

Manual de Ética e de Conduta



[MEC02]

Nota: Esta página foi deixada em branco propositadamente.

Índice

MENSAGEM DA GERÊNCIA DA TERMO-AVE

1. SISTEMA INTEGRADO	6
1.1. Âmbito	6
1.2. Visão	6
1.3. Missão	6
1.4. Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho	6
2. PRINCIPIOS DE NEGÓCIOS.....	8
2.1. Legalidade	6
2.2. Ética empresarial	6
2.1.1. Conflito de Interesses	6
2.1.2. Relações com autoridades, políticos, funcionários públicos e instituições governamentais ou de representação empresarial	6
2.3. Direitos Humanos	6
2.3.1. Não Discriminação e Igualdade de Tratamento	6
2.3.2. Trabalho	6
2.3.3. Ambiente de Trabalho	6
2.4. Riscos Empresariais	6
3. DIRETRIZES PARA RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO... 11	
3.1. Confidencialidade	6
3.1.1. Informações a Públicos Específicos.....	6
3.2. Recebimentos de Prendas e Ofertas	6
3.3. Aquisição de Produtos e Serviços Particulares.....	6
4. DIRETRIZES PARA RELACIONAMENTO ENTRE COLEGAS	13
4.1. Relação com os Colegas de Trabalho.....	6
4.2. Vestuário	6
4.3. Segurança no Trabalho	6
4.4. Respeito pelo Meio Ambiente	6
4.5. Uso de Recursos da Empresa	6



4.6. Segurança Patrimonial.....	6
5. CUMPRIMENTO DO MANUAL DE CONDUTA: RESPONSABILIDADES E PENALIDADES.....	16

MENSAGEM DA GERÊNCIA DA TERMO-AVE

Caro(a) colaborador(a) da TERMO-AVE,

Ao longo dos atuais 31 anos de existência da nossa organização, a **Termo-Ave** pautou o seu desenvolvimento pelo espírito inovador, de empreendedorismo e de profissionalismo de todos os seus colaboradores. Conduzir os nossos negócios e práticas comerciais em consonância com as leis e os regulamentos que governam as nossas atividades é a base de toda a nossa atuação.

Para a **Termo-Ave**, a sustentabilidade provém do compartilhamento de valores e princípios que levam à tão almejada melhoria contínua. A nossa filosofia empresarial encontra-se alicerçada nos nossos pilares básicos: garantia de Qualidade, respeito pelo Meio Ambiente, primazia da Saúde e Segurança no Trabalho e cada vez mais, Responsabilização Social, sendo estes, a plataforma comum para todas as atividades desenvolvidas. Acima de tudo, a energia, a paixão e o respeito pelas pessoas são essenciais para a concretização plena dos objetivos a que diariamente nos propomos, a fim de evoluirmos tão-só como empresa, mas também como pessoas.

Este Manual de Ética e Conduta foi concebido especificamente para enfatizar os princípios pelos quais conduzimos as nossas relações com todas as partes interessadas (*stakeholders*), tais como: funcionários, clientes, fornecedores, autoridades, representantes de instituições empresariais e a comunidade em geral. Destina-se também a entidades terceiras, contratadas por, ou atuando em nome da **Termo-Ave**, nos casos em que esta possa ser responsabilizada pelas suas ações.

Os princípios, orientações e políticas mencionadas neste Manual, que na sua maioria encontram-se disponíveis no nosso Manual de Sistema de Gestão e nas políticas da empresa, devem ser observados no exercício diário das atividades de todos aqueles que fazem parte das áreas e unidades de negócios da **Termo-Ave**.

Cabe a cada colaborador e, principalmente, às lideranças assegurar o cumprimento do presente Manual, divulgando-o para os seus colegas e equipas. Solicitamos veemente, que todos colaborem no sentido do estrito cumprimento das normas aqui encerradas, nomeadamente através do reporte de comportamentos que não se coadunem com o descrito neste âmbito.

Esperamos que este Manual de Ética e de Conduta sirva para reforçar ainda mais a nossa cultura empresarial de respeito pelas pessoas, assegure comportamentos éticos condizentes com o ambiente da organização e estimule os nossos colaboradores a praticar esses mesmo princípios na sua vida particular, colaborando assim para a construção de uma sociedade mais ética e responsável.

