



dstelecom

# **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

dos trabalhadores dstelecom

# PREÂMBULO

O futuro das organizações, bem como o respectivo reconhecimento externo, está associado à sua capacidade de estar no mundo dos negócios alcançando resultados positivos duma forma íntegra, idónea, responsável e dentro da mais absoluta e exigente legalidade.

É esse o posicionamento da dstelecom: um forte sentido de responsabilidade social e de preocupação ativa e permanente com o meio envolvente – Clientes, Acionistas, Trabalhadores, Fornecedores e Comunidade – tudo fazendo para honrar os compromissos e satisfazer as legítimas expectativas.

Um instrumento fundamental para alcançar e para nos manter alinhados com o posicionamento atrás expresso é o Código de Ética e Conduta, que integra os princípios orientadores da nossa ação profissional quotidiana.



# OBJETIVOS E ÂMBITO

Este documento tem dois objetivos fundamentais:

- Divulgar os princípios que orientam a atividade da empresa e as regras de natureza ética e deontológica que devem orientar o comportamento de todos os Colaboradores
- Promover e incentivar a adoção dos princípios e regras de atuação definidos no documento pelos Colaboradores, a todos os níveis hierárquicos e de competência; pelos Parceiros de negócio, incluindo fornecedores, prestadores de serviço; e pelas empresas subsidiárias

Especificamente, espera-se neste âmbito dos Colaboradores e Parceiros da dstelecom:

- Um comportamento ético que promova, a título individual, um sentimento de orgulho nas ações e decisões; e, a título coletivo, exemplifique, assegure e responsabilize as pessoas pelo cumprimento dos princípios de este Código, perante os outros trabalhadores da empresa e os parceiros de negócio;
- Respeito pelos princípios e as normas do presente Código e cumprimento estrito das suas obrigações legais e regulamentares;
- Veiculação das preocupações e denúncias sempre que existam comportamentos que indiquem a violação de este Código.



# PRINCÍPIOS GERAIS

## **Legalidade e Conformidade**

A dstelecom e todos os que nele trabalham, ou que com ele se relacionam profissionalmente, estão obrigados a atuar sempre dentro da mais estrita legalidade, cumprindo e fazendo cumprir todas as normas legais e regulatórias aplicáveis à respetiva atividade.

A dstelecom tem uma atitude cooperante com autoridades públicas e comunidades locais, marcada por princípios de transparência e independência, com inteira disponibilidade e abertura para o melhoramento da envolvente legal dos seus negócios. Toda a informação solicitada e exigível nos termos da lei será prestada às entidades públicas e de supervisão, de forma rigorosa, adequada e atempada.

A atuação profissional quotidiana deverá caracterizar-se por uma total conformidade com o contexto normativo vigente, com os contratos assinados e com os compromissos assumidos, numa busca incessante de fazer bem e de salvaguardar o bom-nome e a imagem da dstelecom.

A dstelecom observa os princípios e valores constantes da legislação nacional e internacional em matéria de Direitos Humanos e Sociais. Não são admitidos comportamentos discriminatórios em razão do sexo, raça, etnia, convicção religiosa, filiação partidária, ou outra, sendo promovida a igualdade de oportunidades, assegurada a integridade e dignidade no local de trabalho.

## **Objetivos Estatutários**

O conhecimento dos objetivos estatutários da Empresa, a par da forma lícita e eficiente de os alcançar, deverá constituir uma preocupação de todos os trabalhadores da dstelecom aos diferentes níveis, e, muito em particular, da sua equipa dirigente.



# PRINCÍPIOS GERAIS

## Saúde e Segurança

A saúde, segurança e bem-estar de todas as pessoas envolvidas e impactadas pela atividade da dstelecom são elementos primordiais, pelo que a Empresa deverá garantir não só o cumprimento estrito da legislação e dos regulamentos vigentes, mas também procurar adotar as melhores práticas existentes em cada momento neste âmbito.

Para isso, todos os colaboradores devem procurar conhecer e respeitar não só a legislação em vigor como também as normas e recomendações internas sobre estas matérias.

Os colaboradores devem comunicar imediatamente qualquer acidente ou situação que possam colocar em risco a higiene, segurança e saúde no local de trabalho, nos termos das normas aplicáveis, devendo ser adotadas as medidas preventivas que se revelem necessárias ou recomendáveis.

