



Close to Customers, A.C.E.

**CÓDIGO DE BOA CONDUTA PARA A
PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO NO
TRABALHO**

Código de Conduta
For internal purposes only

Sumário do Documento

Título	Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho
Aprovado Por	Conselho de Administração Close to Customers, A.C.E.
Data	2020-06-30

Controlo de Versões

Versão	Data de Emissão	Código do Documento	Motivo para emissão / alteração
1	2020-06-30	<i>n/a</i>	Adopção de um Código específico conforme previsto na Legislação Laboral

INDICE

1	OBJECTIVOS.....	4
2	ÂMBITO	5
3	DEFINIÇÕES.....	6
3.1	Local de trabalho	6
3.2	Caracterização do assédio	6
4	PREVENÇÃO.....	9
5	DENÚNCIA.....	10
6	PROCEDIMENTOS DE AVERIGUAÇÃO E RESOLUÇÃO	11
7	SANÇÕES.....	12
8	CONFIDENCIALIDADE E GARANTIAS.....	13
9	PAPEIS E RESPONSABILIDADES.....	14

1 OBJECTIVOS

No mundo atual dos negócios reveste-se de particular relevância a ética pessoal e profissional de todos quantos colaboram numa empresa, respeitando, mediante uma adequada conduta, a deontologia do sector em que operam, e regendo a sua conduta por princípios que respeitem os valores que permitam uma correta atuação da empresa na sociedade em que está inserida.

As empresas em geral devem pois operar com políticas e procedimentos consistentes com os valores e os padrões de conduta que defendem e que determinam a sua orientação estratégica e o seu comportamento no mundo dos negócios.

Esse padrão de conduta deve ser claramente definido, devidamente divulgado, integralmente entendido e convictamente seguido por todos os Colaboradores da empresa.

Para alcançar este objetivo, uma compilação dos princípios e das regras a seguir continuamente – quer internamente, quer no relacionamento com terceiros – é um instrumento básico.

É neste contexto que o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE decidiu elaborar e implementar o seu próprio Código de Conduta, e decorrendo deste, o presente Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, aplicável a todos quantos colaboram com o mesmo, traduzindo em norma aquela que foi, é, e será sempre a sua forma de atuar e estar.

O presente Código, entre outros, tem como objectivo ajudar na identificação de comportamentos suscetíveis de configurar assédio no trabalho, definir medidas de prevenção e de combate aos mesmos, e reforçar junto de todos os colaboradores que não são admissíveis ou toleradas quaisquer práticas de assédio.

2 ÂMBITO

O presente Código aplica-se a todos os Colaboradores do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE independentemente do vínculo contratual e da posição que ocupam na empresa, neles se incluindo, nomeadamente, os quadros dirigentes e os membros do Conselho de Administração.

Consideram-se colaboradores, para efeitos do presente Código, os que tenham com o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE uma relação de trabalho ou outra equiparável, desde que a atividade ou serviços prestados se revistam de um carácter de estabilidade ou permanência.

A observância das regras previstas no presente Código não impede, nem dispensa, a consideração e respeito por regras de conduta específicas, emitidas por Autoridades, Instituições ou Entidades do sector, ou ligadas à atividade, no âmbito dos respetivos poderes e áreas de intervenção.

Igualmente, sempre que os mandatários, prestadores de serviços e fornecedores do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE atuem em representação do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, devem respeitar os princípios e valores éticos vertidos no presente Código.

Qualquer violação do Código por parte de um Colaborador poderá resultar em medidas disciplinares em conformidade com os regulamentos aplicáveis localmente. As violações também poderão resultar em responsabilidade indemnizatória ou criminal

Todos os Colaboradores devem ter conhecimento do presente Código e participar nas ações de formação que sejam preparadas pela Companhia para a sua divulgação.

3 DEFINIÇÕES

3.1 LOCAL DE TRABALHO

O CLOSE TO CUSTOMERS, ACE garante um local de trabalho saudável, seguro e protegido.

O CLOSE TO CUSTOMERS, ACE garante aos seus Colaboradores boas condições de trabalho, proporcionando um ambiente seguro e saudável.

Pede-se aos Colaboradores que evitem condutas que possam colocar em perigo a saúde ou segurança de outrem.