Gerência, Agosto de 2021

Elaborado: Carolina Pereira	Data: 25/08/2021	Aprovado: Pedro Pinheiro	Data: 25/08/2021
Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental			Reprodução Proibida

1. SISTEMA INTEGRADO

1.1. Âmbito

O âmbito do Sistema Integrado de Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho da **Termo-Ave** é o seguinte:

“Projeto, execução, produção de componentes para sistemas de climatização e instalações eletromecânicas, Instalação, assistência técnica e Manutenção. Gestão técnica centralizada.

1.2. Visão

A **Termo-Ave**, assume a Qualidade, Ambiente e Segurança como base da sua gestão, promovendo a todo o tempo a intervenção participativa de todos os seus colaboradores.

O facto de se basear nestes três pilares de ordem máxima, permite-lhe a consciencialização de todas as relevantes partes interessadas para a necessidade de um respeito pleno pelo **Ambiente** no qual exerce toda a sua atividade bem como pelo valor humano que exige todos os seu cuidado com a **Segurança**.

Aliada a este realce inequívoco do Ambiente e da Segurança está claramente, a preocupação com a Qualidade orientada prioritariamente para a obtenção e fidelização dos clientes, promovendo desta forma a **Sustentabilidade** da Empresa.

1.3. Missão

- Evolução continua dos seus produtos e serviços;
- Cumprimento integral das leis e normas aplicáveis à sua atividade, bem como por todos os requisitos subscritos pela Gerência;
- Sensibilização contínua de todas as relevantes partes interessadas para a proteção do Ambiente, bem como pelo respeito máximo de todas as condições de Saúde e Segurança no Trabalho;
- Comprometimento com a motivação dos colaboradores em busca da excelência;
- Numa perspetiva de excelência, ultrapassar em cada momento as expetativas das partes interessadas, mantendo uma relação próxima com os clientes, colaboradores e fornecedores;
- Garantir a evolução e desenvolvimento sustentável da Organização.

Elaborado: Carolina Pereira	Data: 25/08/2021	Aprovado: Pedro Pinheiro	Data: 25/08/2021
Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental			Reprodução Proibida

1.4. Política da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho

A atividade da **Termo-Ave** assenta nos seguintes compromissos:

- Promover o aumento da satisfação dos nossos clientes, garantindo a qualidade dos serviços fornecidos, o cumprimento de prazos estabelecidos, as soluções técnicas necessárias e uma comunicação eficaz, garantindo o compromisso de melhoria continua dos processos;
- Acompanhar a inovação e crescimentos sustentável dos negócios da **Termo-Ave** de prática de atividades que conduzem à satisfação das necessidades e expetativas das Partes interessadas;
- Fomentar práticas que visem a proteção do ambiente e promoção da sustentabilidade dos recursos, minimizando os impactes ambientais associados às atividades da **Termo-Ave**;
- Inculcar a cultura de compromissos com a visão e missão da **Termo-Ave**, valorizando e respeitando o individual dos seus Colaboradores, através de uma adequada comunicação interna e aquisição de competências;
- Fomentar um espírito ambientalmente correto e seguro em todos os nossos colaboradores bem como na relação com os Fornecedores e outros Parceiros, através da promoção da divulgação dos riscos e impactes ambientais inerentes às atividades desempenhadas;
- Assegurar o cumprimento dos requisitos legais inerentes a atividades da **Termo-Ave**;
- Proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho seguro e saudável, atuando sempre com consciência de que o valor vida sobreleva qualquer trabalho;
- Garantir a eficácia do Sistema de Gestão Integrado e que os objetivos sejam harmoniosos com o contexto e a orientação estratégica da Organização;
- Encorajar e incentivar a consulta e participação dos trabalhadores em matéria do Sistema de Gestão Integrado.

2. PRINCIPIOS DE NEGÓCIOS

A **Termo-Ave** incentiva os seus funcionários, fornecedores, clientes e outros públicos da sua esfera de atuação a adotar princípios de ética empresarial e de direitos humanos.

Para conduzir os negócios de forma adequada, a **Termo-Ave** pretende manter sempre rígidos princípios éticos e valores empresariais, sintetizados neste Manual de Conduta. Os princípios que serão descritos em seguida, devem ser observados por todos os colaboradores no exercício quotidiano das suas atividades.

1.1. Legalidade

Em cada área de atuação da **Termo-Ave**, serão adotadas todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis. Nas situações em que a Lei se afigurar como omissa, a organização reger-se-á pela aplicação dos seus próprios padrões, baseados na cultura, bons costumes e valores da empresa e da comunidade na qual se encontra inserida. Em caso de conflito entre a Lei e os princípios obtidos pelo Código de Conduta, prevalecerá sempre a Lei.