## Foco no Cliente

Todos os colaboradores devem ter como objetivo principal das suas ações o desenvolvimento de uma relação de empatia e confiança com os clientes, apoiada na melhor proposta de valor, de forma a assegurar a satisfação dos clientes. No contacto com os clientes é necessário que os colaboradores desempenhem as suas atividades em coerência com os compromissos assumidos pela dstelecom:

- Ganhando a confiança do cliente;
- Provendo uma atitude própria de uma organização vocacionada para a prestação de serviços;
- Tratando os clientes com profissionalismo, respeito e lealdade;
- Proporcionando aos clientes serviços de excelência;
- Facultando aos clientes as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida e assegurando o cumprimento escrupuloso das condições acordadas;
- Respeitando a privacidade da informação dos clientes e cumprindo a legislação aplicável.

# PRINCÍPIOS GERAIS

## Responsabilidade Social

A dstelecom tem uma atitude orientada não apenas por objectivos de negócio e pelo lícito alcance dos objetivos de negócios, mas também por uma especial atenção direcionada à comunidade em que a Empresa desenvolve a sua atividade.

O sentido de solidariedade e de ajuda ativa traduz-se numa participação interessada, conjuntamente com os diferentes agentes sociais e económicos, no encontro de soluções pragmáticas que conduzam a uma sociedade mais equilibrada e com melhor qualidade de vida.

Esta atitude deverá traduzir-se em ações concretas que envolvam e melhorem as condições de vida da comunidade na qual se integram as instalações da dstelecom.

## Inovação

Num sector tão dinâmico e competitivo como as comunicações eletrónicas, é fundamental desenvolver uma atitude de inconformismo e procura permanente de alavancas que garantam a sustentabilidade da empresa e a diferenciação da sua proposta de valor.

A inovação é um princípio fundamental da Empresa não só no que respeita à incorporação das tecnologias mais avançadas, mas também no serviço ao cliente, nas operações da empresa e no modelo de negócio.

# PRINCÍPIOS GERAIS

## Sustentabilidade

A Empresa procura a sustentabilidade numa triple perspetiva: financeira, social e ambiental.

Para garantir o seu sucesso financeiro, a dstelecom coloca os interesses do cliente no centro do seu pensamento, de forma a oferecer soluções relevantes que permitam um retorno económico adequado para garantir os investimentos necessários na empresa e remunerar adequadamente aos seus trabalhadores e aos seus acionistas.

Em relação à sustentabilidade ambiental, a dstelecom persegue comportamentos eco eficientes de forma a contribuir para a sustentabilidade da Empresa e do próprio negócio. Esta atitude deve traduzir-se em ações concretas de minimização do impacto de resíduos e eficiência energética, enquadradas no programa de ação vigente a cada momento.

Finalmente, no que respeita à responsabilidade social, os serviços e soluções disponibilizados ao mercado manifestam o comprometimento da dstelecom com as comunidades existentes nas geografias servidas pelas suas redes e pelos seus serviços.



# COMPROMISSOS ÉTICOS

## Isenção e Independência

A dstelecom pautará a sua atuação por princípios de transparência, instituindo as condições internas para que os seus colaboradores possam participar nos processos decisórios em que estejam envolvidos, de forma isenta e independente, adotando as atitudes e recomendações que considerem tecnicamente mais adequadas para a organização.

A isenção e independência implica que sempre que existam potenciais conflitos de interesses, seja com Acionistas, Clientes e/ou Fornecedores, o colaborador deverá de eles dar imediato e exaustivo conhecimento abstendo-se de qualquer outra ação.

Este comportamento vinculado é extensivo a todos os potenciais conflitos de interesses emergentes de relações familiares ou quaisquer outras de natureza afetiva, que possam distorcer um total objetividade e independência no processo de tomada de decisão. Assim, os colaboradores não devem intervir em processos de decisão que envolvam, direta ou indiretamente, organizações com as quais colaborem ou tenham colaborado ou pessoas com quem estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou amizade. Na impossibilidade de se absterem de intervir nos processos suprarreferidos, todos os Colaboradores deverão informar o respectivo superior hierárquico sobre a existência dessas ligações.



# COMPROMISSOS ÉTICOS

## Integridade e Honestidade

Todos os que participam na atividade da dstelecom deverão atuar profissionalmente de forma íntegra e honesta, evitando qualquer atitude suscetível de prejudicar colegas ou qualquer entidade que se relacione com a dstelecom, ou de criar qualquer clima de suspeição que afete a imagem e o bom nome da Empresa e seus colaboradores.

É interdita toda a prática de corrupção, em todas as suas formas ativas e passivas, quer através de atos e omissões quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares.

A dstelecom e os seus colaboradores não efetuarão contribuições monetárias que possam ser interpretadas como forma de obter vantagens ilegítimas na sua atividade empresarial.