Os Colaboradores devem apoiar os esforços do CLOSE TO CUSTOMERS, ACE para proteger o meio ambiente e minimizar o impacto ambiental das suas actividades profissionais.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DO ASSÉDIO

Independentemente da forma, são características comuns de uma prática de assédio:

- A repetição - o assédio pressupõe a prática reiterada de um conjunto de atos / comportamentos;
- A intencionalidade - os atos / comportamentos são dirigidos à vítima com a intenção de afetar a sua dignidade e deteriorar a sua integridade moral e/ou física, podendo causar a diminuição da capacidade de a vítima resistir ou repelir uma situação que não deseja colocando-a numa posição de constrangimento, sujeição ou fragilidade;
- O aproveitamento de uma fragilidade - o assédio traduz um aproveitamento da fragilidade da vítima ou da sua posição profissional / hierárquica.

Não constituem assédio as seguintes situações:

- a) as decisões da hierarquia legitimadas nas regras da organização do trabalho e no contrato de trabalho;
- b) o exercício legítimo do poder hierárquico ou disciplinar (ex: avaliação de desempenho, procedimento disciplinar, etc.);
- c) a pressão decorrente do normal exercício de funções.

3.2.1 Assédio no Trabalho

É um comportamento indesejado e reiterado, nomeadamente aquele que seja baseado em fator de discriminação, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa visada, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

Entre outras, consideram-se como formas de assédio no trabalho:

- Discriminação
- Ao uso e acesso dos meios eletrónicos;
- Acesso ao emprego, trabalho ou formação profissional.

3.2.2 Assédio Sexual

O assédio é moral quando consista em ataques verbais de conteúdo ofensivo ou humilhante, ou físicos, ou atos mais subtis, podendo abranger violência física e/ou psicológica, visando diminuir a autoestima da vítima e, em última análise, a sua desvinculação ao posto de trabalho.

Entre outras, consideram-se como formas de assédio sexual:

- Insinuações sexuais
- Piadas ou comentários sobre o seu aspeto que o tenham ofendido;
- Piadas ou comentários ofensivos sobre o seu corpo;
- Piadas ou comentários ofensivos de carácter sexual.
- Atenção sexual não desejada
- Convites para encontros indesejados;
- Propostas explícitas e indesejadas de natureza sexual;
- Propostas indesejadas de carácter sexual através de e-mail, sms ou através de sites e redes sociais;
- Telefonemas, cartas, sms, e-mails ou imagens de carácter sexual ofensivos;
- Olhares insinuantos;
- Perguntas intrusivas e ofensivas acerca da vida privada.
- Contacto físico e agressão sexual
- Contactos físicos não desejados (tocar, mexer, agarrar, apalpar, beijar ou tentar beijar);
- Agressão ou tentativa de agressão sexual.
- Aliciamento
- Pedidos de favores sexuais associados a promessas de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho.

3.2.3 Assédio Moral

O assédio é sexual quando consista em comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal ou não verbal ou física, com o objetivo 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.

Entre outras, consideram-se como formas de assédio moral:

- Isolamento social
- Terem promovido o seu isolamento ou falta de contacto em relação a colegas;
- Terem promovido o seu isolamento ou falta de contacto com chefias.

- Perseguição profissional
- Definição de objetivos impossíveis de atingir;
- Desvalorização sistemática do trabalho;
- Funções desadequadas.
- Intimidação
- Ameaças sistemáticas de despedimento;
- Ter sido alvo de situações de stress com o objetivo de provocar descontrolo.
- Humilhação pessoal
- Ter sido humilhado devido a características físicas psicológicas ou outras.

4 PREVENÇÃO

É nosso dever rejeitar fortemente qualquer comportamento que denote falta de respeito, tendo bem claro que o assédio é determinado pela forma como os outros percebem as nossas acções, independentemente das nossas intenções originárias.

O CLOSE TO CUSTOMERS, ACE compromete-se a:

- Incentivar as boas relações no ambiente de trabalho, promovendo um clima de tolerância à diversidade e respeito pela diferença, fazendo uma gestão adequada de conflitos;
- Divulgar internamente o presente Código a todos os colaboradores, titulares de cargos dirigentes e ao Conselho de Administração;
- A actualizar o presente Código;
- A promover ações de formação e sensibilização sobre os temas da prevenção e combate ao assédio no trabalho;
- A prestar apoio aos Colaboradores vítimas de assédio no trabalho;
- A sinalizar, acompanhar e encaminhar todas as situações que indiquem a prática de assédio, designadamente por via do serviço de Medicina no Trabalho;
- A dar resposta a questões e sugestões relacionadas com o assédio no trabalho;
- A tratar as denúncias de situações de assédio no trabalho e a instaurar procedimento disciplinar sempre que se encontrem preenchidos os pressupostos legais para o efeito.

