

**CÓDIGO
DE CONDUTA
E
COMBATE AO
ASSÉDIO
NO
TRABALHO**



Índice

1. Introdução.....	4
2. Disposições Gerais.....	5
2.1 Destinatários.....	5
2.2 Normas de execução e interpretação.....	5
2.3 Comunicação de irregularidades.....	5
2.4 Violações ao Código de Conduta.....	5
3. Princípios e deveres gerais.....	6
3.1 Honestidade e Integridade.....	6
3.1.1 Conflito de Interesses.....	6
3.1.2 Corrupção.....	6
3.2 Respeito.....	6
3.2.1 Proibição, Prevenção e Combate à Prática de Assédio e Discriminação no Trabalho.....	7
3.2.1.1 Comportamentos que configuram a prática de Assédio Moral...7	
3.2.1.2 Comportamentos que configuram a prática de Assédio Sexual. 8	
3.2.1.3 Denúncia.....	9
3.2.1.4 Prevenção de Assédio.....	10
3.3 Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho.....	11
3.4 Confidencialidade.....	12
3.4.1 Definição de Informação Confidencial.....	12
3.4.2 Proteção das Informações Confidenciais.....	13
3.4.3 Uso Adequado das Informações Confidenciais.....	13
3.4.4 Segurança das Informações Confidenciais.....	13
3.4.5 Canais de Comunicação.....	13
3.4.6 Consequências do não cumprimento.....	13
3.4.7 Formação e Sensibilização.....	13
3.5 Responsabilidade.....	14
3.5.1 Responsabilidade Individual.....	14
3.5.2 Responsabilidade Legal.....	14
3.5.3 Responsabilidade Ética.....	14
3.5.4 Responsabilidade Social.....	14
3.5.5 Responsabilidade Ambiental.....	15
3.5.6 Responsabilidade Económica.....	15
3.5.7 Responsabilidade com os funcionários.....	15
3.5.8 Responsabilidade com os clientes.....	15
3.6 Comunicação.....	15
3.6.1 Respeito e Cortesia.....	15
3.6.2 Clareza e Precisão.....	16
3.6.3 Escuta Ativa.....	16
3.6.4 Comunicação Transparente.....	16

3.6.5	Comunicação Escrita e Eletrónica.....	16
3.6.6	Comunicação entre departamentos.....	16
3.6.7	Resolução de conflitos.....	16
3.6.8	Comunicação em redes sociais.....	16
3.6.9	Canais de Comunicação.....	17
3.7	Conformidade.....	17
3.7.1	Cumprimento Legal.....	17
3.7.2	Políticas Internas.....	17
3.7.3	Registos e relatórios precisos.....	17
3.7.4	Regras da concorrência.....	17
3.7.5	Denúncia de Violações ao código de conduta.....	17
3.7.6	Consequências do não cumprimento.....	18
4.	Disposições Finais.....	18
4.1	Publicitação e Divulgação.....	18
4.2	Revisão.....	18
4.3	Entrada em vigor.....	18



1. Introdução

A Empresa Tajiservi, S.A no mercado à mais de 28 anos, passou por várias e desafiantes mudanças.

Houve, contudo, aspetos que nunca mudaram, nomeadamente a integridade no exercício da sua atividade, mantendo sempre uma postura de absoluto respeito com todos os Stakeholders com que a empresa se relaciona.

Somos uma empresa que pauta a sua conduta por um quadro de valores e princípios considerados fundamentais para o nosso sucesso e permanência sólida e de longo prazo no mercado de trabalho.

Como empresa assumimos publicamente vários compromissos:

- Integridade e ética empresarial
- Respeito
- Proteção de Dados
- Saúde e Segurança no Trabalho
- Responsabilidade Ambiental e Social
- Conformidade (Compliance)

Deste modo, o Código de Conduta da Tajiservi é um guia para os membros da equipa da nossa empresa, demonstrando o nosso compromisso em agir de forma responsável e ética em todos os aspetos do negócio. Ele aborda temas importantes, como integridade, respeito, saúde e segurança no trabalho, ética empresarial, uso responsável dos recursos, responsabilidade social e muitos outros.

Nós acreditamos que a nossa empresa tem a responsabilidade de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa, sustentável e próspera. Por isso, o nosso código de conduta estabelece as normas éticas e comportamentais que todos os membros da equipe da nossa empresa devem seguir, e é uma referência constante para as nossas práticas empresariais.

