

Código de Ética e de Conduta

AGÊNCIA CONTINENTAL

Tudo Começa nas Pessoas

Nota Introdutória

O presente Código de Ética e de Conduta constitui um instrumento fundamental para a melhoria da qualidade do desempenho dos trabalhadores da empresa **AGÊNCIA CONTINENTAL**, bem como um referencial de valores para a sua relação com os cidadãos, a empresa e demais parceiros.

O presente Código deve ser interpretado conjuntamente com os demais instrumentos reguladores das políticas assumidas pela empresa, bem como com a legislação e/ou regulamentação que seja, a cada momento, aplicável.

Este conjunto normativo pretende dar, também, cumprimento ao Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que criou o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC) e aprovou o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), o presente Código, em conjunto com os outros instrumentos do quadro de cumprimento normativo, visa contribuir para promover e reforçar a cultura de rigor, transparência e responsabilização, estabelecendo os princípios e deveres gerais que devem pautar a atuação e o relacionamento pessoal e profissional de todos os trabalhadores que exercem funções na Sociedade com base nos valores e princípios por esta estabelecidos, e orientar a sua relação com todas as demais partes com quem a Sociedade se relaciona, internas e externas (parceiros, clientes, fornecedores, autoridades e comunidade).

Capítulo I Âmbito de Aplicação

Artigo 1º.

Âmbito

1. O presente Código de Ética e de Conduta aplica-se a todos os trabalhadores e colaboradores da **AGÊNCIA CONTINENTAL**, doravante designados genericamente por trabalhadores, independentemente do regime de contratação, funções ou posição hierárquica que ocupem, nas suas relações com os particulares, tutela, comunicação social, e demais entidades públicas ou privadas, nacionais ou internacionais, que se relacionem com a **AGÊNCIA CONTINENTAL**.
2. O presente Código e a sua observância são uma referência, formal e institucional, para a conduta pessoal e profissional de todos os trabalhadores, em complemento de outras disposições legais e regulamentares que devem igualmente observar.

Capítulo II Valores e Princípios Éticos

Artigo 2º.

Princípios Éticos Gerais

1. No desempenho das suas funções profissionais, tendo em consideração a missão da **AGÊNCIA CONTINENTAL**, os trabalhadores devem agir respeitando os princípios da legalidade, do interesse público, do respeito e da equidade, da integridade, da colaboração e partilha de conhecimento e da melhoria contínua.
2. Cada trabalhador será tratado com justiça, nomeadamente através de uma avaliação de desempenho rigorosa, transparente e construtiva, baseada no mérito.
3. Será potenciada a igualdade de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, nomeadamente através da rotatividade e flexibilidade de funções, da participação em programas de formação e desenvolvimento profissional e pessoal e do incentivo à participação em atividades extraprofissionais.
4. Será respeitado o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal.

5. Será criado um bom ambiente de trabalho, assegurando o cumprimento das normas de saúde e de segurança aplicáveis.
6. Será promovida a comunicação e partilha de informação entre trabalhadores.
7. Será promovido o espírito de equipa, a partilha de objetivos comuns e a entreajuda entre os trabalhadores.

Artigo 3º.

Princípio da Legalidade

Os trabalhadores devem agir no estrito cumprimento da lei, dentro dos limites dos poderes que lhes forem confiados, assegurando o respeito pelos legítimos direitos de todos os envolvidos, interna e externamente.

Artigo 4º.

Princípio do Respeito e da Equidade

1. As relações entre os trabalhadores e destes com os clientes particulares/empresas devem pautar-se por respeito mútuo, urbanidade, probidade, cortesia e confiança.
2. Ninguém deverá ser discriminado em função da sua ascendência, idade, sexo, orientação sexual, identidade de género, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade ou naturalidade, origem étnica ou raça, religião, convicções políticas ou ideológicas e profissão.
3. O disposto no número anterior aplica-se sem prejuízo do direito a atendimento prioritário para as situações previstas na lei.
4. Todos devem repudiar comportamentos de assédio, ou seja, qualquer comportamento não desejado e malicioso que tenha como objetivo a intimidação, a ofensa, o insulto ou a humilhação de qualquer pessoa. O assédio pode verificar-se repetidamente ou consistir numa ação única e pontual, pode ser verbal ou não verbal, físico ou não e nem sempre é presencial.

