



associação paulista das agências digitais



Guia de conduta
das agências associadas APADi

Índice

<i>Prefácio</i>	4
<i>Apresentação</i>	6
<i>Princípios e valores</i>	8
<i>Políticas de conduta com:</i>	
<i>Concorrência</i>	10
<i>Clientes</i>	12
<i>Funcionários e colaboradores</i>	14
<i>Fornecedores</i>	15
<i>Conclusão</i>	16
<i>Iniciativas APADi</i>	17
<i>Agências associadas</i>	18

Prefácio A lanterna mágica

A postura ética confere dignidade e valoriza as empresas e os profissionais que integram uma categoria econômica. É, seguramente, o investimento de maior retorno que um segmento de prestadores de serviço e empresários pode realizar. É uma filosofia que devemos abraçar e jamais será desencorajada por não ser adotada pela totalidade dos participantes de um ramo de negócios.

Aqueles que fazem a profissão de fé e são os construtores de uma indústria - já próspera, mas ainda em amadurecimento -, como a comunicação digital, devem ter em mente que, sendo pioneiros num segmento de rápido crescimento, estão plantando as sementes do amanhã. A colheita precipitada por comportamentos oportunistas seca a terra e compromete os frutos que virão.

A conduta ética é uma escolha pessoal e empresarial. No modelo de sociedade sustentável que se apresenta cada vez mais significativa, torna-se mais do que uma opção, vira uma exigência.

Podemos examinar a ética em diferentes dimensões, como o compromisso com: nossos colaboradores, nossos clientes, a sociedade, nossos concorrentes, o setor que integramos e, por fim, os compromissos que assumimos conosco.

Esse último é, sem dúvida, o mais importante, pois representa a garantia gravada em nossa consciência de que precisamos honrar nossos acordos com todos os demais.

A dimensão da ética concorrencial que abarca os compromissos com os concorrentes e o nosso setor, por vezes nos parece a mais difícil de cumprir. Implica na aceitação de o concorrente ser o eventual adversário - mas jamais o inimigo - que tem mais interesses comuns conosco na construção de um mercado saudável, do que conflitos de interesse.

Essa é a função maior de uma associação de classe: harmonizar um setor e saber defender a categoria econômica, aliando seus interesses aos da comunidade e dos clientes - e não os contrapondo.

A entidade deve proteger o setor a partir do mérito de suas causas, valorizando-o para toda a sociedade, que saberá retribuir com sua aprovação.

Creio que este Guia, diligentemente elaborado pela APADi, captou bem essas várias dimensões da ética. De um jeito simples e direto faz recomendações basilares, acessíveis a todos que desejam prosperar e construir o amanhã, sentindo conforto espiritual e orgulho daquilo que produzem.

Em um mundo no qual o competidor frequentemente se torna um parceiro, de maneira que foi criado na língua inglesa o neologismo "coopetition", e o consumidor muda para produtor, surgindo assim o termo "prosumer" na mais recente literatura do marketing. As sugestões aqui mostradas funcionam como "lanternas mágicas" para demarcar o caminho ideal a seguir.

Hiran Castello Branco

Vice-presidente de operações da ESPM e presidente do Conselho Nacional de Propaganda.

Foi contemplado pela segunda vez com o prêmio "Publicitário Latino Americano", concedido pela ALAP, Associação Latino Americana de Publicidade.

Apresentação Guia de conduta

Na história da comunicação já existe um importante capítulo dedicado à contribuição das mídias digitais para o desenvolvimento da sociedade e da economia, criando e difundindo novos costumes e tecnologias.

Os profissionais das agências digitais no Brasil estão entre os pioneiros nesse novo mundo, e cabe a eles manter e respeitar os valores do **Guia de Conduta das Agências Associadas**. Com isso, estarão contribuindo para a construção dos princípios básicos, pensando no bem comum e no desenvolvimento de uma sociedade melhor.

A conduta ética dos profissionais das agências digitais é importante para o aprimoramento da qualidade de seus serviços e, conseqüentemente, para o desenvolvimento da sociedade brasileira.

O Guia de Conduta da APADi (Associação Paulista das Agências Digitais) se propõe a documentar as condutas que considera fundamentais e recomendadas aos seus associados. No entanto, vale ressaltar que este documento não deve ser confundido com um Código de Ética, sujeito a deveres e obrigações. A proposta aqui é, antes de mais nada, obter um Guia de boa convivência em sociedade, que se aplica a qualquer cidadão de bem.

