



O SEU SUCESSO

TEM ESTA FORMA

CÓDIGO DE ÉTICA E BOA CONDUTA



QUERCIA
GRUPO

FICHA TÉCNICA TÍTULO

Código de Ética de Boa Conduta (2017 – CEBC_QUERCIA.0)

PROPRIEDADE

Copyright © Grupo Quercia. Documento não controlado após impressão

AUTOR

Departamento Recursos Humanos do Grupo Quercia

CONTACTOS

Rua João Martins Viana, Bloco C, n.º 105, 4900-746 Viana do Castelo; Tel: 258 821 820
E-mail: comunicacao@quercia.pt e/ou quercia@quercia.pt; Página oficial:
www.quercia.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

2017.10.01

ÍNDICE

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	4
2. PRINCIPIOS GERAIS.....	6
2.1. PRINCÍPIO DOS SERVIÇOS.....	6
2.2. PRINCÍPIO DE LEALDADE.....	6
2.3. PRINCÍPIO DE JUSTIÇA E IMPARCIALIDADE.....	6
2.4. PRINCÍPIO DA IGUALDADE, PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO NO TRABALHO.....	6
2.5. PRINCÍPIO DA COLABORAÇÃO E COOPERAÇÃO.....	8
2.6. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA E DA INTEGRIDADE.....	8
2.7. PRINCÍPIO DA COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADE.....	9
3. NORMAS DE CONDUTA A OBSERVAR NO RELACIONAMENTO COM O EXTERIOR	
3.1. RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO.....	11
3.2. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES.....	11
3.3. AUTONOMIA TÉCNICA.....	11
3.4. ACUMULAÇÃO DE FUNÇÕES.....	11
3.5. SIGILO PROFISSIONAL.....	12
3.6. IMPEDIMENTOS E INCOMPATIBILIDADES.....	12
3.7. REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL.....	12
3.8. RELACIONAMENTO COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL.....	13
4. NORMAS DE CONDUTA A OBSERVAR NAS RELAÇÕES INTERNAS.....	
4.1. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL, COLABORAÇÃO E ESPÍRITO DE EQUIPA15	
4.2. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS.....	15
5. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Código de Ética e Boa Conduta do **Grupo Quercia** estabelece as linhas orientadoras em matéria de ética e conduta profissional para todos os trabalhadores que exercem funções ou atividades profissionais nas empresas que o constituem, independentemente do regime de contratação, estabelecendo igualmente, uma referência para o público no que respeita ao padrão de conduta exigível ao Grupo Quercia, no seu relacionamento com terceiros.

Nesta matéria, devem considerar-se empresas do Grupo Quercia as seguintes: **Quercia III Mediação de Seguros Lda. (NIPC 506057852)**, **Quercia II Lda. (NIPC 509597394)**, **Cond'Amorosa II S.A. (NIPC 513902693)**, **Páginas da Vida, Lda. (NIPC 508352452)**, **Gilbertos Unipessoal Lda. (NIPC 500956820)** e a **Quercia IV Limpezas (NIPC 514901969)**.

Este Código de Ética e Boa Conduta consolida os princípios referenciadores do perfil ético dos colaboradores do Grupo Quercia, que constituem critérios de conduta profissional a observar. Assegura a responsabilização e o compromisso dos interlocutores que, no âmbito da atividade da organização, promovem a consolidação do carácter ético subjacente à atuação dos seus colaboradores, não só entre si, mas, sobretudo, na relação com os parceiros e com a sociedade.

Constitui um instrumento de reafirmação dos mais relevantes princípios e valores pelos quais deve pautar-se a atuação do Grupo Quercia, bem como das normas de conduta a que os seus responsáveis e colaboradores se encontram sujeitos e assumem como intrinsecamente suas.

Tem por objetivo destacar a valia qualitativa do incremento da ética e das boas práticas na atuação inerente ao grupo e às empresas que o constituem, de modo a que o aparelho administrativo, de suporte à atividade, se encontre qualitativamente apetrechado, eticamente reforçado e renovado no seu espírito, socialmente responsável nos seus métodos e nas suas práticas.

2. PRINCÍPIO GERAIS

2. PRINCIPIOS GERAIS

A atuação dos colaboradores do Grupo Quercia, deve pautar-se pela lealdade para com o Grupo e para com cada uma das empresas que o compõem e, deve ser honesta, independente, isenta e não atender a interesses pessoais.

