

Código de Ética e de Conduta do Metropolitano de Lisboa, E.P.E.



Metropolitano de Lisboa, E.P.E.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

1. Empresa e Serviço Público
 - Empresa
 - Missão
 - Visão
 - Função Social e Responsabilidades Sociais
2. Princípios e Valores Estruturantes do ML
3. Razão de ser do Código de Ética e de Conduta do ML

PARTE DISPOSITIVA

1. Âmbito de Aplicação
2. Natureza das Regras
3. Valores e a sua Prática
4. Diligência, Eficiência e Responsabilidade
5. Relacionamento com Instituições e Organismos
6. Relacionamento com os Clientes
7. Compromisso do ML para com os Clientes
8. Relacionamento com a Comunicação Social
9. Igualdade de Tratamento
10. Actividades Políticas e Sindicais
11. Utilização de Recursos do ML
12. Actividades Externas
13. Prevenção de Potenciais Conflitos de Interesses
14. Relacionamento entre Colaboradores do ML
15. “Global Compact” Relações Externas e Interessados
16. Compromisso Ambiental

INTRODUÇÃO

1. Empresa e Serviço Público

- **Empresa**

O Metropolitano de Lisboa, E.P.E., (ML), é uma Entidade Pública Empresarial com o estatuto de pessoa colectiva de direito público, dotada de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial, rege-se por estatutos próprios¹ e pela lei aplicável às empresas públicas e tem por objecto principal a manutenção e o desenvolvimento do funcionamento regular do serviço público de transporte colectivo de passageiros fundado no aproveitamento do subsolo da cidade de Lisboa e zonas limítrofes.

- **Missão**

A *Missão* do ML é a Prestação do Serviço Público de Transporte Colectivo de Passageiros, em Sistema de Metro, orientado para o cliente (razão de ser), segundo princípios de racionalidade económico-financeira e de eficácia social e ambiental.

- **Visão**

O ML tem por visão prospectiva ser o garante da mobilidade social em meio urbano, segundo padrões de qualidade e eficácia social e ambiental.

- **Função Social e Responsabilidades Sociais**

O Metropolitano de Lisboa tem uma função social que vai para além do Serviço Público de Transporte, pela influência que exerce no ordenamento e desenvolvimento do tecido urbano, na aproximação das populações, na qualidade de vida e do ambiente.

Para além disso, o ML tem de cumprir um conjunto de Responsabilidades Sociais, desde logo criando condições para o desenvolvimento profissional e pessoal das pessoas que nele trabalham, produzindo um serviço de qualidade e socialmente útil, salvaguardando a defesa dos valores ambientais, e do desenvolvimento sustentável.

¹ Decreto-Lei n.º 148-A/2009, de 26 de Junho.

2. Princípios Estruturantes e Valores Centrais do ML

O Metropolitano de Lisboa tem como princípios estruturantes da sua actividade no plano social, cultural, ético e de desenvolvimento sustentado, os valores e compromissos do Pacto Mundial das Nações Unidas, “*Global Compact*”, de:

- Respeito e protecção do direitos humanos;
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores;
- Erradicação de todas as formas de exploração (trabalho forçado e trabalho infantil);
- Erradicação de todas as práticas discriminatórias;
- Luta contra todas as formas de corrupção;
- Responsabilidade na defesa e protecção do meio ambiente;
- Contribuição para o desenvolvimento sustentável.

O Metropolitano de Lisboa tem como valores centrais da sua actividade:

- Serviço Público;
- Competência e Polivalência Profissionais;
- Lealdade, Justiça e Equidade;
- Reconhecimento;
- Espírito de Equipa;
- Responsabilidade;
- Rigor e Integridade;
- Abertura à Mudança e Inovação.

3. Finalidade do Código de Ética e de Conduta do ML

O *Código de Ética e de Conduta do ML* tem por finalidade enquadrar os princípios estruturantes e valores centrais da Empresa num conjunto de regras éticas e deontológicas que se impõem à consciência colectiva como modelo comportamental, que devem ser observadas na acção quotidiana.

PARTE DISPOSITIVA

Os Valores consubstanciam-se numa prática que os corporiza no desempenho.

Essa prática vai fortalecer a identidade do ML e dar previsibilidade nas relações interpessoais, internas e externas, dotando-o de uma Cultura própria.

Nesta Parte Dispositiva vamos concretizar a aplicação do *Código de Ética e de Conduta do ML*.