E o que chamamos de boa convivência em sociedade? Atualmente é comum no dia a dia das empresas situações de conflito nas relações de trabalho.

Este Guia pode ajudar a minimizar esses conflitos na rotina das empresas, a partir do momento em que cada ser humano é considerado agente participante no processo de criação e divulgação de ideias, capaz de influenciar decisões e de formar opiniões.

Portanto, ao lado do discurso sobre a necessidade de respeito e solidariedade ao próximo, existe uma tarefa maior: a de exercer as atividades diárias com responsabilidade, agindo para a transformação da sociedade na direção do bem comum. Este Guia de Conduta reflete os princípios da APADi e busca tornar-se referência para as ações de seus associados. Indica caminhos e propõe reflexões no meio digital sobre as relações entre clientes, agências, funcionários, fornecedores e comunidade.

Aplica-se a todas as agências associadas, das quais se espera postura profissional e coerência com os princípios aqui apresentados.

*“Ética e
eficácia tem
que andar
juntas.”*

Renato Castelo Branco

A APADi Princípios e Valores

A APADi é uma entidade sem fins lucrativos, fundada em 2005, que tem a missão de representar os interesses das Agências Digitais Paulistas e trabalhar pelo desenvolvimento, normatização, consolidação e profissionalização do mercado corporativo de comunicação digital. A seguir, listamos os Princípios e Valores que consideramos fundamentais para qualquer agência digital.



Ética

Respeitar os princípios, as políticas e os procedimentos definidos e regulamentados pela sociedade, trabalhando com honestidade e profissionalismo.

Comprometimento

Estimular o trabalho em equipe e o confronto de ideias, na perspectiva da ampliação do conhecimento e do enriquecimento coletivo da cultura. Promover o compartilhamento de responsabilidades e assegurar o alcance dos objetivos, de forma planejada e integrada.

Inovação

Estimular a criatividade e liderança no uso de novas tecnologias a serviço dos clientes e a implantação de soluções diferenciadas, antecipando-se no lançamento de produtos e serviços. Assumir o desafio de manter e atrair talentos para integrar as equipes dentro de sua própria agência, de forma a melhorar continuamente seu desempenho, através de um ambiente que estimule a inovação, a motivação, a confiança e o reconhecimento pelas realizações.

Compromisso com o Cliente

Nosso relacionamento com os clientes deve ser baseado em responsabilidade e confiança entre as partes. Buscar sempre a excelência, expressa na qualidade de nossos serviços, identificar soluções aos clientes, oferecer produtos e serviços com alto padrão de qualidade e atendimento, excedendo às expectativas, de forma a garantir fidelidade. Lembre-se que é parte de sua responsabilidade como agência prometer ao cliente somente aquilo que tenha condições de cumprir.

Humanização

Estimular o contínuo crescimento profissional e pessoal dos colaboradores, trabalhando com entusiasmo e de forma justa, para construir e manter relações de confiança, de lealdade e transparência com funcionários, agências, clientes, fornecedores e com o mercado em geral.

Responsabilidade Socioambiental

Contribuir para o desenvolvimento consciente e sustentado da sociedade, favorecendo o pleno exercício da cidadania e respeitando o meio ambiente. Buscar novos modelos econômicos e novas práticas empresariais que incluam valores humanos e o respeito ao próximo.

Políticas de conduta

Concorrência

Todo o trabalho da APADi é feito com base no respeito às leis que regulam a concorrência. A competitividade precisa sustentar-se na capacidade de gestão empresarial e de negociação junto aos clientes. A concorrência deve ser sempre leal e transparente.

E, para que esta transparência também possa ser praticada no mercado entre os clientes, a Associação disponibiliza em seu site o seu "**Guia de Concorrência e Avaliação**", com orientações e dicas práticas sobre como contratar a agência digital mais indicada para as ações de comunicação que se façam necessárias.