Os colaboradores devem pautar-se por padrões elevados de ética profissional e evitar situações suscetíveis de originar conflitos de interesse. Independentemente da modalidade de constituição da relação jurídica ao abrigo da qual exercem as respetivas funções, estando igualmente, sujeitos às Leis que regulam a atuação dos trabalhadores que exercem funções privadas, enquanto diplomas orientadores e obrigatórios.

Neste sentido, são princípios gerais deste Código, OS SEGUINTE:

2.1. PRINCÍPIO DOS SERVIÇOS

Os colaboradores do Grupo Quercia, no desempenho das suas funções, encontram-se ao serviço exclusivo do Grupo e das empresas que o constituem, bem como, dos clientes (particulares e empresas), prevalecendo sempre o interesse corporativo/Grupo, sobre os interesses individuais/particulares. A sua atividade deve ser orientada para a prossecução do interesse corporativo, de modo a prestar um serviço de excelência.

2.2. PRINCÍPIO DA LEALDADE

Os colaboradores do Grupo Quercia devem obediência à lei e ao direito, atuando em conformidade com os princípios, com as normas legais e as instruções superiores, que regem e orientam cada serviço prestado.

2.3. PRINCÍPIO DA JUSTIÇA E IMPARCIALIDADE

Os colaboradores do Grupo Quercia no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos, atuando segundo princípios de neutralidade e de equidade. Devem atuar sempre de forma independente e isenta em relação a interesses particulares, afastando quaisquer tentativas de ingerência que visem condicionar o resultado final do trabalho que desenvolvem.

2.4. PRINCÍPIO DA IGUALDADE, PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO NO TRABALHO

Os colaboradores do Grupo Quercia não podem praticar qualquer tipo de discriminação, designadamente, beneficiando ou prejudicando qualquer pessoa em

função da sua ascendência, género, idade, incapacidade física, orientação sexual, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

O Grupo Quercia pretende promover no seu local de trabalho um ambiente respeitador e seguro, livre de discriminação e assédio de qualquer natureza, considerando inadmissíveis quaisquer formas de discriminação individual que sejam incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em razão da origem, etnia, sexo, convicção política, confissão religiosa, orientação sexual ou deficiência física, não sendo admitidas quaisquer condutas configuradas como de assédio sexual, *mobbing* ou abuso de poder.

Nesse sentido, o Grupo Quercia adota este código de ética e boa conduta, assim como outras medidas pontuais, para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, em respeito pela Lei n.º 73/2017, de 16 de agosto, que reforça o quadro legislativo relativo à prevenção da prática de assédio no sector privado, abrangendo as alterações efectuadas ao Código do Trabalho, regendo-se especificamente pelas seguintes alíneas:

- 1) É proibida a prática de assédio no Grupo Quercia;
- 2) Entende-se por assédio o que está definido como tal na lei, designadamente no art.º 29 do Código do Trabalho, designadamente “o comportamento indesejado, nomeadamente baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador”;
- 3) Os comportamentos que constituem assédio são os que estão legalmente previstos;
- 4) A prática de assédio confere à vítima o direito de ressarcimento por danos sofridos nos termos previstos pela lei aplicável;
- 5) A prática de assédio constitui um comportamento não aceitável e que será, para além da punição legalmente prevista, alvo de acção disciplinar nos termos previstos no código do trabalho;
- 6) O denunciante e as testemunhas por si indicadas não podem ser sancionadas disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos do processo, judicial ou contraordenacional,

- desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório;
- 7) Em caso de ocorrência de situação de assédio, qualquer trabalhador deverá comunicar ao Departamento de Recursos Humanos e/ou Gerência, tal situação, preferencialmente por via escrita (email);
 - 8) O Grupo Quercia atuará em termos disciplinares, nos termos legalmente previstos, sempre que tenha conhecimento de alegadas situações de assédio no trabalho;
 - 9) O Grupo Quercia promoverá ações de sensibilização para esta temática, como forma de reduzir a possibilidade da sua ocorrência.

2.5. PRINCÍPIOS DA COLABORAÇÃO E COOPERAÇÃO

Os colaboradores do Grupo Quercia devem mostrar disponibilidade para abraçar novos desafios num contexto de diversidade funcional.

Os colaboradores do Grupo Quercia devem ainda, no exercício da sua actividade, agir de forma leal, solidária e cooperante, comprometendo-se a respeitar as normas e procedimentos estabelecidos, respeitando prazos definidos, procurando sempre corresponder às necessidades e expectativas de colaboradores, fornecedores, clientes e demais entidades com que se relacione.