5 DENÚNCIA

O Colaborador que considere ser alvo de assédio no trabalho deve reportar a situação ao Departamento de Recursos Humanos.

Se achar que está a ser vítima de qualquer tipo de assédio:

- **Ponha por escrito o que aconteceu (data, hora, local, situação, testemunhas);**
- **Conserve as provas de qualquer conduta inapropriada (e.g. materiais, conversas escritas, etc.);**
- **Transmita claramente ao assediante que este tipo de conduta é inaceitável e que deve parar, lembrando que o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE se opõe firmemente a qualquer tipo de assédio, e que comportamentos deste tipo são severamente punidos;**
- **Reporte a situação, pois trata-se de uma violação deste Código.**

A **denúncia aqui descrita não prejudica o direito** de os Colaboradores recorrerem às autoridades nacionais competentes, designadamente, à Autoridade para as Condições do Trabalho, à Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego e à Inspeção Geral de Finanças.

6 PROCEDIMENTOS DE AVERIGUAÇÃO E RESOLUÇÃO

O processo de averiguação e resolução é conduzido pelo Departamento de Recursos Humanos com o apoio jurídico externo, garantindo a imparcialidade, igualdade e a transparência de todos os procedimentos a todas as pessoas envolvidas (denunciante, denunciado(a) e testemunhas).

Sempre que tenha conhecimento de alegadas situações de assédio, o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE instaurará procedimento prévio de inquérito ou outro que se mostre conveniente, nos prazos e de acordo com os termos previstos no Código do Trabalho, devendo, nesse âmbito, desenvolver todas as diligências investigatórias que se mostrem necessárias ao apuramento da verdade. É garantida a confidencialidade relativamente a denunciante, testemunhas e em relação à denúncia, até à eventual dedução de Nota de Culpa.

Todas as pessoas envolvidas no processo de averiguação por alegado Assédio pautam a sua atuação em rigoroso cumprimento do princípio da igualdade e dos deveres de sigilo e confidencialidade, encontrando-se obrigadas a não divulgar qualquer informação a que tenha acesso no âmbito do mesmo, relativamente a qualquer das pessoas envolvidas (denunciante, denunciado/a e testemunhas).

7 SANÇÕES

Os/as trabalhadores/as envolvidos/as em comportamentos proibidos neste Código, bem como aqueles que fizerem denúncias de má-fé, estão sujeitos a ação disciplinar, a qual poderá levar à aplicação de sanções disciplinares, nomeadamente o despedimento sem indemnização ou compensação.

A prática de Assédio por pessoas sem vínculo laboral com o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE poderá conferir o direito à rescisão da relação contratual.

A prática de Assédio confere à vítima o direito de indemnização, por danos patrimoniais e não patrimoniais, de acordo com o estabelecido no Código do Trabalho, em matéria de indemnização por ato discriminatório.

A prática de Assédio constitui igualmente contraordenação muito grave, prevista no Código do Trabalho, sem prejuízo de eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei, podendo dar origem aos respetivos procedimentos a instaurar pelas entidades competentes.

8 CONFIDENCIALIDADE E GARANTIAS

No âmbito das denúncias efetuadas o CLOSE TO CUSTOMERS, ACE, garante:

- o respeito pelos Princípios da Confidencialidade, da Não-retaliação e da Proteção de Dados e Segurança da Informação;
- o envio de informação ao autor da denúncia sobre o estado de andamento do processo;
- que o denunciante e as testemunhas por si indicadas não podem ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório;
- a fundamentação da decisão de arquivamento do procedimento.

9 PAPEIS E RESPONSABILIDADES

Função	Responsabilidade
<i>Direcção de Recursos Humanos</i>	<ul style="list-style-type: none">• Recebe todas as denúncias previstas neste Código• Procede a todas as averiguações necessárias com o apoio jurídico externo• Procede à aplicação das sanções disciplinares previstas•