



Código de Ética e de Conduta

março.2020



Metropolitano de Lisboa

Índice

| | |
|--|----|
| Introdução | |
| 1. Empresa e Serviço Público | 4 |
| • Empresa | |
| • Missão | |
| • Visão | |
| • Função Social e Responsabilidades Sociais | |
| 2. Princípios estruturantes e valores centrais do ML | 5 |
| 3. Razão de ser do Código de Ética e de Conduta do ML | 5 |
| Parte dispositiva | |
| 1. Âmbito de aplicação | 6 |
| 2. Natureza das regras | 6 |
| 3. Valores e a sua prática | 7 |
| 4. Diligência, eficiência e responsabilidade | 9 |
| 5. Relacionamento com instituições e organismos | 10 |
| 6. Relacionamento com os Clientes | 10 |
| 7. Compromisso do ML para com os Clientes | 11 |
| 8. Relacionamento com a comunicação social | 11 |
| 9. Igualdade de tratamento | 11 |
| 10. Atividades políticas e sindicais | 12 |
| 11. Utilização de recursos do ML | 12 |
| 12. Atividades externas | 12 |
| 13. Prevenção de potenciais conflitos de interesses | 12 |
| 14. Confidencialidade da informação | 13 |
| 15. Relacionamento entre Colaboradores do ML | 14 |
| 16. <i>Global Compact</i> relações externas e interessados | 15 |
| 17. Compromisso ambiental | 16 |

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 coletiva 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 objeto principal a manutenção e o desenvolvimento do funcionamento regular do serviço público de transporte coletivo 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 Coletivo 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 prospetiva 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, na atual redação

código
ética
conduta

2. Princípios estruturantes e valores centrais do ML

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

- Respeito e proteção dos 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 proteção do meio ambiente;
- Contribuição para o desenvolvimento sustentável.

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

- 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 coletiva como modelo comportamental, que devem ser observadas na ação 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.

código ética
conduta

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 ação 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-ativo 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 continua;
- Ser imaginativo, pró-ativo e estimular os seus colaboradores a sê-lo;
- Assumir a responsabilidade pelos objetivos (fazer bem);
- Pugnar pelo cumprimento dos padrões de qualidade e de segurança que a Empresa adote;
- 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 objetividade na análise;
- Não ter atitudes discriminatórias (interna e externamente);
- Agir com transparência, rigor e verdade;
- Não exercer atividade externa que interfira com as suas atribuições e atividades 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 objetiva;
- 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 proteção ambiental na rede atual 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 infraestrutura 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 afetem a imagem da Empresa.

Rigor e Integridade é:

- Ter um comportamento de prática anticorrupção/ suborno;
- Rejeitar ofertas de bens materiais ou quaisquer vantagens de outra natureza de valor estimado igual ou superior a 150 euros, como contrapartida do exercício de uma ação, omissão, voto ou influência sobre a tomada de qualquer decisão;
- 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 projetos 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 otimização 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 refletir 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 atuação 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, correção 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 fatores comportamentais e técnico-profissionais:

Fatores comportamentais

- Simpatia no atendimento ao Cliente
- Disponibilidade e proatividade
- Apresentação cuidada e postura correta
- Resposta pronta
- Preocupação ambiental

Fatores 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 atividade e imagem pública do ML os Colaboradores do ML, enquanto tal, devem abster-se de conceder entrevistas ou fornecer informações, exceto quando mandatados 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. Atividades políticas e sindicais

No exercício de atividades 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 adotar as medidas adequadas a minimizar os custos e evitar desperdícios e a tornar mais eficiente o uso dos recursos disponíveis.

12. Atividades externas

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

13. Prevenção de potenciais conflitos de interesses

Os Colaboradores do ML devem evitar qualquer situação suscetível de originar direta ou indiretamente um conflito de interesses com o ML. Em particular, não podem exercer atividades externas que sejam incompatíveis com as funções que desempenham na Empresa.

Entende-se que existe conflito de interesses sempre que o colaborador tenha direta ou indiretamente um interesse pessoal ou profissional 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 considerem ou suspeitem encontrar-se numa 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, objetivo e transparente.

Os Colaboradores do ML em cargos ou funções com maior risco de conflito de interesses devem subscrever uma Declaração de Inexistência de Conflito de Interesses (DICI), para o exercício das tarefas que lhe estejam cometidas. 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.

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. Confidencialidade da informação

Os Colaboradores do ML devem abster-se de utilizar de forma indevida qualquer informação privilegiada que obtenham por virtude das suas funções, mesmo após a cessação do seu vínculo laboral com a Empresa.

É confidencial qualquer informação cuja divulgação não tenha sido expressamente autorizada, relativa, designadamente, a pessoal, clientes ou fornecedores, planos de Empresa, dados económicos e financeiros, estudos e projetos, relatórios de qualquer natureza, elementos audiovisuais, assim como a relacionada com conhecimentos técnicos específicos da Empresa.

Deve ser preservada a confidencialidade dos dados pessoais dos Colaboradores e dos Clientes do ML, só sendo possível a sua divulgação a terceiros quando devidamente autorizada pelos próprios, permitida por lei, exigida judicialmente ou por autoridade legal.

Os Trabalhadores do ML que procedem ao tratamento de dados pessoais no exercício das suas funções devem assinar uma declaração de confidencialidade.

A informação sobre terceiros, designadamente Clientes, instituições e organismos, apenas pode ser acedida por Colaboradores do ML que dela precisem conhecer no exercício das suas funções e por autoridades com fundamento legal para o efeito.

15. 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 direção, 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.

16. *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 coletivas com quem o ML se relaciona na sua atividade, 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 ação ou omissão, que confira benefício ilegítimo, constituindo dever dos Colaboradores do ML a denúncia imediata e não pactuar com tais situações.

17. Compromisso ambiental

O ML assume como compromisso das suas responsabilidades sociais a proteção do ambiente e os objetivos consignados no Protocolo de Paris.

O ML no seu desempenho pugnará pela adoção de técnicas que compatibilizem a melhoria das infraestruturas 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.

Versão aprovada pela deliberação do Conselho de Administração do Metropolitano de Lisboa, E.P.E. n.º 1516310, de 27 de Fevereiro de 2020, em vigor a partir de 16 de março de 2020.