A dstelecom e os seus colaboradores recusarão ofertas de terceiros que possam ser consideradas como uma tentativa de influenciar a dstelecom ou o colaborador. Em caso de dúvida, o colaborador deverá comunicar, por escrito, a situação à respetiva hierarquia.

A dstelecom e os seus colaboradores comprometem-se a denunciar práticas ilegais, imorais ou ilegítimas, referentes à atividade da Empresa, que sejam suscetíveis de interferir com a respetiva situação económica, ambiental ou social.

A dstelecom e os seus colaboradores não participarão nem compactuarão com ações de desvio de fundos ou bens envolvidos resultantes da atividade da Empresa para investimentos ou aplicações de benefício pessoal e ilícito.



# COMPROMISSOS ÉTICOS

## Lealdade

A dstelecom atuará de forma totalmente leal e direta com todos os que com ele interagem, procurando fundamentar as suas decisões para que não sejam suscetíveis de gerar equívocos.

Os colaboradores deverão garantir um relacionamento direto e leal com todos os Clientes, Fornecedores, Hierarquias e Colegas. De forma recíproca, os colaboradores não se podem envolver em atividades que concorram com as desenvolvidas pela dstelecom.

As relações da dstelecom e dos seus colaboradores com movimentos ou partidos políticos decorrerão dentro do cumprimento das disposições legais em vigor, não devendo os colaboradores, nesse âmbito, invocar a sua relação com a dstelecom.

## Relacionamento com Fornecedores

A dstelecom seleciona os prestadores de serviços e fornecedores com base em critérios claros e imparciais, sendo um dos critérios da sua seleção a observância por parte daqueles de princípios de conduta que não conflituem com as constantes do presente Código.

A dstelecom atua com lealdade e boa-fé nas relações com os seus parceiros de negócio, estabelecendo com estes uma comunicação clara e objetiva, tendo em vista a consolidação de uma relação de confiança.

A dstelecom adota procedimentos orientados por princípios de racionalidade económica e de eficácia. A sua prática empresarial é transparente e equitativa, não sendo tolerada qualquer forma de abuso e suborno, corrupção ou branqueamento de capitais.



# COMPROMISSOS ÉTICOS

## **Sigilo, Confidencialidade e Privacidade**

A dstelecom e todos os que nela trabalham, guardam pleno sigilo e confidencialidade sobre toda e qualquer informação a que tenham acesso em virtude do relacionamento qualificado com as diferentes entidades com as quais interagem, informações que pela sua natureza tenham carácter reservado, não sendo do normal e regular conhecimento do mercado em geral.

A dstelecom e todos os que nela trabalham respeitam a privacidade da informação em especial a relativa a dados pessoais de colaboradores e ou de clientes de acordo com as definições no Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais e todas as leis associadas

## **Cumprimento Integral de Obrigações**

A dstelecom e todos os seus colaboradores asseguram o cumprimento integral, atempado e exaustivo das obrigações assumidas contratualmente ou de expectativas juridicamente tuteladas em razão de processos negociais em curso.

Os colaboradores interiorizam a importância de que se reveste o cumprimento integral e atempado das obrigações para o sucesso empresarial, designadamente perante os Clientes, empenhando-se por todos os meios ao seu alcance em garantir o resultado.

## **Empenhamento na Transmissão de Valores**

A transmissão de valores construtivos, orientados para fomentar atitudes profissionais e pessoais indutoras dum ambiente de trabalho alicerçado no espírito de equipa e na cooperação, constitui uma preocupação e aposta recorrente da dstelecom e de todos os que nela trabalham.



# COMPROMISSOS ÉTICOS

## Reconhecimento e Respeito pela Diversidade

A dstelecom é uma entidade plural e aberta, reconhecendo e respeitando ativamente a diversidade, seja ela de origem religiosa, étnica, social ou de qualquer outra natureza, considerando que a diversidade é um fator indutor de crescimento e de inovação empresarial.

Os colaboradores não devem atuar de forma discriminatória em relação aos Colaboradores ou a quaisquer pessoas, designadamente em função da raça, religião, sexo, orientação sexual, ascendência, idade, idioma, território de origem, convicções políticas ou ideológicas, situação económica, contexto social ou vínculo contratual, fomentando o respeito pela dignidade humana.

Os colaboradores adotam uma atitude de total respeito e consideração pessoal por todos aqueles com que interagem, independentemente da sua origem, credos e convicções políticas e sindicais.

