

# Código de Ética e de Conduta



# Código de Ética e de Conduta

REFER

# Índice

## 05 Código de Ética e de Conduta da REFER

ENQUADRAMENTO  
ÂMBITO DE APLICAÇÃO  
ACOMPANHAMENTO  
ACTUALIZAÇÕES

## 09 Princípios e Valores Fundamentais da REFER

COM OS CLIENTES  
COM OS FORNECEDORES  
COM AS ENTIDADES PÚBLICAS  
COM OS COLABORADORES  
COM A COMUNIDADE  
COM O AMBIENTE

## 12 Normas de Conduta

RESPONSABILIDADES  
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL  
CONFLITO DE INTERESSES  
INTEGRIDADE  
USO E PROTECÇÃO DE BENS  
CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

## Código de Ética e de Conduta da REFER

### ENQUADRAMENTO

Os desafios que actualmente se colocam às empresas passam, em grande medida, pela adopção de uma conduta baseada num forte sentido de responsabilidade social e ética e da tomada de consciência dos impactos que o exercício da sua actividade provoca, não se centrando já, simplesmente, na sua actividade económica estrita.

A REFER é uma empresa pública, prossequindo uma actividade que se consubstancia num serviço de interesse público geral, o que reforça a sua dimensão socio-económica e a necessidade de se afirmar como uma organização socialmente responsável, vinculada ao interesse geral e a princípios de crescimento sustentável.

A natureza da REFER, enquanto entidade pública empresarial, torna, por essa razão, ainda mais premente a exigência do mais absoluto rigor e transparência na sua actuação, conferindo a todos os que nela trabalham ou que com ela se relacionam uma responsabilidade acrescida no seu desempenho e na sua conduta.

Os valores que a REFER preconiza demonstram-se, essencialmente, pela adopção de comportamentos éticos irrepreensíveis. Valores que guiam e devem servir de referência aos colaboradores, clientes, fornecedores e à comunidade em geral.

O presente Código de Ética e de Conduta é o instrumento no qual se inscrevem os valores que pautam a actuação da REFER, bem como os princípios éticos e as normas de conduta a que a Empresa globalmente e os seus colaboradores, em concreto, se encontram sujeitos e assumem como intrinsecamente seus.



O Código de Ética e de Conduta tem por objectivos fundamentais:

- dar a conhecer de forma inequívoca aos colaboradores, clientes, entidades públicas, fornecedores e, de uma forma geral, a toda a comunidade os valores preconizados, vividos e exigidos pela REFER, fomentando relações crescentes de confiança entre todos eles;
- reforçar os padrões éticos de actuação da REFER no seu conjunto, constituindo-se como um pilar da política de responsabilidade social desenvolvida pela empresa.

Prosseguir o objecto social da REFER com total respeito por estes critérios exige a sujeição de todos os seus colaboradores a valores deontológicos que, expressos em princípios e deveres claramente enunciados, se constituam como referências permanentes nas relações internas de trabalho, na forma como as tarefas devem ser executadas e na conduta perante a sociedade enquanto agentes da empresa.

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Código de Ética e de Conduta aplica-se a todos os colaboradores da REFER, bem como aos das Empresas por si participadas, independentemente do vínculo ou posição hierárquica que ocupem.

Neste sentido, por colaboradores devem entender-se todos os membros dos órgãos sociais, consultores, directores, quadros, restantes trabalhadores independentemente do tipo do seu vínculo e todos os demais elementos que, de alguma forma, actuam em nome das Empresas do Grupo REFER.

As referências feitas a REFER ou empresa no presente Código de Ética e de Conduta, devem entender-se como abrangendo, igualmente, as empresas participadas pela REFER, sem prejuízo de estas poderem adoptar, no seu âmbito de actividade, normas específicas e complementares deste Código de Ética e de Conduta.

#### ACOMPANHAMENTO

É criada uma Comissão de Ética, constituída por cinco elementos a designar por Deliberação do Conselho de Administração da REFER, que tem a seu cargo a implementação e o acompanhamento do presente Código de Ética e de Conduta, bem como a sua interpretação e o esclarecimento de dúvidas ou casos omissos.