No sentido de negar e combater a concorrência desleal, já prevista pela lei de número 9279/96 – Capítulo VI - art. 195, a APADi recomenda às agências digitais:

a Não prospectar clientes já atendidos por outras agências de comunicação em serviços semelhantes;

- b** Defender ativamente a prática de concorrências transparentes e isentas de artifícios que impliquem no favorecimento ilícito de algum dos participantes;
- c** Não utilizar recursos escusos para recrutar profissionais em empresas concorrentes, prejudicando-as ou obtendo informações privilegiadas;
- d** Não copiar projetos de concorrentes;
- e** Não oferecer vantagens escusas para se beneficiar em resultados de concorrências;
- f** Não praticar preços nem aviltantes e nem extraordinariamente abaixo de seu valor justo para prejudicar a concorrência;
- g** Em situações de conflito, assumir posição aberta à negociação e ao entendimento;
- h** Colaborar com empresas concorrentes durante a realização de trabalhos em que a colaboração seja uma exigência ou necessidade, procurando chegar a um consenso no que se refere aos conceitos e critérios;
- i** Não divulgar sem autorização informações ou dados confidenciais.

Clientes

A atuação competente das agências digitais revela-se na observação dos seguintes preceitos:

- a** Dar ao cliente todas as informações relativas ao trabalho a ser realizado, explicitar as atribuições específicas das agências digitais e dos parceiros envolvidos, definir a qualidade e a abrangência do serviço e, também, os compromissos e responsabilidades profissionais, a fim de que o cliente possa decidir sobre a sua aceitação ou recusa da proposta;
- b** Não aceitar contratos que firam a dignidade das agências digitais e se contraponham aos princípios deste Guia;
- c** Respeitar as cláusulas contratuais, especificando sobre a cessão ou não do código-fonte do trabalho desenvolvido;
- d** Respeitar os prazos estipulados em contrato;
- e** Guardar sigilo das informações que forem confiadas às agências em função do trabalho e não revelar assuntos que possam ser lesivos ao seu cliente;
- f** Não utilizar informações estratégicas obtidas junto ao seu cliente em benefício próprio ou como forma de barganhar vantagens e/ou benefícios pessoais ou empresariais;
- g** Não aceitar informações reconhecidamente falsas ou sujeitas à dupla interpretação, que são lesivas e podem se configurar em propaganda enganosa;
- h** Em casos de conflitos de interesses, atuar com clareza perante o cliente, informando-o sobre os dilemas em questão;
- i** Não admitir discriminação com relação à idade, sexo, cor, raça, crença religiosa, ascendência, etc. no atendimento ao cliente;
- j** Não se apresentar como representante do cliente sem ter autorização para tal;
- k** Apresentar os preços que considerar justos e não oferecer condições incompatíveis com as praticadas normalmente para os demais clientes;
- l** Executar serviços para os quais possua capacitação e qualificação, não sugerindo, nem aceitando a execução de trabalhos que não considere apropriados ou necessários ao cliente.

Funcionários e colaboradores

Criar nas agências um bom ambiente de trabalho, um local que permita aos funcionários desenvolver o seu trabalho individualmente ou em equipe, com responsabilidade profissional e constante aperfeiçoamento de seus conhecimentos e atitudes, que proporcione melhoria de sua competência e de seu bem-estar.

O convívio nas relações de trabalho deve ser construído a partir de uma conduta respeitosa e responsável de todos os profissionais, independente da posição hierárquica, e da busca por um objetivo em comum.

Deve, portanto, estar livre de qualquer forma de violação aos direitos individuais tais como: ofensas verbais ou físicas, exploração, repressão ou intimidação de qualquer natureza, assédio sexual ou favorecimento, que possam ser vistos como obrigação ou compromisso pessoal, principalmente se advindos das relações entre líderes e liderados.

A preservação da saúde, da integridade física e psíquica dos profissionais e a promoção da qualidade de vida são valores fundamentais. Para garantir condições de trabalho seguras e saudáveis é preciso também ter atitudes responsáveis no cumprimento de leis e normas internas relativas à Medicina e Segurança do Trabalho.

Todo funcionário e colaborador de empresa associada à APADi deve manter sigilo de todas as informações sobre os clientes, bem como da empresa para a qual presta serviços, mesmo após o término do vínculo de trabalho.



Fornecedores

A contratação de fornecedores deve respeitar os princípios aqui definidos. Portanto, ao escolher um parceiro, procure por empresas-cidadãs, possuidoras de boa reputação e adeptas às práticas de responsabilidade social.

A APADi recomenda ainda que as agências digitais adotem políticas de contratação de serviços que estimulem a criatividade e valorizem a diversidade.

As relações com fornecedores devem ser baseadas em respeito aos contratos e preocupação com o desenvolvimento técnico e com o equilíbrio financeiro.