Artigo 5º.

Princípio da Integridade

1. Os trabalhadores devem reger-se segundo valores de honestidade pessoal e de integridade de caráter, abstendo-se de solicitar a particulares, entidades públicas ou privadas, ou deles receber ou aceitar, para si ou para terceiro, ofertas, favores ou outros benefícios.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, poderão ser realizadas e aceites, cortesias profissionais, desde que sejam ocasionais, não excedam €150,00 e sejam socialmente aceitáveis e conformes aos usos e costumes.
3. Os trabalhadores devem comunicar ao seu superior hierárquico sempre que recebam ofertas, no âmbito da representação institucional, informando qual a oferta em causa, a entidade envolvida e qual a atividade ou evento em que participaram.
4. Não devem ser realizadas nem aceites cortesias profissionais se tal ato for suscetível de ser interpretado como visando a obtenção de um favorecimento ou vantagem indevida.
5. Os trabalhadores devem manter uma atitude preventiva contra a corrupção, ativa ou passiva, zelando pela boa imagem da **AGÊNCIA CONTINENTAL** e dos seus trabalhadores.

Artigo 6º.

Princípio da Colaboração e Partilha de Conhecimento

1. A atuação de cada trabalhador deve reger-se pelo princípio da colaboração que decorre da boa-fé, prestando informações fidedignas e completas, bem como aceitando críticas e sugestões como forma de melhoria contínua do seu trabalho e da qualidade do serviço prestado pela **AGÊNCIA CONTINENTAL**.
2. Nas respostas a solicitações, os trabalhadores deverão responder de forma completa e rigorosa, ou encaminhar o pedido para a pessoa ou entidade que possa adequadamente dar resposta ou seguimento, caso o assunto não seja da sua competência.
3. O conhecimento acerca dos processos e matérias de intervenção da **AGÊNCIA CONTINENTAL** é propriedade da empresa e, como tal, só deve ser partilhado interna e externamente, dentro dos limites de sigilo e de reserva legalmente estabelecidos.

Artigo 7º.

Princípio da Melhoria Contínua

1. Espera-se dos trabalhadores que desempenhem a sua atividade com profissionalismo, que dediquem as suas capacidades, conhecimentos e empenho ao cumprimento zeloso das tarefas que lhes são confiadas e que prestam os serviços ou executam as suas funções procurando que o resultado da sua atividade corresponda com eficácia e eficiência ao pretendido.
2. Cada trabalhador é corresponsável pelo seu aperfeiçoamento profissional, devendo procurar informar-se, atualizar-se e obter a formação indispensável à melhor execução das tarefas que lhe forem confiadas, sem prejuízo da responsabilidade que recai sobre os dirigentes de disponibilizarem as orientações e instruções necessárias, de promoverem a formação contínua nos termos da lei, e de incentivarem a formação e valorização profissional dos seus trabalhadores, em áreas temáticas úteis à **AGÊNCIA CONTINENTAL**.

Capítulo III Imparcialidade e dever de lealdade

Artigo 8º.

Conflito de Interesses

1. Para efeitos do presente Código, considera-se que existe conflito de interesses sempre que um colaborador tenha um interesse pessoal ou privado em determinada matéria que possa influenciar, ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial e objetivo das suas funções.
2. Além das situações previstas no manual de controlo interno, consideram-se passíveis de colocar em causa a imparcialidade:
 - a. As situações que digam respeito, direta ou indiretamente, ao próprio ou a pessoa com quem esteja ligado por laços de parentesco ou afinidade ou ainda a pessoa de quem seja representante ou gestor negócios;
 - b. As situações nas quais seja parte interessada entidade ou organização com as quais o trabalhador colabore ou tenha colaborado nos últimos três anos, ainda que em regime de voluntariado ou de trabalho não remunerado;

- c. As situações em que o próprio ou pessoa a quem esteja ligado por laços de parentesco ou afinidade tenha intervindo como perito ou mandatário ou haja dado parecer sobre a questão.
3. Os colaboradores que, no exercício das suas funções, verifiquem encontrar-se perante uma situação passível de configurar um conflito de interesses, devem informar a gerência e abster-se de praticar qualquer ato ou tomar qualquer decisão relativamente aos quais se manifeste o conflito.
4. Em caso de situação de conflito de interesses, cabe à gerência determinar que a atividade seja realizada por outro trabalhador, ou, em alternativa admitir a intervenção do colaborador afetado sob supervisão.