1. Âmbito de Aplicação

O *Código de Ética e de Conduta do ML* é aplicável a todas as pessoas que trabalhem ou prestem serviços ao ML, quer por via de contrato de trabalho, quer por via de contrato de prestação de serviços, contrato de estágio, quer ainda por via de uma relação de mandato, sendo para os efeitos deste código designadas por *Colaboradores*.

Todos os *Colaboradores* do ML devem, no âmbito das suas funções e competências, quer nas relações internas, quer nas relações externas, observar os princípios e valores éticos ínsitos no *Código de Ética e de Conduta do ML* e as suas disposições.

O *Código de Ética e de Conduta do ML* deve ser igualmente observado pelos colaboradores das sociedades que estejam numa relação de grupo com o ML, seja por via de uma relação de domínio, ou seja de simples participação.

2. Natureza das Regras

As regras constantes do *Código de Ética e de Conduta do ML* visam garantir a prática de condutas profissionais de elevado padrão moral e de cultura dos valores do ML por parte de todos os Colaboradores do ML, em complemento das disposições legais e regulamentares que devam observar.

Constituem igualmente as regras constantes do *Código de Ética e de Conduta do ML*, uma referência para o público em geral no que respeita ao padrão de conduta exigível do ML, no seu relacionamento com terceiros.

Constitui falta grave, passível de procedimento disciplinar ou outro que ao caso caiba, a violação ou inobservância das regras de conduta do *Código de Ética e de Conduta do ML*.

3. Valores Centrais e a sua Prática

Os *Colaboradores* do ML no desempenho das suas funções e no âmbito das suas competências, deverão pautar a sua acção observando os seguintes valores e princípios de conduta:

Serviço Público é:

- Estar atento à satisfação do cliente, aferindo o grau de satisfação;
- Antecipar as necessidades do mercado e a sua expectativa;
- Ser cordial, pró-activo e eficaz. Procurar a excelência no atendimento;
- Cumprir as regras e procedimentos estabelecidos na prestação de serviços;
- Garantir a regularidade e fiabilidade;
- Privilegiar os interesses do cliente nas decisões operacionais.

Competência é:

- Ser pontual e rigoroso;
- Cumprir as normas e procedimentos;
- Ter uma atitude de inovação e de melhoria contínua;
- Ser imaginativo, pró-activo e estimular os seus colaboradores a sê-lo;
- Assumir a responsabilidade pelos objectivos (fazer bem);
- Pugnar pelo cumprimento dos padrões de qualidade e de segurança que a Empresa adopte;
- Reforçar a Cultura da Empresa.

Lealdade, Justiça e Equidade é:

- Denunciar situações que possam por em causa a imagem/ prestígio da empresa;
- Cumprir e fazer cumprir as normas estabelecidas pela empresa;
- Garantir a confidencialidade (quando for exigida);
- Manter a isenção e objectividade na análise;
- Não ter atitudes discriminatórias (interna e externamente);
- Agir com transparência, rigor e verdade;
- Não exercer actividade externa que interfira com as suas atribuições e actividades da empresa (não incorrer em conflito de interesses);
- Ser coerente na prática dos valores e princípios.

Reconhecimento é:

- Motivar o trabalho em equipa, apoiando e motivando;
- Fazer uma avaliação justa e objectiva;
- Recompensar com equidade.

Espírito de Equipa é:

- Promover em tempo útil o debate alargado para tomada de decisões;
- Ser solidário na execução das decisões tomadas;
- Procurar as melhores soluções para a empresa independentemente dos interesses sectoriais;
- Partilhar o conhecimento e a informação;
- Promover a entreaajuda.

Responsabilidade é:

- Procurar soluções de desenvolvimento tecnológico orientado para a protecção ambiental na rede actual e futura;
- Desenvolver a consciência ambiental interna e externamente;
- Tomar decisões com racionalidade económica;
- Respeitar as normas e convenções nacionais e internacionais respeitantes ao direito do trabalho;
- Desenvolver comportamentos não discriminatórios de âmbito social;
- Facilitar o acesso ao transporte àqueles que têm mobilidade reduzida;

- Tratar e encaminhar adequadamente lixos e resíduos;
- Implementar soluções para minimizar perturbações ambientais na vizinhança da infra-estrutura do ML;
- Frequentar e promover programas de formação sobre temas ambientais e do desenvolvimento sustentável;
- Avaliar e implementar procedimentos e atitudes amigas do ambiente e da economia de recursos energéticos;
- Cooperar com estabelecimentos de ensino profissional e universitário na formação profissional dos seus alunos;
- Não tomar atitudes ou ter comportamentos que afectem a imagem da Empresa.