Devem ainda desempenhar adequadamente as tarefas que lhes são atribuídas pelos seus superiores hierárquicos e cumprir as instruções destes, bem como facultar toda a informação ou conhecimento necessário ao desenvolvimento de actividades ou participação em tarefas por parte de outros colegas ou superiores hierárquicos.

Devem, ainda, promover o bom relacionamento interpessoal, em respeito pelo próximo, de forma a assegurar a existência de relações cordiais.

2.6. PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE

Os colaboradores do Grupo Quercia regem-se segundo valores de honestidade pessoal e de integridade de carácter, alicerçando a sua conduta em critérios objectivos e no exclusivo interesse corporativo, não devendo praticar quaisquer atos susceptíveis de configurar, direta ou indiretamente, uma situação de conflito de interesses.

Devem agir em todas as situações de forma honesta, transparente e diligente, respeitando colegas, parceiros, entidades/instituições e clientes, combatendo activamente todas as formas de corrupção, ativa ou passiva.

2.7. PRINCÍPIOS DA COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Os colaboradores do Grupo Quercia devem cumprir sempre com zelo, eficiência e de forma dedicada e crítica, as responsabilidades e deveres que lhes sejam incumbidas, empenhando-se na valorização profissional e no desenvolvimento permanente das suas capacidades e competências.

Devem actuar de forma a manter e reforçar a confiança das entidades/instituições e clientes, contribuindo para o eficaz funcionamento e a boa imagem do Grupo Quercia e das empresas que o compõem.

3. NORMAS DE CONDUTA A OBSERVAR NO RELACIONAMENTO COM O EXTERIOR

3. NORMAS DE CONDUTA A OBSERVAR NO RELACIONAMENTO COM O EXTERIOR

Os colaboradores do Grupo Quercia estão impedidos de solicitar, receber ou aceitar, para si ou para terceiro, ofertas, favores ou outros benefício, que excedam, um valor meramente simbólico e que, de algum modo, estejam relacionados com as suas funções/responsabilidades.

3.1. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Os colaboradores do Grupo Quercia devem evidenciar, no seu relacionamento com os clientes, disponibilidade, correção e cortesia, devendo assegurar que os pedidos formulados por estes, sejam satisfeitos com celeridade e qualidade, sendo sempre prestadas as informações pretendidas de forma clara e perceptível.

3.2. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

As relações com fornecedores devem desenvolver-se com base na transparência e na estrita observância das condições acordadas, num clima de elevada exigência técnica e ética, com especial empenho quando estejam em causa relações contratuais de longa duração.

Os colaboradores do Grupo Quercia devem abster-se de qualquer utilização abusiva de informação a que tenham acesso no âmbito das suas funções.

3.3. AUTONOMIA TÉCNICA

Nos seus contactos com o exterior, os colaboradores não devem solicitar ou receber instruções de qualquer entidade, organização ou pessoa alheia Grupo Quercia, salvo indicação em contrário dos seus superiores hierárquicos, devendo sempre informá-los, caso tenham conhecimento, no desempenho das suas funções, de quaisquer tentativas por parte de terceiros de ingerência na atividade desenvolvida, com o intuito de daí retirar vantagens para si ou para terceiros.

3.4. ACUMULAÇÃO DE FUNÇÕES

Os colaboradores do Grupo Quercia podem exercer, em acumulação, outras funções públicas ou atividades privadas não remuneradas ou remuneradas que sejam enquadráveis nas condições legalmente previstas e desde que devidamente autorizadas pelo Departamento de Recursos Humanos.

No exercício de atividades políticas, os colaboradores devem atuar de forma a preservar a independência e neutralidade das funções laborais que desempenham no Grupo Quercia.

3.5. SIGILO PROFISSIONAL

Os colaboradores do Grupo Quercia, mesmo depois de cessarem as suas funções, estão sujeitos ao sigilo profissional, em particular nas matérias que, pela sua especial importância, por virtude de decisão interna ou por força da legislação em vigor, não devam ser do conhecimento geral.

Devem usar de reserva e discrição em relação a factos e informações de que tenham conhecimento por via do exercício das suas funções, bem como respeitar as regras instituídas quanto à confidencialidade da informação.

Os colaboradores que lidem com documentos que contenham informação nominativa, apreciações ou juízos de valor, ou informação abrangida pela reserva da intimidade da vida privada, ou que tenham acesso a este tipo de dados pessoais, devem garantir a confidencialidade dessa informação, não podendo utilizá-la para outros fins alheios ao desempenho das suas funções ou comunicá-la a pessoas não autorizadas.