2. Disposições Gerais

2.1. Destinatários

Este Código de Conduta destina-se a todos os membros dos Órgãos Sociais, trabalhadores ou colaboradores (independentemente do vínculo contratual), utentes e quaisquer pessoas que participem ativamente nas atividades da empresa (doravante referidos como destinatários).

2.2. Normas de execução e interpretação

O Código de Conduta da empresa Tajiservi poderá, sempre que se verifique ser necessário, ser complementado por novas normas internas que vão ao encontro dos princípios e regras por ele estabelecidos.

Em caso de dúvida na interpretação do mesmo, a Administração da empresa deverá ser consultada através do e-mail administracao@tajiservi.pt.

2.3. Comunicação de irregularidades

De forma a dar cumprimento ao disposto na Lei, nas normas internas e no próprio Código de Conduta, sempre que se verificar irregularidades, quer consumadas quer tentadas, as mesmas deverão ser reportadas por e-mail para denuncia@tajiservi.pt.

Devem ser reportadas de imediato quaisquer tipos de práticas irregulares que ponham em causa o bom nome da empresa, incluindo casos de fraude, corrupção ou práticas lesivas dos interesses e da imagem pública da empresa.

A denúncia deverá ser sempre fundamentada, no entanto a escassez de informação, meios de prova ou documentação de suporte, não exime o colaborador da obrigação de denunciar as irregularidades das quais tenha conhecimento ou suspeitas fundamentadas.

A empresa não retaliará contra qualquer colaborador que comunique uma irregularidade segundo o princípio da boa-fé e com adequada fundamentação.

2.4. Violações ao Código de Conduta

O incumprimento dos princípios, deveres e regras previstos neste Código de Conduta representa uma violação dos deveres do colaborador, que pode resultar na aplicação de sanções disciplinares, incluindo o despedimento com justa causa, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possa também ser aplicável.

3. Princípios e deveres gerais

A Empresa Tajiservi e todos os seus colaboradores desenvolvem uma postura de absoluto respeito pela Lei, pela Ética, pelos Stackholders e pela comunidade em que se insere.

3.1. Honestidade e Integridade

Espera-se que todos os membros da equipa sejam honestos e íntegros em todas as suas interações, tanto com colegas de trabalho quanto com clientes e fornecedores. Não toleramos comportamento desonesto ou fraudulento, incluindo mentiras, roubo, falsificação de documentos ou qualquer outra atividade que possa ser considerada enganosa ou anti-ética.

3.1.1. Conflito de Interesses

Espera-se que todos os membros da Tajiservi, S.A evitem situações em que possa haver conflitos de interesse. Isso inclui situações em que nossos interesses pessoais possam interferir em nossa capacidade de tomar decisões imparciais e justas em nome da empresa. Todos os membros da equipe devem divulgar quaisquer conflitos de interesse potenciais para que possamos tomar medidas adequadas.

3.1.2. Corrupção

A abordagem da nossa empresa para qualquer indício ou manifestação de corrupção ou infrações é de tolerância Zero, sendo que é exigido a todos os colaboradores que se abstenham de realizar qualquer ato desta natureza.

Qualquer ato de corrupção, além de ilegal contraria os valores e princípios da nossa empresa.

Desta forma é expressamente inaceitável oferecer, prometer, dar, solicitar, concordar em receber ou aceitar um suborno, incluindo a facilitação de pagamento.

3.2. Respeito

Respeito é fundamental para um ambiente de trabalho positivo e saudável. Esperamos que todos os membros da empresa tratem os colegas, clientes e fornecedores com respeito e consideração, independentemente das suas origens, identidade de género, orientação sexual, religião, status socioeconómico ou quaisquer outras características pessoais. Não toleramos comportamento discriminatório, assédio ou intimidação em qualquer forma.

3.2.1. Proibição, Prevenção e Combate à Prática de Assédio e Discriminação no Trabalho

Em particular, todos os trabalhadores da Tajiservi devem sentir-se protegidos contra qualquer tipo de assédio praticado sob qualquer forma, incluindo por meios eletrónicos ou outro tipo de comunicação, que possa afetá-los no seu local de trabalho ou em qualquer local em que exerçam funções.