Rigor e Integridade é:

- Ter um comportamento de práticas anti-corrupção/ suborno;
- Ser transparente nas decisões pela difusão dos critérios de avaliação e resultados;
- Ter comportamentos que evitem conflito de interesses com a empresa;
- Proteger o património da empresa;
- Fomentar o espírito de iniciativa e de responsabilidade;
- Preparar cuidadosamente projectos e especificações;
- Ser transparente nos processos e cumprimento das obrigações contratuais;
- Respeitar a legalidade e regulamentos internos;
- Não tirar partido de vantagens negociais no relacionamento com entidades terceiras.

Abertura à Mudança e Inovação é:

- Adaptação às novas situações;
- Modernização de processos de trabalho e novas ferramentas de gestão;
- Propensão para a aprendizagem contínua tendo em vista a optimização de competências profissionais.

4. Diligência, Eficiência e Responsabilidade

Todos os *Colaboradores* do ML devem cumprir com zelo, eficiência e sentido de missão as tarefas e deveres que lhe sejam cometidas, com consciência da importância da excelência de serviço e das responsabilidades do Serviço Público.

Os *Colaboradores* do ML devem ter em conta as expectativas do público relativamente à sua conduta, dentro de padrões genérica e socialmente aceites e comportar-se de forma a manter e reforçar a confiança do público no ML e contribuir para o eficaz funcionamento e boa imagem do ML.

No exercício das suas funções e no âmbito das suas competências os *Colaboradores* do ML devem observar e fazer observar o cumprimento pontual e rigoroso dos procedimentos legais ou regulamentares, pugnar pelo cumprimento dos padrões de qualidade e de segurança e privilegiar o interesse do *cliente* nas decisões operacionais.

5. Relacionamento com Instituições e Organismos

Os *Colaboradores* do ML nos contactos formais ou informais com representantes de instituições públicas ou privadas, ou de organismos da administração central ou local do Estado, devem agir com lealdade e prontidão e reflectir a posição do ML quando esta esteja definida.

Na falta de uma posição definida os *Colaboradores* do ML, enquanto tal, devem abster-se de veicular qualquer posição a título pessoal.

No relacionamento com quaisquer entidades públicas ou privadas os *Colaboradores* do ML no desempenho das suas atribuições devem observar os valores do ML pautando a sua actuação por critérios de excelência, adequação, rigor, integridade e transparência.

6. Relacionamento com os Clientes

Os *Colaboradores* do ML no relacionamento com os clientes e o público em geral, devem evidenciar disponibilidade, eficiência, correcção e cortesia e assegurar o acompanhamento dos assuntos e de que é prestada a informação e esclarecimento adequados.

7. Compromisso do ML para com os Clientes

Os Colaboradores do ML devem observar no seu desempenho os seguintes factores comportamentais e técnico-profissionais:

Factores Comportamentais:

- Simpatia no Atendimento ao Cliente
- Disponibilidade e Proactividade
- Apresentação cuidada e Postura correcta
- Resposta Pronta
- Preocupação Ambiental

Factores Técnico-profissionais:

- Segurança
- Informação ao Cliente
- Pontualidade, Fiabilidade, Frequência
- Conforto
- Acessibilidade (incluindo pessoas de mobilidade reduzida)

8. Relacionamento com a Comunicação Social

Em matérias que se prendam com a actividade e imagem pública do ML os *Colaboradores* do ML, enquanto tal, devem abster-se de conceder entrevistas ou fornecer informações, excepto quando mandatados para para o efeito.

No relacionamento com a comunicação social a Empresa através dos meios adequados assegurará informação coerente verdadeira e transparente com total respeito pelo dever de informar os órgãos de comunicação social.

9. Igualdade de Tratamento

Os *Colaboradores* do ML no relacionamento com outras pessoas devem demonstrar sensibilidade e respeito mútuo e abster-se de qualquer comportamento ofensivo ou discriminatório, em especial, por motivo de estatuto social, raça, sexo, idade, incapacidade física, orientação sexual, opinião ou filiação política, ideias filosóficas ou convicções religiosas.

10. Actividades Políticas e Sindicais

No exercício de actividades político-partidárias ou sindicais os colaboradores do ML devem respeitar os princípios constitucionais e o quadro legal aplicável, devendo agir com prudência e respeito de modo a evitar conflitos e preservar a independência da Empresa.

11. Utilização de Recursos do ML

Os *Colaboradores* do ML têm o dever de respeitar e proteger o património do ML e de não permitir nem praticar a utilização abusiva por terceiros, dos serviços e ou das instalações e equipamentos.