Artigo 9º.

Dever de Lealdade

Os trabalhadores devem guardar lealdade à empresa, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com a mesma, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de trabalho e negócios.

Capítulo IV Relações Externas e Relacionamento Institucional

Artigo 10º.

Relações Externas

1. Os contactos formais ou informais com outras entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, devem refletir as orientações definidas pela Gerência.
2. Sempre que seja possível prever com antecedência a realização dos contactos referidos no número anterior, bem como a sua natureza e objetivo, os trabalhadores devem procurar obter antecipadamente as necessárias orientações.
3. Nas situações em que não seja possível prever com antecedência a realização dos contactos referidos no número 1, os trabalhadores devem evitar comprometer-se com opiniões ou posições institucionais que possam ser interpretadas como formais ou

definitivas, devendo posteriormente solicitar, junto dos seus superiores hierárquicos, a validação das opiniões ou posições expressadas.

Artigo 11º.

Relacionamento com Terceiros

1. Os trabalhadores devem relacionar-se com terceiros com equidade, isenção e imparcialidade.
2. O relacionamento com fornecedores e parceiros deve pautar-se pelos mesmos princípios éticos e padrões de conduta definidos para o relacionamento com os outros trabalhadores e com os particulares.
3. Os trabalhadores da **AGÊNCIA CONTINENTAL** com funções relacionadas com a aquisição de bens e serviços devem zelar para que a respetiva aquisição se faça dentro da legalidade e que, cumulativamente, se respeitem os princípios de economia, suficiência, eficácia e celeridade.

Capítulo V Prevenção da Corrupção

Artigo 12º.

Cumprimento Normativo

1. A **AGÊNCIA CONTINENTAL** adota e implementa:
 - a) um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;
 - b) um Código de Conduta para Prevenção da Corrupção;
 - c) um Programa de Formação;
 - d) um Canal de Denúncias e respetivo Regulamento de Comunicação de Infrações.
2. A **AGÊNCIA CONTINENTAL** designa o responsável a quem compete garantir e controlar a aplicação do programa de cumprimento normativo.
3. O profissional responsável deve exercer as suas funções de modo independente, permanente e com autonomia decisória, devendo ser assegurado, pela **AGÊNCIA**

CONTINENTAL, que dispõe da informação interna e dos meios humanos e técnicos necessários ao bom desempenho da sua função.

4. Compete ao profissional designado elaborar um relatório por cada infração cometida, do qual conste a identificação das regras violadas, a sanção aplicada e as medidas adotadas ou a adotar pela **AGÊNCIA CONTINENTAL**, no âmbito do seu sistema de controlo interno.

Artigo 13º.

Canal de Denúncia Interna

1. A **AGÊNCIA CONTINENTAL** dispõe de um canal de denúncia interna, acessível através da sua página de internet, qual recebe e dá seguimento às denúncias de atos de corrupção e infrações conexas, em conformidade com o previsto no Regulamento de comunicação de infrações.

2. Os funcionários responsáveis pelo tratamento de denúncias devem desempenhar as suas funções com o mais elevado rigor, independência e respeito pela confidencialidade e proteção dos dados do denunciante e de outros terceiros.

Artigo 14º.

Formação

1. De forma a garantir que todos conhecem e compreendem as normas previstas no Código de Ética e de Conduta, a **AGÊNCIA CONTINENTAL** promove a realização de ações de formação internas periódicas sobre as normas e procedimentos no âmbito da prevenção da corrupção e infrações conexas.