Entende-se por assédio a prática de um comportamento indesejado com o objetivo ou o efeito de afetar a dignidade da pessoa ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

- O assédio moral consiste em ataques verbais de conteúdo ofensivo ou humilhante, e físicos, podendo abranger a violência física e/ou psicológica.
- O assédio é sexual quando se trate de um comportamento indesejado de carácter sexual ou outros comportamentos em razão do sexo ou com conotação sexual que afetem a dignidade das mulheres e dos homens no trabalho, podendo incluir quaisquer outros comportamentos indesejados sob a forma verbal, não verbal ou física.

O assédio pode ser praticado por qualquer superior hierárquico (vertical) ou por trabalhadores subordinados (horizontal) bem como por terceiros que interajam com a empresa.

Podem ser vítimas de assédio quer os inferiores hierárquicos do(a) assediante, quer os superiores hierárquicos do(a) assediante, bem como qualquer pessoa que seja destinatária da prática de um ato de assédio.

3.2.1.1. Comportamentos que configuram a prática de Assédio Moral

- ◆ Desvalorizar e desqualificar sistematicamente o trabalho de colegas ou subordinados;
- ◆ Promover o isolamento social;
- ◆ Ridicularizar, de forma direta ou indireta, uma característica pessoal;
- ◆ Fazer ameaças de despedimento recorrentes;
- ◆ Estabelecer sistematicamente objetivos ou prazos impossíveis de cumprir;
- ◆ Atribuir sistematicamente funções estranhas ou desadequadas à respetiva categoria profissional;

- ◆ Não atribuir quaisquer funções profissionais, violando o direito à ocupação efetiva do posto de trabalho;
- ◆ Apropriar-se sistematicamente de ideias, propostas, projetos e trabalhos de colegas ou de subordinados, sem identificação do autor das mesmas;
- ◆ Desprezar, ignorar ou humilhar colegas ou trabalhadores/as, forçando o seu isolamento perante outros colegas e superiores hierárquicos;
- ◆ Sonegar sistematicamente informações necessárias ao desempenho das funções de outros colegas ou de subordinados ou relativas ao funcionamento da empresa, sendo no entanto o conteúdo dessas informações facultado aos demais;
- ◆ Divulgar sistematicamente rumores e comentários maliciosos ou críticas reiteradas;
- ◆ Dar sistematicamente instruções de trabalho confusas e imprecisas;
- ◆ Pedir sistematicamente trabalhos urgentes, sem que essa urgência seja necessária;
- ◆ Fazer sistematicamente críticas em público a colegas de trabalho, a subordinados ou a outros superiores hierárquicos;
- ◆ Insinuar sistematicamente que o trabalhador ou trabalhadora ou colega de trabalho tem problemas mentais ou familiares;
- ◆ Fazer brincadeiras frequentes com conteúdo ofensivo referentes à nacionalidade ou etnia, ao sexo, à orientação sexual, à idade, incapacidade ou deficiência física ou psíquica, opinião política, ideologia, religião, situação Económica/Social ou estado civil, de outros colegas ou subordinados;
- ◆ Transferir o/a trabalhador/a de sector ou de local de trabalho com a clara intenção de promover o seu isolamento;
- ◆ Falar constantemente aos gritos ou de forma intimidadora;
- ◆ Marcar o número de vezes e contar o tempo que o/a trabalhador/a demora na casa de banho;
- ◆ Criar sistematicamente situações objetivas de stress que provoquem no destinatário da conduta o seu descontrolo, designadamente alterações ou transferências sistemáticas de local de trabalho.

3.2.1.2. Comportamentos que configuram a prática de Assédio Sexual

- ◆ Repetir sistematicamente observações sugestivas, piadas ou comentários sobre a aparência ou condição sexual;
- ◆ Enviar reiteradamente desenhos animados, desenhos, fotografias ou imagens indesejados e de teor sexual;
- ◆ Realizar telefonemas, enviar cartas, sms ou e-mails indesejados, de carácter sexual;
- ◆ Promover o contacto físico intencional e não solicitado excessivo ou provocar abordagens físicas desnecessárias;
- ◆ Enviar convites persistentes para participação em programas sociais ou lúdicos, quando a pessoa visada deixou claro que o convite é indesejado;
- ◆ Apresentar convites e pedidos de favores sexuais associados a promessa de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho, estabilidade no emprego ou na carreira profissional, podendo esta relação ser expressa e direta ou meramente insinuada.