O mandato dos membros da Comissão de Ética tem a duração de três anos e é exercido em condições de total isenção, autonomia, independência e sem qualquer vinculação hierárquica.



A violação ou inobservância das regras estabelecidas no presente Código de Ética e de Conduta é passível de procedimento disciplinar ou outro aplicável ao caso.

Todos os colaboradores, clientes e fornecedores da REFER, assim como quaisquer entidades públicas, representantes da comunidade em geral e cidadãos a título individual podem dirigir-se directamente à Comissão de Ética para colocarem qualquer dúvida, solicitar esclarecimentos e reportarem qualquer ocorrência, reclamação ou situação irregular que possa constituir violação das normas constantes do Código, sem prejuízo das situações em que haja lugar à correspondente comunicação por via hierárquica junto da estrutura da Empresa.

A Comissão de Ética disporá de endereços postal e electrónico e de contactos telefónicos próprios que serão objecto da mais ampla divulgação, garantindo-se o sigilo integral no tratamento de todos os casos por parte da Comissão.

#### ACTUALIZAÇÕES

O presente Código de Ética e de Conduta é um instrumento que acompanha a evolução da REFER e da sua envolvente, razão pela qual poderá ser objecto das actualizações que se revelarem necessárias para o cumprimento dos seus fins, devendo a primeira actualização ocorrer no prazo máximo de dois anos a contar da sua aprovação.

Os colaboradores da REFER pautam o seu comportamento pelos princípios, valores e normas contidas neste Código de Ética e de Conduta, assumindo individualmente e em condições de total autonomia o compromisso de os respeitarem.

## Princípios e Valores Fundamentais da REFER

A REFER PAUTA A SUA ACTUAÇÃO POR PRINCÍPIOS ÉTICOS DE RIGOR, TRANSPARÊNCIA, EQUIDADE, HONESTIDADE E ISENÇÃO, NA PROSECUÇÃO DA SUA MISSÃO DE PROPORCIONAR AO MERCADO UMA INFRA-ESTRUTURA DE TRANSPORTE COMPETITIVA, GERINDO E DESENVOLVENDO UMA REDE FERROVIÁRIA EFICIENTE E SEGURA, NO RESPEITO PELO MEIO AMBIENTE E ADOPTANDO COMO VALORES FUNDAMENTAIS A EXCELÊNCIA, O RESPEITO PELOS CLIENTES, A PRODUTIVIDADE, A QUALIDADE NO TRABALHO E NO SERVIÇO, A SEGURANÇA, O RECONHECIMENTO E EQUIDADE E A PRESERVAÇÃO DA BOA IMAGEM DA EMPRESA.

Estes valores, presentes no comportamento individual dos seus colaboradores – rigor, exigência e qualidade; descentralização e responsabilização; espírito de equipa e participação – devem ser evidenciados com particular acuidade nas seguintes situações:

#### COM OS CLIENTES

Estes serão tratados com profissionalismo, respeito, lealdade e dedicação, na dupla perspectiva dos clientes directos e dos clientes finais, envidando a REFER todos os esforços para prestar um serviço de qualidade na satisfação das necessidades das populações e das actividades económicas em serviços de transporte, com a rapidez e a oportunidade requeridas, nas condições de conforto desejadas e com os mais elevados standards de segurança, no cumprimento das condições acordadas e dos compromissos assumidos.

#### COM OS FORNECEDORES

A escolha destes dever-se-á processar no seguimento de critérios claros, justos e imparciais, atendendo não apenas às condições comerciais e qualidade dos produtos ou serviços propostos, mas também ao seu comportamento ético tal como percebido pela REFER.



A REFER deverá honrar os compromissos assumidos com os seus Fornecedores no respeito pelas normas contratualmente definidas, as quais serão justas e equilibradas.

Adicionalmente, caberá também à REFER garantir que todos os seus fornecedores partilham e cumprem os princípios éticos e valores defendidos pela empresa.