2. A formação deve ser ministrada por pessoas com os conhecimentos técnicos adequados e adaptada às funções desempenhadas pelos colaboradores em causa, tendo em conta os diversos graus de exposição aos riscos identificados.

3. Os funcionários responsáveis pelo tratamento de denúncias devem ser detentores de formação adequada ao recebimento e tratamento das denúncias.

Artigo 15º.

Retaliação

São proibidas quaisquer medidas de retaliação que direta ou indiretamente visem quem, de boa-fé, denunciar a prática ou a suspeita fundada de violação do presente Código de Ética e Conduta ou de normas legais.

Artigo 16º.

Incumprimento

1. O incumprimento do disposto no Código de Ética e de Conduta pode, verificados que sejam os respetivos pressupostos legais, dar origem a responsabilidade disciplinar e ou criminal.
2. O incumprimento das regras constantes no Código de Ética e de Conduta por qualquer colaborador será considerado uma infração grave, a qual, dependendo do grau de culpa do infrator e da gravidade da infração, poderá dar lugar à aplicação das seguintes sanções disciplinares, as quais podem ser aplicadas, com ou sem divulgação no âmbito da empresa:
 - a. Repreensão não registada;
 - b. Repreensão registada;
 - c. Sanção pecuniária;
 - d. Perda de dias de férias;
 - e. Suspensão do trabalho com perda de retribuição e de antiguidade;
 - f. Despedimento com justa causa.
3. O incumprimento das regras constantes na presente Política por Parceiros e outros terceiros, poderá constituir motivo para aplicação de penalizações e/ou resolução do contrato, de forma adequada e proporcional à infração.

Artigo 17º.

Vigência

O Código de Ética e Conduta é divulgado, na sua versão mais atual, aos seus colaboradores e está disponível para consulta no site oficial na internet (<https://agenciacontinental.com>).

Capítulo VI Relações Internas e Disposições Finais

Artigo 18º.

Relações entre Trabalhadores

1. Os trabalhadores devem pautar a sua atividade profissional pelo envolvimento e participação na missão da AGÊNCIA CONTINENTAL, pela promoção e manutenção de um clima de confiança, colaborando proativamente, partilhando conhecimento e informação, bem como cultivando o espírito de equipa, sem prejuízo da observância da estrutura hierárquica.
2. Cada trabalhador deve promover um ambiente de trabalho que propicie bem-estar e a produtividade em geral, evitando comportamentos que possam causar distração, perturbação ou desconforto passível de prejudicar o desempenho de outros trabalhadores.

Artigo 19º.

Proteção e Utilização dos Recursos

1. Os trabalhadores devem respeitar e proteger o património da **AGÊNCIA CONTINENTAL** e não utilizar bens, serviços, instalações e equipamentos para fins pessoais e privados, nem permitir a utilização abusiva dos mesmos por terceiros.
2. Os recursos devem ser utilizados de forma proporcional e compatível com os objetivos definidos, devendo os trabalhadores adotar medidas adequadas à limitação de custos e despesas, permitindo uma utilização mais eficiente dos recursos disponíveis.

Artigo 20º.

Proteção de Dados e Dever de Sigilo

1. Pela natureza das atribuições da **AGÊNCIA CONTINENTAL**, a informação que é necessária à tramitação de processos reveste-se, com frequência, de natureza pessoal e/ou sigilosa, pelo que os seus trabalhadores devem garantir que são cumpridas as disposições em matéria de proteção de dados e não a divulgar a terceiros.
2. Em particular no que diz respeito à informação digital, devem ser salvaguardados por todos os trabalhadores, nos termos legalmente previstos, os princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.
3. O dever de sigilo e de proteção de dados é extensivo aos parceiros e fornecedores, pelo que os trabalhadores da **AGÊNCIA CONTINENTAL** com funções de gestão e segurança da informação devem assegurar-se de que estão garantidas as condições de confidencialidade, rastreamento e auditoria da informação disponibilizada.

Artigo 21º.

Segurança e Saúde no Trabalho

Todos os trabalhadores devem contribuir ativamente para a promoção de uma cultura de segurança e saúde na **AGÊNCIA CONTINENTAL**, sem prejuízo das competências próprias do Conselho de Administração, nessa matéria.