As informações pessoais sobre os trabalhadores estão sujeitas ao princípio da confidencialidade, apenas a elas podendo ter acesso o próprio ou quem tenha como responsabilidade específica a sua guarda, manutenção ou tratamento da informação.

3.6. IMPEDIMENTOS E INCOMPATIBILIDADES

Os colaboradores do Grupo Quercia não podem exercer qualquer actividade que seja incompatível com as suas funções ou para as quais estejam impedidos, nos termos legais.

3.7. REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

No exercício das suas funções ou atividades, os colaboradores do Grupo Quercia apenas representam o Grupo ou a empresa/empresas em particular, quando forem previamente autorizados ou indicados superiormente para esse efeito, pelo Responsável de Comunicação e/ou Gerência.

3.8. RELACIONAMENTO COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Quando esteja em causa a atividade e imagem pública do Grupo Quercia só é permitido aos colaboradores do Grupo Quercia, conceder entrevistas ou fornecer informações que não estejam ao dispor do público em geral, por iniciativa própria ou a pedido dos meios de comunicação social, quando tenham sido indicados/autorizados para esse efeito, pelo Responsável de Comunicação e/ou Gerência.

As informações prestadas aos meios de comunicação social devem possuir carácter informativo e verdadeiro, respeitar os parâmetros culturais e éticos da comunidade e a dignidade da pessoa humana, bem como contribuir para a valorização e dignificação da imagem do Grupo Quercia.

4. NORMAS DE CONDUTA A OBSERVAR NAS RELAÇÕES INTERNAS

4. NORMAS DE CONDUTA A OBSERVAR NAS RELAÇÕES INTERNAS

4.1. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL, COLABORAÇÃO E ESPÍRITO DE EQUIPA

As relações entre os colaboradores do Grupo Quercia, devem basear-se na confiança, na honestidade e no respeito mútuo.

O direito à reserva da intimidade da vida privada deve ser respeitado escrupulosamente.

Não são toleradas quaisquer formas de assédio moral, económico, sexual ou outro, bem como comportamentos intimidativos, hostis ou ofensivos.

Os colaboradores que exercem funções de direção, coordenação e chefia devem orientar e instruir os elementos que integram as suas equipas de forma clara e compreensível e definir-lhes objetivos e tarefas desafiantes, mas exequíveis.

Os colaboradores devem respeitar os seus superiores hierárquicos e empenhar-se zelosamente em alcançar os objetivos e cumprir as tarefas que estes, no âmbito da missão do Grupo Quercia, lhes definam.

Os colaboradores, nas relações interpessoais, devem atuar de forma colaborante, prestando apoio, partilhando informações e conhecimentos, devendo ainda assegurar que as solicitações formuladas, sejam satisfeitas com celeridade e qualidade, e que as informações sejam prestadas de forma rigorosa e completa.

4.2. UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS

Os recursos físicos, técnicos e tecnológicos afetos à atividade do Grupo Quercia, independentemente da sua natureza, destinam-se a ser utilizados, em exclusivo, no cumprimento da missão e objetivos do Grupo, devendo os respetivos colaboradores, no exercício da sua atividade, ser responsáveis pelo correto uso dos mesmos, adotando todas as medidas adequadas e justificadas no sentido da sua preservação e da racionalização de custos e despesas inerentes ao seu funcionamento.

Os colaboradores do Grupo Quercia devem, ainda, observar as normas ambientais existentes e reduzir, tanto quanto possível, eventuais impactos ambientais negativos e eventuais situações de risco para a saúde pública.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Código de Boa Conduta e Boas Práticas entra em vigor na data da sua publicação, sendo divulgada internamente, aos colaboradores, via email e/ou em formato papel, estando disponível para consulta, para clientes, fornecedores e entidades/instituições, em qualquer escritório/empresa do Grupo Quercia.

O desrespeito ou incumprimento por parte de qualquer colaborador do Grupo Quercia, das normas de conduta e boas práticas, constantes do presente Código poderá fazer incorrê-lo em responsabilidade disciplinar ou outra aplicável, consoante a gravidade do caso.

A observância do presente Código não impede a aplicação simultânea das normas legais, gerais ou especiais, bem como as normas internas de conduta específicas e já em vigor no Grupo Quercia.



GRUPO QUERCIA
O SEU SUCESSO TEM ESTA FORMA

t. 258 821 820 f.lm. 96 358 45 54
quercia@quercia.pt www.quercia.pt