No entanto, os colaboradores devem abster-se de participar ou de exercer funções em organizações nas quais a atividade a desenvolver possa entrar em conflito com o cumprimento das suas funções na dstelecom.

É expressamente interdita qualquer conduta que possa consistir numa forma de coação, nomeadamente através de ofensas morais, mobbing, assédio, moral ou sexual, ou bullying.



# COMPROMISSOS PROFISSIONAIS

## Formação, Qualificação e Desenvolvimento Profissional

A dstelecom adota um posicionamento de learning organization, apostando no acesso e envolvimento ativo dos seus colaboradores às práticas estudadas nos meios acadêmicos e utilizadas pelas organizações de referência mundial.

A dstelecom proporciona ações de formação adequadas aos seus colaboradores e incentiva uma formação continuada, como elemento potenciador da sua motivação e do seu melhor desempenho, reconhecendo um elevado valor ao desenvolvimento profissional e pessoal dos seus mesmos.

A dstelecom valoriza e responsabiliza profissionalmente os colaboradores no exercício das suas funções, com base no mérito individual, permitindo-lhes assumir um nível de autonomia e de assunção de responsabilidades associadas às suas capacidades e empenho.

A dstelecom assegura a igualdade de oportunidades, ao nível do recrutamento, da contratação e do desenvolvimento profissional, valorando apenas os aspetos profissionais. Para tal, todos os seus colaboradores deverão adotar medidas que considerem necessárias para combater e impedir qualquer forma de discriminação ou tratamento diferenciado em função, nomeadamente, da origem étnica ou social, convicções religiosas, nacionalidade, género, estado civil, orientação sexual ou deficiência física.

Os colaboradores obrigam-se a um esforço empenhado e permanente no sentido duma sua permanente e exigente qualificação, obrigando-se a participar ativamente e com resultados positivos, em toda e qualquer ação de formação para a qual sejam convocados.



# COMPROMISSOS PROFISSIONAIS

## Exigência e Rigor

Os colaboradores têm uma atitude profissional de exigência e rigor, procurando fazer bem à primeira, e transmitindo recorrentemente esse nível de exigência pessoal e de eficiência às equipas em que se integram.

Reconhecem que o sucesso da dstelecom é alicerçado nos sucessos profissionais de cada um dos seus colaboradores e que estes só são possíveis de atingir com grande empenhamento pessoal, dedicação e forte sentido de responsabilidade.

## Assiduidade e Pontualidade

Todos os que trabalham na dstelecom deverão empenhar-se profundamente na assiduidade e pontualidade no seu sentido amplo, isto é, envolvendo o cumprimento rigoroso e atempado de prazos com Clientes e com todas as entidades com que a dstelecom interage, como corresponde a uma entidade responsável, exigente e profissional.





# COMPROMISSOS PROFISSIONAIS

## **Ambiente e Ferramentas de Trabalho**

As diferentes ferramentas de trabalho colocadas pela dstelecom à disposição dos seus colaboradores serão por estes utilizadas de forma diligente e adequada, procurando partilhar recursos e evitar qualquer deterioração.

Os colaboradores serão cuidadosos na utilização destes recursos limitados e com significativo custo económico, fomentando na equipa em que se inserem um espírito de exigência na respetiva manutenção e guarda, reconhecendo que associada à deterioração dos meios está a degradação do ambiente de trabalho e da imagem da dstelecom e dos que nela trabalham.

A dstelecom assegura o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho. Todos os colaboradores deverão conhecer, cumprir e fazer cumprir as normas referentes a esta matéria, bem como reportar quaisquer não conformidades verificadas.

Os colaboradores devem desempenhar as suas funções de forma a respeitar a integridade física de todos os colegas, parceiros e Clientes que se encontrem em qualquer uma das instalações da dstelecom.



# COMPROMISSOS PROFISSIONAIS

## **Preservação dos Espaços Comuns e dos Postos de trabalho**

Os colaboradores são responsáveis por zelar e utilizar apropriadamente o mobiliário de apoio pessoal e coletivo – secretárias, módulos de gavetas, armários e equipamentos eletrónicos, tendo em atenção que estes se destinam exclusivamente para apoio da sua atividade diária.

Os armários e as gavetas não devem ser usados para armazenamento de bens pessoais.

Os artigos de utilização pouco frequente - pastas de arquivo, devem ser transferidos para o armazém respetivo, devidamente identificados de forma a facilitar pesquisas futuras, mantendo no arquivo local, somente os recursos de utilização frequente.

Os postos de trabalho devem manter-se limpos e arrumados, bem como os documentos confidenciais não devem ser abandonados, de forma a garantir a manutenção, imagem e integridade do negócio.

