão de propostas formativas.

- Iniciativa – Novas formas de fazer e organizar, mais eficazes e eficientes, respeitando sempre a excelência do resultado final e a ética profissional, são uma busca constante, no sentido de fazer mais, melhor e com mais eficiência.

- Orgulho e Respeito – A Know2Grow é uma segunda casa para todos os colaboradores, pelo que todos devemos orgulhar-nos daquilo que temos conseguido e respeitar a marca que representamos. O respeito que temos por nós é directamente proporcional ao respeito que os outros terão por nós. Devemos ter particular atenção à forma como falamos, fora da intimidade das nossas instalações, sobre a nossa actuação e sobre quem nos rodeia, sempre regidos pelo bom senso, respeito, lealdade e educação uns pelos outros e pela empresa.

4.3 – Fornecedores – Os nossos fornecedores são escolhidos com base numa relação custo-benefício efectiva, sem nunca colocar em causa a qualidade dos fornecimentos capaz de comprometer a nossa actuação.

- Respeito – Os nossos fornecedores devem ser tratados com educação e respeito pelo seu trabalho e esforço.

- Exigência – Devemos exigir aos nossos fornecedores aquilo que pretendemos para os nossos clientes: rigor e qualidade.

4.4 – Autoridades – Sendo nós veículo privilegiado e em muitos casos legalmente exigido de comunicação entre os nossos clientes e as autoridades (AT, Segurança Social e Outros), devemos assegurar:

- Competência – Cumprir as nossas obrigações e deveres com brio, competência e atempadamente.

- Exigência – Exigir às Autoridades com quem contactamos qualidade e rigor na sua actuação.

- Respeito – Sendo em grande medida estas entidades balizadoras da nossa actuação, devemos respeitar as leis, os códigos e as práticas que nos são exigidas, primando no contacto pela educação e espírito cooperativo.

4.5 – Comunidade – Estando geograficamente inseridos no espaço das nossas instalações, devemos:

- Educação – Devemos sempre primar o nosso contacto com o meio envolvente pela educação e respeito (vizinhos, outras empresas, passantes).

- Valorização – A comunidade envolvente deve valorizar-nos enquanto profissionais e pessoas, em consequência da nossa actuação no dia-a-dia, do respeito e do são convívio.

4.6 – Colegas / Concorrentes – As restantes empresas de Contabilidade são, antes de concorrentes, colegas.

- Cooperação – Nos contactos com colegas devemos primar, e exigir, cooperação, no interesse dos nossos clientes.

- Respeito – Devemos respeitar o trabalho dos outros, de forma a que o nosso seja também respeitado. Não devemos fazer julgamentos ou tecer considerações sobre o trabalho dos nossos Colegas para além do respeito pelo seu trabalho, ainda que tenhamos opiniões divergentes. Devemos ser capazes de valorizar as nossas opiniões e trabalho, ao invés de desvalorizar as dos outros.

5 – A Know2Grow e os outros

A nossa actuação, que visa o crescimento e a excelência no desempenho, deve ser acompanhada de uma visão global daquilo que somos, o que pretendemos ser e do meio que nos envolve.

Os nossos Clientes são a razão da nossa existência, e o suporte da mesma. Devemos exigir ser respeitados enquanto pessoas e profissionais, e devemos igualmente respeitar os Clientes, as suas dúvidas e necessidades.

O mesmo se aplica aos nossos fornecedores: o mau desempenho de um fornecedor é avaliado numa base de continuidade do serviço, e não através de uma resposta que ponha em causa a relação de respeito exigida ou de exigências inexequíveis ou inadequadas.

Os Recursos Humanos da Know2Grow são o seu grande activo. Fomentamos uma Cultura de proximidade, respeito e ambiente positivo. A Know2Grow compromete-se a fornecer as melhores condições possíveis em cada momento para que cada peça da equipa possa desempenhar as suas tarefas com qualidade, contribuindo todos para o crescimento e sustentabilidade da empresa. Cada um de nós é especial à sua maneira, e a Know2Grow respeita todos por igual, comprometendo-se a valorizar as suas conquistas e desempenhos e a contribuir para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Apesar de termos clientes das mais variadas proveniências geográficas, pela nossa própria localização somos uma empresa de Lisboa, reconhecida maioritariamente na zona ocidental da cidade. É esta a nossa génese, é esta a imagem que passa enquanto empresa local com actuação a nível nacional e internacional, e é nesta comunidade que somos reconhecidos para além do nosso trabalho, enquanto “marca”. Primamos por manter boas relações de vizinhança na nossa zona de implementação.

No relacionamento com as Autoridades somos diligentes e pro-activos, procurando sempre as melhores soluções para os nossos clientes, cumprindo escrupulosamente as Leis vigentes.

Ambientalmente, temos como objectivo tentar minimizar o impacto ambiental que a nossa actividade gera, nomeadamente através da possibilidade de reciclagem de materiais utilizados e separação de lixos.

Algés, Fevereiro de 2020