Artigo 22º.

Responsabilidade Social e Ambiental

1. Os trabalhadores devem procurar conhecer e, sempre que possível, aderir às atividades ou iniciativas da **AGÊNCIA CONTINENTAL**, no âmbito da responsabilidade social e ambiental.
2. Os trabalhadores têm o direito de propor e promover atividades ou iniciativas no âmbito da responsabilidade social e ambiental, designadamente as que estejam relacionadas com a mobilidade sustentável, tais como a elaboração e gestão de planos de mobilidade internos, a utilização de modos de transporte suaves e a utilização de transportes coletivos.

Artigo 23º.

Dúvidas e Omissões

Quaisquer dúvidas relacionadas com a interpretação do conteúdo do presente Código ou outras surgidas perante situações não previstas ou contempladas no mesmo devem ser comunicadas superiormente e encaminhadas para o Gabinete de Controlo de Gestão e Auditoria, com vista à melhoria e atualização deste documento.

Artigo 24º.

Incumprimento

1. O presente Código constitui um compromisso por parte de todos os trabalhadores para com a **AGÊNCIA CONTINENTAL**.
2. O seu desrespeito ou incumprimento poderá dar origem a procedimentos legalmente previstos, designadamente de índole disciplinar.

INFORMAÇÃO ÚTIL

O que é informação confidencial?

Toda e qualquer informação financeira, informação organizacional e de recursos humanos, planos estratégicos e comerciais, informação interna de produtos e serviços, contratos, aquisições, especificações técnicas, preços, entre outras.

O que é privacidade (dados pessoais)?

Privacidade consiste em proteger todos os dados pessoais que permitam identificar ou caracterizar de forma individualizada um cliente, trabalhador ou qualquer outro indivíduo. Incluem-se no conceito de dados pessoais, entre outros, nome, morada, número de identificação civil ou fiscal, número de telefone e endereços de e-mail.

O que é a integridade da informação?

É a salvaguarda da exatidão da informação e dos métodos de processamento, bem como dos respetivos ativos de suporte (sistemas, infraestruturas ou outros ativos). O conceito de integridade garante que a informação é consistente independentemente do suporte onde se encontra e previne a modificação, perda ou eliminação não autorizada e/ou acidental de informação.

O que se entende por conflito de interesses?

Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que o trabalhador tem um interesse, económico ou pessoal, numa interação que afeta ou possa afetar a organização.

Que tipo de atividade paralela pode suscitar conflito de interesses?

Pode suscitar conflito de interesses o exercício de qualquer atividade paralela que:

- a. Possa conflitar com interesses da **AGÊNCIA CONTINENTAL**;
- b. Seja desenvolvida em áreas relacionadas com a competência funcional do trabalhador e que possa conflitar com o seu dever de lealdade, implicando, designadamente, o exercício para outrem ou por conta própria atividades concorrentes com a **AGÊNCIA CONTINENTAL** a divulgação de informações referentes à empresa e aos negócios por esta levados a efeito;
- c. Seja realizada durante o horário de trabalho;
- d. Possa implicar o uso indevido de informação à qual o trabalhador apenas tenha acesso por ser trabalhador da empresa.

Questiona-te

Quando a tomada de decisão correta não é óbvia, questiona-te:

- Tomar esta decisão viola, de alguma forma, o conteúdo ou o espírito de alguma política da **AGÊNCIA CONTINENTAL** ou de alguma lei ou regulamento aplicável?
- Levar a cabo esta ação cria um conflito entre os meus interesses pessoais e os interesses da **AGÊNCIA CONTINENTAL**?
- Tomar esta decisão poderá conduzir, da minha parte ou da parte da empresa, a um incumprimento dos compromissos de negócio assumidos?
- Sentir-me-ia desconfortável em contar à minha família?
- Sentir-me-ia envergonhado se esta decisão se tornasse do domínio público?

Se respondeste “sim” a qualquer uma destas questões, a tua decisão provavelmente não é ética e pode inclusivamente ser ilegal.

Se tens dúvidas contacta a tua chefia ou o Diretor do Departamento de Recursos Humanos.