Os *Colaboradores* do ML no exercício das suas funções têm o dever de adoptar as medidas adequadas a minimizar os custos e evitar desperdícios e a tornar mais eficiente o uso dos recursos disponíveis.

12. Actividades Externas

Os *Colaboradores* do ML, respeitando o quadro legal e os normativos internos da Empresa, não podem exercer actividades que sejam incompatíveis e/ou susceptíveis de gerar conflito de interesses.

13. Prevenção de Potenciais Conflitos de Interesses

Os *Colaboradores* do ML devem evitar qualquer situação susceptível de originar directa ou indirectamente um conflito de interesses com o ML.

Entende-se que existe conflito de interesses sempre que o colaborador tenha directa ou indirectamente um interesse pessoal de que possa retirar potencial vantagem para si próprio, para algum familiar ou afim, para amigos ou conhecidos e que possa influenciar o desempenho esperado no exercício das suas funções.

Sempre que Os *Colaboradores* do ML tenham conhecimento de uma situação que possa originar conflito de interesses ou suspeição, devem informar o seu superior hierárquico de modo a ser encontrada uma solução que permita assegurar o desempenho imparcial, objectivo e transparente.

Todos os procedimentos para fornecimento de bens ou serviços ao ML, devem observar a forma escrita e ser veiculados através dos canais oficiais do ML.

Os *Colaboradores* do ML devem abster-se de utilizar de forma abusiva qualquer informação privilegiada que obtenham por virtude das suas funções.

É incompatível com o princípios da Lealdade e Independência o facto de solicitar ou aceitar de entidade ou pessoa externa ao ML, de subordinado ou de superior hierárquico, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou dádivas que excedam um valor meramente simbólico.

14. Relacionamento entre os Colaboradores do ML

No seu relacionamento os *Colaboradores* do ML devem observar os princípios de lealdade, de integridade, de cooperação, de respeito pelas hierarquias e urbanidade.

Os *Colaboradores* do ML no exercício das suas atribuições devem ter um desempenho de elevado sentido de responsabilidade e cooperação privilegiando o bom ambiente e o trato pessoal quer com os colegas quer com os superiores hierárquicos e estes com os subalternos.

Os *Colaboradores* do ML que desempenhem funções de direcção, coordenação ou chefia devem valorizar as prestações daqueles, que com eles trabalham, de forma justa, leal e equitativa e, bem assim, instruí-los e com eles cooperar de forma clara na execução das tarefas que lhes sejam cometidas.

No seu relacionamento profissional, os Colaboradores do ML devem promover a participação e troca de conhecimentos ou informações e a cooperação interdisciplinar ou entre departamentos e, também privilegiar o espírito de equipa, por forma a manter os colegas intervenientes na mesma tarefa ou assunto ao corrente dos desenvolvimentos do trabalho e estimular a excelência de qualidade,

Os Colaboradores do ML que por qualquer forma contribuam para a formação de uma decisão devem ser solidários com o decisor, assumir as suas responsabilidades e ser solidárias na execução da mesma.

15. “Global Compact” Relações Externas e Interessados

Os *Colaboradores* do ML nas relações externas com fornecedores e outros interessados têm o dever de observar e de fazer observar os princípios e compromissos do “*Global Compact*” e de denunciar qualquer situação que viole esses princípios.

As relações com *Interessados*, pessoas singulares ou colectivas com quem o ML se relaciona na sua actividade, designadamente, contrapartes, parceiros institucionais ou de negócio, devem pautar-se por princípios de lealdade, de boa-fé, transparência, equidade e de elevada ética profissional.

Nas relações contratuais devem ser observados os princípios de boa-fé quer na fase preliminar quer na execução dos contratos, o equilíbrio contratual “*win-win*”, a repartição do risco e o cumprimento rigoroso e pontual.

O ML não aceita nem permite qualquer forma de “*dumping social*” ou de comportamento, por acção ou omissão, que confira benefício ilegítimo, constituindo dever dos *Colaboradores* do ML a denúncia imediata e não pactuar com tais situações.

16. Compromisso Ambiental

O ML assume como compromisso das suas responsabilidade sociais a protecção do ambiente e os objectivos consignados no Protocolo de Quioto.

O ML no seu desempenho pugnará pela adopção de técnicas que compatibilizem a melhoria das infra-estruturas existentes e a construção de novas com o recurso às mais adequadas soluções ambientais e de integração com o planeamento regional e urbano.

O ML privilegia a aplicação de técnicas não poluentes, de monitorização ambiental e de racionalidade energética, defendendo a sustentabilidade do desenvolvimento.