1.2. Ética empresarial

A **Termo-Ave** encontra-se comprometida com altos padrões éticos na condução dos seus negócios. Desta forma, a empresa não admite a prática de corrupção por parte dos seus colaboradores e também observa esse princípio no seu relacionamento com todos os demais públicos. Assim sendo, esta organização não poderá oferecer aos clientes, potenciais clientes, governantes, funcionários públicos, ou quaisquer representantes de tais entidades, recompensa ou vantagem pela violação das leis aplicáveis. Essas atitudes são completamente inaceitáveis e não poderão ocorrer nem mesmo de forma indireta. Os funcionários não devem, em hipótese alguma, colocar em risco a imagem e os negócios da **Termo-Ave** em função de comportamentos não éticos.

1.2.1. Conflito de Interesses

A Política da **Termo-Ave** referente a possíveis conflitos de interesses é baseada no princípio de que o funcionário deverá tomar decisões e agir de maneira idónea, sem deixar influenciar-se por questões particulares, de familiares ou de amigos que possam, consciente ou inconscientemente, afetar o seu julgamento em relação à atividade na qual ele esteja pessoalmente envolvido, levá-lo a promover favorecimento e/ou a atuar contra os interesses da **Termo-Ave**.

Elaborado: Carolina Pereira	Data: 25/08/2021	Aprovado: Pedro Pinheiro	Data: 25/08/2021
Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental			Reprodução Proibida

1.2.2. Relações com autoridades, políticos, funcionários públicos e instituições governamentais ou de representação empresarial

Ética e transparência regem as relações institucionais da **Termo-Ave**. A empresa condena expressamente práticas que conduzam à corrupção, em qualquer das suas relações com as diversas esferas do poder público.

1.3. Direitos Humanos

Dentro da sua esfera de influência, a **Termo-Ave** apoia e respeita a proclamação internacional de proteção dos direitos humanos, não compactuando com casos que venham a ferir tais direitos. A **Termo-Ave** não se limita a praticar esses princípios, tentando incentivar todas as partes que consigo se relacionam a fazê-lo.

1.3.1. Não Discriminação e Igualdade de Tratamento

A **Termo-Ave** remunera e trata os seus colaboradores de maneira não discriminatória no que diz respeito a género, etnia, religião, idade, deficiências físicas ou mentais, orientação sexual, nacionalidade, opinião política, afiliação sindical... A diversidade no local de trabalho é incentivada em todos os níveis.

A **Termo-Ave** não tolera qualquer comportamento que possa configurar coação, nas suas vertentes de assédio, quer moral quer sexual, nem a prática designada por bullying, sob qualquer forma.

A **Termo-Ave** promove o respeito mútuo e a igualdade de tratamento e de oportunidades entre todos os colaboradores, valorizando a diversidade dentro da empresa.

1.3.2. Trabalho

Não será tolerada nenhuma forma de trabalho forçado ou de crianças na empresa **Termo-Ave**. A idade mínima para ingresso no trabalho com a nossa organização, estará sempre em conformidade com as competentes previsões legais.

Filiações a associações, sindicatos, bem como negociações coletivas e acordos, serão inteiramente respeitados pela **Termo-Ave**.

Elaborado: Carolina Pereira	Data: 25/08/2021	Aprovado: Pedro Pinheiro	Data: 25/08/2021
Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental			Reprodução Proibida

1.3.3. Ambiente de Trabalho

O ambiente de trabalho deverá ser seguro e saudável, garantindo a integridade física, mental e psicológica de todos os funcionários e parceiros desta entidade. As relações entre as pessoas deverão ser baseadas no diálogo aberto e no respeito recíproco em todos os níveis.

1.4. Riscos Empresariais

É responsabilidade de todo e qualquer funcionário, ao identificar a presença de algum risco ao negócio, às operações, às pessoas..., informar de imediato os seus superiores hierárquicos, os quais, endereçarão a questão aos departamentos competentes pela análise, encaminhamento e tomada de decisão.

3. DIRETRIZES PARA RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO

3.1. Confidencialidade

Nenhum colaborador está autorizado a divulgar externamente, durante a vigência do seu contrato e após o seu término, informações sensíveis sobre a empresa sem a autorização expressa da mesma.

São consideradas sensíveis todas as informações que não tenham sido oficialmente divulgadas externamente pela organização e que possam, direta ou indiretamente, afetar os seus negócios.