#### COM AS ENTIDADES PÚBLICAS

A REFER zelará pelo estrito cumprimento de todas as disposições legais, regulamentares e normativas aplicáveis à sua actividade e, no âmbito da sua independência e autonomia de gestão, prestará às Entidades Públicas toda a colaboração requerida ou informação solicitada.

Como entidade pública empresarial cumpre-lhe velar, especificamente, pela salvaguarda do interesse público, utilizando com parcimónia e transparência os recursos públicos colocados à sua disposição.

#### COM OS COLABORADORES

A REFER aposta no estabelecimento de uma relação de confiança baseada na lealdade, na competência, na valorização do espírito de iniciativa e no sentido de responsabilidade dos seus Colaboradores e define as suas políticas de recursos humanos no respeito pela dignidade, diversidade e direitos de cada pessoa, proporcionando um ambiente de trabalho favorável a um desempenho profícuo e as mais adequadas condições de segurança e saúde no trabalho.

A REFER atenderá, em particular, às necessidades das pessoas com deficiência em todas as suas formas, bem como às pessoas com risco agravado de saúde.

A política de recrutamento da Refer baseia-se no princípio da igualdade de oportunidades e na renúncia a todas as formas de discriminação, nomeadamente, em razão do sexo, idade, raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, convicções políticas ou filiações sindicais.

#### COM A COMUNIDADE

A REFER desenvolverá a sua actividade no sentido de privilegiar o interesse e o bem-estar das comunidades que serve, promovendo e participando em iniciativas que fomentem o seu papel no âmbito da cidadania corporativa.

#### COM O AMBIENTE

A REFER respeita e protege o Ambiente, através da adopção de princípios, estratégias e práticas que visam minimizar o impacte ambiental decorrente da sua actividade, destacando-se a correcta inserção da infra-estrutura ferroviária no território, a utilização racional de recursos naturais e adequada gestão de resíduos.

Em suma: a REFER adopta uma estratégia empresarial que visa o Desenvolvimento Sustentável do qual a Responsabilidade Social é um pilar fundamental e o Código de Ética e de Conduta uma referência indispensável.

## Normas de Conduta

### RESPONSABILIDADES

Os colaboradores devem observar os mais exigentes padrões de conduta pessoal e pautar a sua actuação pelo rigoroso cumprimento das leis e normativos aplicáveis à sua actividade, no âmbito das responsabilidades que lhes estão atribuídas.

Deverão agir sempre norteados pela consecução dos objectivos da empresa e nunca para a obtenção de vantagens pessoais.

No desenvolvimento do espírito de iniciativa deverão, sempre que oportuno, propor iniciativas que contribuam para o cumprimento da missão e objectivos da REFER.

### RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Um bom ambiente de trabalho depende, em primeira instância, do estabelecimento de relações humanas baseadas na lealdade, respeito, simpatia, espírito de cooperação e entreajuda, qualidades que deverão estar presentes nas relações que os colaboradores estabelecem entre si, bem como com terceiros.

Deverão colaborar mutuamente, implementar as decisões dos superiores hierárquicos de acordo com os planos da empresa e incentivar e apoiar os subordinados na sua aplicação.

### CONFLITO DE INTERESSES

Entende-se existir conflito de interesses sempre que, no exercício da sua actividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam, directa ou indirectamente, organizações com que colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligados por laços de



parentesco, afinidade ou amizade. Quando tal suceda deverá ser comunicada à chefia a existência dessas ligações, procurando encontrar-se uma solução que permita assegurar o desempenho imparcial, objectivo e transparente.

Mesmo quando tal não lhes esteja vedado pelas regras em vigor na Empresa, pelo seu estatuto pessoal ou pela relação contratual com a estrutura a que pertençam, todos os colaboradores devem participar às direcções em que estão inseridos, o exercício de quaisquer actividades, remuneradas ou não, que eventualmente exerçam e que possam ser susceptíveis de convergir com a missão, os objectivos, as actividades ou os interesses da REFER.