3.2.1.3. Denúncia

- a) O trabalhador/a que considere ser alvo de assédio no trabalho deve reportar a situação ao seu/sua superior hierárquico.
- b) Todos os que tenham conhecimento de práticas irregulares suscetíveis de indiciar situações de assédio ou que um trabalhador praticou infração disciplinar por práticas de assédio podem participá-la a qualquer superior hierárquico daquele e devem prestar a devida colaboração no processo disciplinar e em eventuais processos de outra natureza a que haja lugar.
- c) As situações e comportamentos suscetíveis de consubstanciar assédio praticados por terceiros que não exerçam funções na empresa são objeto de queixa, a efetuar pela Administradora Única da Tajiservi, pela vítima ou por qualquer trabalhador que deles tenha conhecimento, junto da Autoridade para as Condições de Trabalho.
- d) Caso se comprove que a denúncia não é verdadeira, pode haver lugar a procedimento judicial, designadamente com fundamento na prática de um crime de denúncia caluniosa, previsto e punido nos termos do artigo 365.º do Código penal.
- e) A denúncia ou participação deve ser o mais detalhada possível, contendo uma descrição precisa dos factos constitutivos ou suscetíveis de consubstanciar a prática(s) de assédio, designadamente, quanto às

circunstâncias, hora e local dos mesmos, identidade da(s) vítima e do(s) assediante(s), bem como dos meios de prova testemunhal, documental ou pericial, eventualmente existentes.

f) A denúncia, participação ou queixa, se meramente verbal, será reduzida a escrito.

3.2.1.4. Prevenção de Assédio

Cabe à Administradora Única, ou a quem esta delegue a competência, a implementação de ações concretas de prevenção do assédio no trabalho, nomeadamente:

- a. Consulta regular aos/às trabalhadores/as.
- b. Consulta regular aos/ às Chefes de Divisão e Diretores/as de Serviço;
- c. Constituir uma Comissão composta por dois elementos, um designado pela entidade empregadora e um designado pelos trabalhadores, para acompanhamento permanente das situações de assédio no trabalho, por forma a identificar os riscos e as situações de assédio e propor a adoção de medidas de prevenção, combate e eliminação das mesmas;
- d. Verificar e assegurar a existência de mecanismos internos de comunicação de irregularidades, assegurando-se de que os mesmos observam as normas legais, designadamente, em matéria de confidencialidade, do processo de tratamento da informação e da existência de represálias sobre os denunciantes/participantes;
- e. Fomentar a informação e a formação em matéria de assédio e de gestão de conflitos no trabalho;
- f. Proceder à divulgação deste Código a todos os trabalhadores e titulares de cargos dirigentes;
- g. No processo de admissão de trabalhadores fazer constar a declaração de conhecimento e aceitação das normas vigentes no presente Código de Conduta.

3.3. Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho

Estamos empenhados em proteger o ambiente, a saúde e a segurança de todos os colaboradores e comunidade em que operamos.

De forma a contribuímos para um local de trabalho seguro e saudável, todos os colaboradores devem:

- a. É fundamental seguir todas as políticas e procedimentos estabelecidos pela organização para garantir a segurança no trabalho. Isso inclui o uso adequado de equipamentos de proteção individual (EPIs), a adesão a

protocolos de segurança específicos e a familiarização com as diretrizes de segurança relevantes para a área de trabalho;