Para mais detalhes deverá ser consultada a Política de Privacidade subscrita por cada colaborador.

3.3.1. Informações a Públicos Específicos

Somente os departamentos que têm responsabilidade direta com públicos específicos estão autorizados a disponibilizar informações da empresa a esses mesmos públicos.

3.2. Recebimentos de Prendas e Ofertas

No que concerne ao recebimento de ofertas e presentes por parte de parceiros de negócios, deverão ser tidas em consideração as seguintes diretrizes:

✓ **Presentes comumente oferecidos no mercado:**

Podem ser aceites ofertas de baixo valor, materiais promocionais e outros itens. Quando houver dúvida relativamente ao valor comercial da oferta recebida, o funcionário deverá consultar o seu superior hierárquico.

✓ **Prendas e ofertas com valor superior a €50,00 (cinquenta euros):**

Regra geral: as prendas e ofertas de montante superior a €50,00 (cinquenta euros), recebidos na empresa, na residência do colaborador ou em qualquer outro local, por conta da relação profissional, não podem ser aceites e devem ser devolvidos aos seus ofertantes.

Exceção: se a devolução não for possível, por questões logísticas ou culturais que possam ser entendidas como uma atitude descortês com impacto negativo na relação profissional, deverá a situação ser exposta ao superior hierárquico.

Elaborado: Carolina Pereira	Data: 25/08/2021	Aprovado: Pedro Pinheiro	Data: 25/08/2021
Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental			Reprodução Proibida

3.3. Aquisição de Produtos e Serviços Particulares

Caso o funcionário utilize fornecedores ou clientes da organização, que sejam seus contactos diretos no exercício da sua função, para obter produtos e/ou serviços de natureza particular, o valor justo de mercado deverá ser pago e o superior hierárquico deverá ser sempre informado.

4. DIRETRIZES PARA RELACIONAMENTO ENTRE COLEGAS

4.1. Relação com os Colegas de Trabalho

Para que a relação de trabalho seja harmoniosa e agradável, todos os colaboradores deverão:

- ✓ Tratar os colegas, terceiros, subordinados e lideranças com cortesia e respeito;
- ✓ Exercitar sempre o feedback construtivo em todos os níveis;
- ✓ Respeitar o espaço dos colegas em áreas compartilhadas, adequando o volume de voz e usando vocabulário e assuntos condizentes com o ambiente empresarial;
- ✓ Manter o ambiente de trabalho limpo e organizado;
- ✓ Ter sempre atitudes positivas, colaborando para a solução de problemas e conflitos;
- ✓ Promover a diversidade, praticando a inclusão;
- ✓ Manter sempre uma postura ética que possa ser exemplo de conduta;
- ✓ Respeitar e disseminar os princípios de atuação da organização, incluindo a sua Missão e Valores;
- ✓ Trabalhar com energia, paixão e respeito pelas pessoas;
- ✓ Abster-se de quaisquer práticas de assédio no trabalho;
- ✓ Denunciar as situações de assédio no trabalho de que sejam vítimas ou testemunhas;

4.2. Vestuário

Algumas regras básicas devem ser observadas pelos funcionários ao se apresentarem publicamente, quer seja diante dos colegas de trabalho ou perante clientes, autoridades e outros públicos:

- ✓ Os funcionários que trabalham em áreas operacionais devem utilizar o vestuário fornecido pela empresa, conforme as necessidades da atividade que realizam e as normas de segurança;
- ✓ Os funcionários que trabalham em áreas administrativas devem usar roupa condizente com o ambiente empresarial. Não deverão ser utilizadas: miniblusas, blusas e vestidos frente-única, minissaias, calças de cintura baixa, roupas colantes, transparentes, decotes acentuados, calções, chinelos e outros trajés que possam afetar a imagem profissional e a segurança do colaborador ou que sejam incompatíveis com o ambiente de negócios;
- ✓ Quando o funcionário estiver em atividade externa, representando a organização, deverá utilizar roupa formal;

Elaborado: Carolina Pereira	Data: 25/08/2021	Aprovado: Pedro Pinheiro	Data: 25/08/2021
Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental			Reprodução Proibida

- ✓ Nas atividades internas nas quais o contacto com o público externo for menor, é possível a utilização de roupa menos formal, mas com o necessário respeito pelas orientações anteriormente citadas.

4.3. Segurança no Trabalho

A **Termo-Ave** possui certificação na área de Saúde e Segurança no Trabalho, visando a higiene ocupacional e prevenção de acidentes e doenças profissionais, por forma a proporcionar um local de trabalho seguro e saudável.