Essa comunicação deve ocorrer antes de ter início o exercício da actividade em questão.

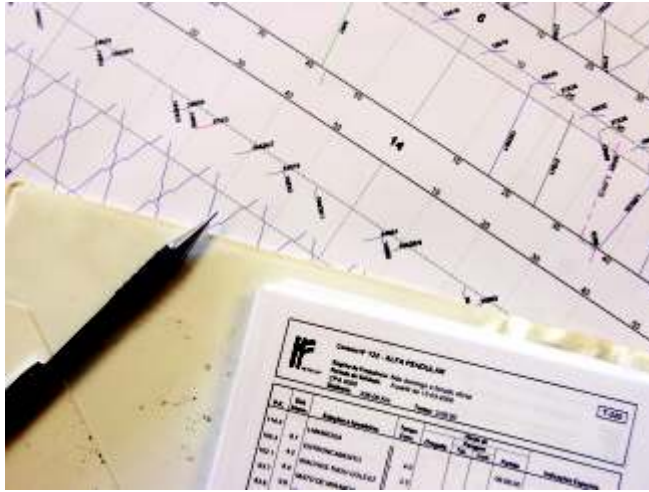
### INTEGRIDADE

Os colaboradores da REFER devem abster-se de receber de terceiros qualquer espécie de gratificações, pagamentos ou favores susceptíveis de criarem a quem os presta expectativas de favorecimento nas suas relações com a empresa.

Os presentes recebidos de terceiros que excedam a mera cortesia ou um valor simbólico e comercialmente despiendo, deverão ser sempre comunicados ao superior hierárquico, e recusados se indiciadores de expectativas de obtenção de favorecimento especial por parte dos ofertantes.

As ofertas institucionais a terceiros devem evidenciar que são feitas em nome da empresa e não a título pessoal, devendo, sempre que possível, optar-se por uma política que vise contribuir para causas beneméritas em alternativa à oferta comercial.





## CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Os colaboradores da REFER estão obrigados ao dever de sigilo no que diz respeito a todos os factos respeitantes à vida da empresa e dos quais tenham tido conhecimento no exercício das suas funções.

A informação é um activo da empresa, devendo ser gerida com diligência e reserva. Qualquer informação cuja divulgação não tenha sido expressamente autorizada, relativa, designadamente, a planos de negócios, investimentos, informação financeira, bases de dados, estudos, projectos, relatórios, conhecimentos técnicos especializados, informação sobre pessoal, clientes ou fornecedores é confidencial. Como tal, o colaborador deve manter, em todas as circunstâncias, reserva sobre a mesma, não a divulgando ou manipulando.

## USO E PROTECÇÃO DOS BENS

As práticas empresariais adequadas impõem o uso prudente e a protecção dos activos da REFER, bem como o rigoroso cumprimento das normas de segurança.

Os colaboradores devem, ainda, fazer uma utilização criteriosa, racional e eficiente dos bens que lhes estão facultados, evitando o desperdício. Além disso, não utilizarão, directa ou indirectamente, quaisquer bens em seu proveito pessoal ou de terceiros.

Deverão, igualmente, zelar pelo bom estado de conservação do património da empresa e pelo adequado controlo e gestão dos materiais necessários à actividade e resíduos gerados pela mesma, protegendo-os de perdas, danos, roubos, utilização indevida, desvio ou destruição. Na eventualidade de se verificarem algumas destas situações, o colaborador tem obrigação de as comunicar imediatamente à chefia.

## Código de Ética e de Conduta da REFER

### propriedade

Rede Ferroviária Nacional REFER EP

### edição

Rede Ferroviária Nacional REFER EP  
Direcção Geral de Organização e Desenvolvimento  
Dezembro de 2006

### projecto criativo . desenho gráfico

Direcção de Comunicação e Imagem

### fotografia

Arquivo Refer

### impressão e acabamento

Fergráfica - Artes Gráficas, SA

### tiragem

5 000 exemplares