- b. Promover a comunicação aberta: É essencial que os colaboradores se sintam à vontade para relatar quaisquer preocupações relacionadas à segurança e saúde no local de trabalho. Isso pode envolver relatar condições inseguras, acidentes, lesões ou qualquer outro problema que possa afetar a segurança e o bem-estar dos funcionários.
- c. Evitar condutas que possam colocar em risco a saúde ou a segurança de qualquer pessoa;
- d. Contribuir para um ambiente de trabalho limpo: Manter um ambiente de trabalho limpo e organizado é essencial para a segurança e saúde dos colaboradores. Isso envolve a limpeza regular do espaço de trabalho, a correta eliminação de resíduos e o cuidado com a higiene pessoal.
- e. Participar em formações e programas de consciencialização: Os colaboradores devem participar de formações regulares sobre segurança no trabalho, incluindo cursos de primeiros socorros, formações de combate a incêndios e outras atividades relacionadas. Além disso, é importante manter-se atualizado sobre as melhores práticas de segurança e saúde no setor específico de trabalho.
- f. Praticar ergonomia: A ergonomia é a ciência de adaptar o ambiente de trabalho às necessidades físicas e mentais dos colaboradores, visando prevenir lesões e promover o bem-estar. É importante que os colaboradores estejam cientes das melhores práticas ergonómicas e as apliquem na sua rotina diária.
- g. Cuidar da saúde pessoal: Além de seguir as diretrizes de segurança no trabalho, os colaboradores devem cuidar de sua saúde pessoal. Isso inclui manter uma alimentação saudável, praticar exercícios regularmente, descansar adequadamente e gerir o stress. Uma boa saúde pessoal contribui para um desempenho melhor no trabalho e para a prevenção de lesões e doenças relacionadas ao trabalho.
- h. Apoiar os esforços da empresa para proteger o meio ambiente e minimizar os impactos ambientais resultantes da nossa atividade. Algumas formas dos colaboradores contribuírem são:
 - Praticar a redução do consumo: Os colaboradores podem adotar práticas de consumo consciente, evitando o desperdício de recursos como energia, água e papel. Isso pode incluir desligar os equipamentos elétricos quando não estão em uso, utilizar a iluminação natural sempre que possível, reduzir o uso de água em torneiras e descargas, não usar a água aquecida exceto se essencial, imprimir somente quando necessário e utilizar papel reciclado ou frente e verso.

- Reciclar corretamente: É importante seguir as diretrizes da empresa para a reciclagem. Os colaboradores devem separar corretamente os resíduos (plásticos, papel, metal e vidro). Além disso, é importante estarem cientes das políticas para os resíduos perigosos, como pilhas, baterias e equipamentos eletrônicos, e encaminhá-los para os ecopontos apropriados.
- Promover a eficiência energética: Os colaboradores podem contribuir para a redução do consumo de energia adotando práticas como desligar as luzes em ambientes vazios, utilizar equipamentos energeticamente eficientes, ajustar as configurações de temperatura de ar condicionado e aquecimento de forma adequada e desligar computadores e outros dispositivos eletrônicos sempre que não sejam necessários.
- Os colaboradores podem contribuir com ideias e sugestões para melhorar as práticas de sustentabilidade no local de trabalho. Compartilhar conhecimentos sobre alternativas mais sustentáveis e propor soluções inovadoras pode ajudar a empresa a identificar oportunidades de melhoria e implementar mudanças positivas.

i. Impedir qualquer forma de trabalho irregular, forçado ou infantil.

3.4. Confidencialidade

Como parte de nosso trabalho, muitas vezes temos acesso a informações confidenciais. Todos os membros da nossa empresa tem a obrigação de proteger e manter seguras essas informações confidenciais. Não toleramos que os nossos funcionários compartilhem informações confidenciais fora dos canais apropriados.

3.4.1. Definição de Informação Confidencial

Identificamos e reconhecemos as informações que são consideradas confidenciais para a organização, incluindo, mas não se limitando a, segredos comerciais, dados financeiros, informações pessoais de clientes e colaboradores, estratégias de negócio e projetos em andamento.

3.4.2. Proteção das Informações Confidenciais

Comprometemo-nos a tratar todas as informações confidenciais com o mais alto nível de cuidado e zelar pela sua proteção. Esta é uma responsabilidade de todos os colaboradores da nossa empresa.

3.4.3. Uso Adequado das Informações Confidenciais

Utilizamos as informações confidenciais apenas para fins legítimos e autorizados relacionados às nossas responsabilidades no trabalho.

Não divulgamos, compartilhamos ou utilizamos as informações confidenciais de forma inadequada ou para benefício pessoal ou de terceiros.

3.4.4. Segurança das Informações Confidenciais

Adotamos medidas de segurança para proteger as informações confidenciais contra acessos não autorizados, usos indevidos, divulgações ou modificações.

3.4.5. Canais de Comunicação

Utilizamos canais de comunicação seguros e autorizados para a troca de informações confidenciais, tanto internamente quanto externamente.

Não divulgamos informações confidenciais de forma inadequada ou em ambientes não seguros, como redes sociais, mensagens de texto não criptografadas ou e-mails não protegidos.