Os colaboradores são responsáveis pela adequada segregação de resíduos e pela utilização racional de recursos, nomeadamente, papel, meios de impressão, água, energia e combustíveis.



# COMPROMISSOS PROFISSIONAIS

## Comunicação

Os colaboradores serão, por natureza, agentes de comunicação positiva e construtiva com todos os que com eles interagem.

O fluxo de comunicação deverá ser aberto, isento e conducente à transmissão duma imagem inovadora e positivamente diferenciadora da dstelecom e de todos os que nele trabalham.

A Empresa estima e estimula a participação dos seus colaboradores, promovendo processos eficazes de comunicação, consulta e partilha. Neste sentido, a dstelecom respeita e valoriza a participação e a presença dos seus colaboradores na web, como um meio de desenvolvimento pessoal e profissional em consonância com a missão e valores da empresa.

No que respeita à comunicação da empresa com o mercado, a dstelecom cumprirá as suas obrigações de informação de forma fiel, atual, completa e verdadeira, nomeadamente no que respeita à informação financeira, de gestão, patrimonial, responsabilidades e políticas adotadas mais relevantes.

# COMPROMISSOS PROFISSIONAIS

**As informações prestadas pela dstelecom e pelos seus Colaboradores aos meios de comunicação social, incluindo as que se destinem a fins publicitários devem:**

- Ser emitidas exclusivamente pelas Direções e estruturas autorizadas;
- Respeitar princípios de legalidade, rigor, oportunidade, objetividade, veracidade e clareza;
- Salvar o sigilo e a reserva de informação confidencial;
- Contribuir para a imagem de coesão, criação de valor e dignificação da dstelecom.

**Os Colaboradores assumem como compromisso que ao usar as redes sociais:**

- Devem agir de forma eticamente responsável, contribuindo para criar valor e dignificar a dstelecom;
- Devem respeitar, cumprir e fazer refletir os princípios, valores e regras de conduta estabelecidos no presente Código de Ética e de Conduta;
- Não devem publicar informação sobre a dstelecom de natureza confidencial ou de contexto interno.



# CONHECIMENTO, DIVULGAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

Os colaboradores só iniciam a sua atividade na dstelecom após prévio e exaustivo conhecimento de este Código, aceitando os princípios nele expressos e assinando um seu exemplar em reconhecimento formal dessa sua aceitação voluntária.

Cada colaborador será um agente permanente de divulgação destes princípios através da sua conduta profissional quotidiana e do seu exemplo pessoal.

Este Código será divulgado no site da empresa, de modo que dele possam ter conhecimento Acionistas, Clientes, Fornecedores, Stakeholders, investidores e outras entidades com as quais o a dstelecom se relaciona.

Existirá uma Comissão de Acompanhamento de este Código, integrada por representantes de várias áreas da empresa e de diferentes níveis hierárquicos, para acompanhar o cumprimento do Código e garantir o seu desempenho através das atualizações que a Comissão considere necessárias que em cada momento.



# PARTICIPAÇÃO DE VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Os colaboradores têm o dever de comunicar a ocorrência de condutas incompatíveis com as regras estabelecidas neste documento, de que tenham conhecimento ou fundamentada suspeita. Da mesma forma, qualquer outra pessoa interessada poderá apresentar, desde que de boa-fé e devidamente fundamentadas, os casos que configurem violação ao cumprimento dos padrões de conduta estabelecidos neste Código.

O CEO é a pessoa competente para supervisionar este tipo de queixas, as quais deverão ser remetidas através de correio eletrónico, devendo o seu conteúdo ser tratado de forma estritamente confidencial: [ceo@dstelecom.pt](mailto:ceo@dstelecom.pt)

As queixas apresentadas serão apreciadas pelo CEO por outras pessoas que o mesmo considere apropriadas, sendo, de imediato, tomadas as medidas adequadas. Em todas as fases do processo, será mantida a confidencialidade necessária a uma análise pormenorizada.

O CEO manterá um registo de todas as queixas apresentadas, dando conhecimento periódico ao CA da dstelecom.

Caso o colaborador tenha qualquer dúvida relacionada com a melhor forma de agir em determinada situação, o mesmo deverá consultar o seu superior hierárquico ou o CEO.

Qualquer comportamento individual que não seja conforme aos princípios constantes deste Código ou que viole qualquer um dos comportamentos vinculados nele previstos será passível de procedimento disciplinar, podendo ser considerado falta grave, passível de procedimento disciplinar, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil, administrativa ou criminal de acordo com disposição legal ou regulamentar.