É da responsabilidade de todos os colaboradores, no entanto, cumprir e fazer cumprir as normas de segurança. Dentre elas destacamos:

- ✓ Utilizar obrigatoriamente os equipamentos de segurança (EPI's);
- ✓ Participar prontamente dos exercícios de abandono de prédios, observando os procedimentos estabelecidos;
- ✓ Informar ao superior imediato ou à área de Segurança do Trabalho qualquer situação que possa colocar em risco a segurança das pessoas e prejudicar o bom andamento das atividades;
- ✓ Zelar pela sua própria segurança e a dos seus colegas;
- ✓ Participar nas ações de sensibilização e/ou de formação;

4.4. Respeito pelo Meio Ambiente


A política ambiental adotada pela **Termo-Ave**, abrange todas as suas áreas de atividade e opções diárias de atuação. Cabe a cada funcionário observar as normas e procedimento definidos pela empresa, participar das ações em prol do meio ambiente, cooperar com as auditorias ambientais e realizar o encaminhamento adequado de resíduos.

A **Termo-Ave** procede ao controlo de vários indicadores ambientais. Todos os colaboradores deverão utilizar corretamente esses recursos, evitando desperdícios e preservando o meio ambiente.

4.5. Uso de Recursos da Empresa

A **Termo-Ave** coloca à disposição dos seus colaboradores vários recursos para que os mesmos possam desempenhar as suas atividades da melhor forma possível. É obrigação de todos utilizar esses recursos de forma racional e somente para atividades profissionais relacionadas com a

Elaborado: Carolina Pereira	Data: 25/08/2021	Aprovado: Pedro Pinheiro	Data: 25/08/2021
Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental			Reprodução Proibida

	Manual de Ética e Conduta	MEC02
		Pág.: 15 de 16

organização. Portanto, é expressamente proibido o uso de recursos da **Termo-Ave** para fins particulares.

4.6. Segurança Patrimonial

Para garantir a segurança dos funcionários, terceiros e de visitantes da empresa, bem como, do património da mesma, deverão se observadas as seguintes regras:

- ✓ É expressamente proibida a entrada com armas, bebidas alcoólicas e drogas ilícitas;
- ✓ Não é permitido tirar fotografias ou filmar no interior das instalações da empresa, salvo se tal se afigurar como necessário para documentação em sede de processo de cliente;
- ✓ Não é permitida a saída com materiais ou equipamentos da empresa, salvo no caso da emissão da competente Guia de Remessa ou de Transporte;
- ✓ O desaparecimento de qualquer tipo de bens deve ser de imediato comunicado. Do mesmo modo, ao encontrar objetos que tenham sido esquecidos por colegas ou visitantes, o funcionário deverá entregá-los ao departamento de Recursos Humanos.

Elaborado: Carolina Pereira	Data: 25/08/2021	Aprovado: Pedro Pinheiro	Data: 25/08/2021
Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental			Reprodução Proibida

5. CUMPRIMENTO DO MANUAL DE CONDUTA: RESPONSABILIDADES E PENALIDADES

Como o ambiente dos negócios é bastante dinâmico, encontrando-se em constante mutação, poderão surgir situações não descritas neste Manual. Nesse caso, as questões e sugestões deverão ser endereçadas para o Departamento de Recursos Humanos, o qual buscará o alcance do entendimento oficial da empresa no âmbito em causa. Sempre que se demonstre pertinente, serão efetivadas adendas que passarão a fazer parte integral do presente Manual.

É da responsabilidade das lideranças dar o exemplo, agindo em conformidade com os princípios consignados no Manual de Conduta. Ao mesmo tempo, deverão assegurar que todos os colaboradores se familiarizem com o conteúdo deste Manual e respeitem as suas diretrizes.

É da inteira responsabilidade dos funcionários procederem à leitura atenta do Manual de Ética e de Conduta, procurar esclarecimentos em caso de dúvida e comunicar às suas lideranças ou ao departamento de Recursos Humanos os comportamentos não condizentes.

As violações deste Manual ou de quaisquer outros procedimentos, diretrizes ou políticas da empresa podem resultar em ações disciplinares e legais para todo e qualquer funcionário, independentemente do nível hierárquico.

Elaborado: Carolina Pereira	Data: 25/08/2021	Aprovado: Pedro Pinheiro	Data: 25/08/2021
Documentos após impressão não são sujeitos a controlo documental			Reprodução Proibida