3.4.6. Consequências do não cumprimento

Todos os colaboradores da empresa tem consciência que o não cumprimento das regras de confidencialidade acarreta danos à reputação da empresa e pode resultar em medidas disciplinares e responsabilização legal. Qualquer violação de confidencialidade será de imediato comunicada.

3.4.7. Formação e Sensibilização

Todos os colaboradores da empresa no início das suas funções e ao longo das mesmas são esclarecidos quanto a todas as regras de segurança Cibernética da empresa. Com o aumento da dependência da tecnologia no local de trabalho, é importante seguir as políticas de segurança cibernética estabelecidas pela organização. Isso inclui o uso seguro de senhas, a proteção de informações confidenciais e a consciencialização sobre ameaças de segurança online, como Phishing e Malware.

Para além disso a empresa promove também a consciencialização sobre a importância da confidencialidade entre os colaboradores da empresa.

3.5. Responsabilidade

A responsabilidade de uma empresa refere-se à obrigação e ao compromisso que a empresa tem para com suas partes interessadas, incluindo funcionários, clientes, acionistas, comunidade e meio ambiente. É a consciência de que a empresa não está apenas buscando lucro, mas também deve agir de forma ética, sustentável e socialmente responsável.

3.5.1. Responsabilidade Individual

Como representantes da Tajiservi, S.A, todos os colaboradores são responsáveis pelas suas ações, comportamentos e decisões. Esperamos que todos os membros da equipa assumam a responsabilidade pelos seus erros e tomem medidas para corrigi-los quando necessário. Também esperamos que os Chefes de Equipa atuem de forma responsável ao gerir e orientar as suas equipas de trabalho.

3.5.2. Responsabilidade Legal

A empresa e todos os seus colaboradores são obrigados a cumprir as leis, regulamentos e requisitos legais aplicáveis às suas operações. Isso inclui o pagamento de impostos, o cumprimento do Código de trabalho e demais legislação de direito de trabalho, assim como ambientais e de segurança.

3.5.3. Responsabilidade Ética

A empresa e todos os seus colaboradores devem agir com integridade e ética em todas as suas atividades. Isso envolve tomar decisões éticas, respeitar os direitos humanos, evitar práticas discriminatórias e promover a transparência e a honestidade nos negócios.

3.5.4. Responsabilidade Social

A empresa e todos os seus colaboradores devem considerar o impacto das suas decisões e atividades na sociedade em geral. Todos nós devemos contribuir para a promoção da igualdade, diversidade e inclusão.

É também responsabilidade da empresa e de todos os seus colaboradores contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade, assim como apoiar as iniciativas sociais e comunitárias das mesmas.

3.5.5. Responsabilidade Ambiental

A empresa deve assumir a responsabilidade pelo seu impacto no meio ambiente e buscar formas de minimizar e mitigar esse impacto. Isso pode incluir a adoção de práticas de produção sustentáveis, o uso eficiente dos recursos naturais, a redução da emissão de poluentes e o gerir de forma adequada os resíduos.

3.5.6. Responsabilidade Económica

A empresa tem a responsabilidade de buscar o sucesso financeiro e o lucro de forma sustentável. Isso envolve a criação de valor para os acionistas, o estabelecimento de relações comerciais justas com fornecedores e clientes, e a contribuição para o crescimento económico da região em que atua.

3.5.7. Responsabilidade com os funcionários

A empresa deve garantir um ambiente de trabalho seguro, saudável e respeitoso para seus funcionários. Isso inclui a oferta de condições de trabalho justas, remuneração adequada, oportunidades de desenvolvimento profissional e respeito aos direitos do trabalhador.

3.5.8. Responsabilidade com os clientes

A empresa deve fornecer produtos e serviços de qualidade, atender às necessidades e expectativas dos clientes, e garantir a segurança e a privacidade das informações dos clientes.

3.6. Comunicação

Espera-se que todos os membros da nossa empresa se comuniquem de forma clara, honesta e respeitosa. Isso inclui não apenas a comunicação interna, mas também a comunicação externa com clientes, fornecedores e outras partes interessadas. A comunicação deve ser feita de forma apropriada, respeitando as normas culturais e linguísticas das pessoas envolvidas.