Conclusão

Estão explicitadas neste Guia de Conduta algumas das diretrizes éticas do trabalho das agências digitais que constituem a APADi.

- . **Ética**
- . **Comprometimento**
- . **Inovação**
- . **Compromisso com o cliente**
- . **Humanização**
- . **Responsabilidade Socioambiental**

Estas revelam o ideal de uma atuação competente, de seriedade, sintonia e integração em torno de um objetivo comum: a construção de uma sociedade democrática e pluralista, com uma vida digna e feliz para todos.



Iniciativas APADi



Em 2009, a entidade lançou o Documento de Concorrência e Avaliação, que reúne dicas práticas sobre como contratar a melhor agência digital para suas ações de Comunicação. O material pode ser acessado em www.concorrenciadigital.com.br.



Em 2010, foi lançado o Guia de Preços e Serviços Digitais, baseado nos valores praticados pelo maior mercado de agências digitais do Brasil. Neste Guia estão os preços médios dos principais produtos e serviços dirigidos à internet, que, também, servem como referência de mercado para que tanto agências quanto clientes tenham parâmetros adequados de avaliação sobre o custo básico das principais ações digitais. O material pode ser acessado em www.manualdeservicosdigitais.com.br.

Agências associadas APADi

2nd
AD Dialeto
AG2 Publicis Modem
Agência Pic
Agência Weesh
AgeOne Digital Marketing.
Alfaataria Digital
All Image
Aloha
AO5 - Agência Orange Five
AspBrasil Soluções para Internet
Avanti! Comunicação
Cappuccino Digital
Carranca Design
Casulo
CDN Di
Chleba
ColdVector Agência Digital
Conteúdo Online
Conversion
Creative House
Criar Digital
Cricket Design
CVS+ Digital Advertising Agency
Dainet
Digital Industry
Digitale
e/ou
Elia Internet Experts
Elo Digital
Emporium da Criação
ENC Interativa
Enken
Espiral Interativa

Estudio23
Formula Ideal
Foster
FSB Estratégia em Comunicação Ltda
Full Tecno
Future Lab - Bureau de Tecnologia
Gerente Web
Gommo
Grupo Innovar8
Guia-se Negócios pela Internet
Inomax Consultoria em TI
Ioio Digital
Javali Digital
Kronedesign Comunicação Digital
Lampejos Comunicação Digital
Levitron Agência Web
Linka On - line
Máquina da Notícia Comunicação Ltda.
Mateada
Mediappeal Marketing Digital
Mestre SEO
Moblues
Monndo.com
MZclick
Nocaute
Nuova
Octavarium
Orange Design
Orbitive Agência Digital
Parceiro Programador
Parsec Digital
Pixel 4
Polvora!

Princi Agência Web
Provnet
Quasar Studio Multimidia
Rapp Digital Marketing Digital Ltda.
Red Cube
Rocket Com
RS Web Interactive
Safari.to
Santa Monica
Seo Serviços de Dados e Aplicações na Internet
Spicy Web
Talk Interactive
Timepix Interactive
Toyacom
Trend-i
Tribal
Tritone Design Serviços Ltda.
TV1.com
Twing Studio Marketing Digital
Twist Comunicação
Urban Summer Digital Creative
Valormais
Vanguarda Brasil
Vimmar Comunicação Digital
Virtues Multimidia & Serviços
VM2 Tecnologia Digital Ltda.
Voice
Webbox
Webcore Games
Wezen Criatividade e Tecnologia
WSearch Soluções Digitais
XY2 Agência Digital
ZAW Comunicação Digital



**Guia de conduta das
agências associadas APADi**
EDIÇÃO 01 - OUTUBRO 2012

Projeto Editorial

Claudio Coelho
Nocaute
Presidente da APADi

Bernardo Castello Branco
Casulo
Diretor APADi

Paulo Centenaro
Diretor Executivo APADi

Milene Moysés
Secretária Executiva APADi

Projeto gráfico
Isabela Arruda

Revisão editorial
Gilseane Stefani
Awe Public Relations

Consultoria Jurídica
Dr. Igor Reichow
BRR Advogados





APADI
associação paulista das agências digitais

R. Gumercindo Saraiva, 54 | Jardim Europa | São Paulo | SP | CEP 01449-070
Tel: +55 11 3871.0108 | apadi@apadi.com.br | www.apadi.com.br