3.6.1. Respeito e Cortesia

Todos os colaboradores devem, quer internamente quer externamente, comunicar com respeito, cortesia e consideração. Devemos sempre evitar linguagem ofensiva, discriminatória, difamatória ou prejudicial.

3.6.2. Clareza e Precisão

Todos os colaboradores devem comunicar de forma clara, concisa e compreensível, devendo adequar a mesma ao público-alvo e evitar o calão.

3.6.3. Escuta Ativa

Todos os colaboradores devem demonstrar atenção e interesse durante as interações com os demais.

Devemos sempre ouvir os outros atentamente, permitindo que expressem as suas opiniões e ideias sem interrupções.

3.6.4. Comunicação Transparente

Devemos promover a transparência na comunicação, compartilhando sempre que possível informações relevantes. Não devemos nunca reter informação importante ou ocultar factos relevantes.

3.6.5. Comunicação Escrita e Eletrónica

Damos preferência à comunicação escrita e eletrónica de forma profissional e adequada.

Evitamos optar pela comunicação verbal para assuntos delicados que exigem maior rigor no seu tratamento e nas respostas.

3.6.6. Comunicação entre departamentos

Apesar da existência de diferentes departamentos dentro da empresa, os mesmos devem promover uma comunicação eficaz e cooperação entre eles, compartilhando todas as informações relevantes para alcançar os objetivos comuns da empresa.

3.6.7. Resolução de conflitos

Abordamos os conflitos de forma construtiva e respeitosa.

Procuramos resolver mal-entendidos e divergências através do diálogo e da negociação, evitando comportamentos agressivos ou destrutivos.

3.6.8. Comunicação em redes sociais

Utilizamos as redes sociais de forma profissional e responsável, protegendo sempre a reputação da empresa.

Não compartilhamos informações confidenciais ou prejudiciais sobre a empresa ou sobre os seus colaboradores.



3.6.9. Canais de Comunicação

Utilizamos os canais de comunicação designados pela empresa para transmitir informações importantes e comunicar com colegas e superiores.

3.7. Conformidade

A empresa Tajiservi, S.A está comprometida em cumprir todas as leis e regulamentos e políticas internas aplicáveis.

3.7.1. Cumprimento Legal

Comprometemo-nos a cumprir todas as leis, regulamentos e obrigações legais aplicáveis ao nosso trabalho.

Não nos envolvemos em atividades ilegais, fraudulentas ou anti-éticas.

3.7.2. Políticas Internas

Respeitamos e cumprimos os regulamentos e normas internas da empresa, incluindo políticas de ética, segurança, privacidade e uso adequado dos recursos.

Informamo-nos sobre as políticas existentes e procuramos orientação quando surgem dúvidas.

3.7.3. Registos e relatórios precisos

Mantemos registos precisos, completos e atualizados de todas as atividades comerciais e financeiras.

Fornecemos informações precisas e honestas em relatórios, documentos e comunicações oficiais da empresa.

3.7.4. Regras da concorrência

Competimos de forma justa e respeitamos as regras de concorrência aplicáveis.

Não nos envolvemos em práticas anti-competitivas, como fixação de preços, divisão de mercado ou boicote à concorrência.

3.7.5. Denúncia de Violações ao código de conduta

Encorajamos a denúncia de violações do Código de Conduta ou de qualquer irregularidade ou comportamento anti-ético.



Asseguramos que haja canais adequados de denúncia e proteção contra represálias para os denunciantes.

3.7.6. Consequências do não cumprimento

O não cumprimento destas regras resulta em medidas disciplinares e responsabilização legal.

4. Disposições Finais

4.1. Publicitação e Divulgação

O presente Código de Conduta será objeto de publicitação, mediante afixação no local de trabalho e será disponibilizado nas Áreas de Partilha no servidor da empresa e no site da empresa, bem como divulgado junto dos que iniciam funções de acordo com o previsto na alínea g) do número 3.2.1.4. do presente Código.

4.2. Revisão

O presente Código deve ser revisto no período de três anos ou sempre que se verificarem factos supervenientes que justifiquem a sua revisão.

4.3. Entrada em vigor

O presente Código de Conduta entra em vigor, após a sua aprovação, na data da sua publicitação e divulgação a todos os trabalhadores/colaboradores da Tajiservi.

Revisão a 8 de Setembro de 2023