



Código de Ética

Versão resumida
para Parceiros e Fornecedores

maio 2022



Índice

1. Apresentação do Código	5
1.1. O Código importa	6
1.2. Questiona-te	8
1.3. Questiona-nos	9
2. Compromissos	11
2.1. Os nossos Compromissos para com os Parceiros e Fornecedores	12
2.2. Os Compromissos dos Parceiros e Fornecedores para connosco	14
3. Conduta no nosso negócio	17
3.1. Como nos relacionamos com o Cliente	18
3.2. Como usar os recursos da NOS	20
3.3. Como usar a informação da NOS	22
3.4. Como evitar a corrupção e infrações conexas	24
3.5. Como evitar conflito de interesses	26





Apresentação do Código

O Código importa

O Grupo NOS ("NOS") baseia a sua atuação nos mais elevados padrões éticos e deontológicos. Profissionalismo, integridade, independência e transparência são princípios fundamentais na NOS, que permitem estabelecer relações de confiança com os seus Clientes, Fornecedores e Parceiros, e constituem um elemento essencial para o sucesso do seu negócio.

Os princípios e regras descritas no Código de Ética NOS ("Código") devem ser cumpridos por cada Parceiro ou Fornecedor que colabore com a NOS e incorporadas nos seus processos quotidianos.

Os Parceiros e Fornecedores deverão assegurar o cumprimento deste Código por parte dos seus Colaboradores ou demais pessoas afetas à prestação de serviços à NOS, destinando-se assim este Código a todos os Parceiros/Fornecedores e respetivos Colaboradores.

Questiona-te

É importante que tomes as decisões corretas no exercício das tuas atividades ao serviço da NOS. Quando a tomada de decisão não é fácil, questiona-te:

- ▶ Tomar esta decisão viola alguma política da NOS, lei ou regulamento aplicável?
- ▶ Tomar esta decisão conduz, da minha parte ou da parte da NOS, a um incumprimento dos compromissos de negócio assumidos?
- ▶ Levar a cabo esta ação cria um conflito entre os meus interesses pessoais e os interesses da NOS?
- ▶ Sentir-me-ia envergonhado, se esta decisão se tornasse do domínio público?
- ▶ Sentir-me-ia desconfortável em contar esta decisão à minha família?
- ▶ Se te pedissem para justificar a situação sentirias embaraço?

Se respondeste "sim" a tua decisão, provavelmente, não é ética e pode inclusive ser ilegal.

Se tens dúvidas consulta o Código, as políticas da NOS disponíveis no site institucional e/ou questiona-nos.

Questiona-nos

Podés sempre questionar e colocar dúvida, nesta caso através do email **duvidas.etica@nos.pt** ou denunciar irregularidades através do email **comunicar.irregularidades@nos.pt**.

Caso se trate de um tema relacionado exclusivamente com a tua empresa (entidade Parceira da NOS) ou com os seus Colaboradores, deverás, sempre que possível, endereçar a questão junto da tua empresa, através dos canais existentes.

A NOS, e todos os envolvidos, estão obrigados ao dever de confidencialidade, pelo que toda a informação partilhada deverá ser tratada como confidencial e restrita.

A quem expõe dúvidas ou preocupações, reporte uma alegada irregularidade ou esteja envolvido na investigação da mesma, de boa-fé, a NOS garante a não retaliação.

A violação ou o não cumprimento das regras éticas do Código, por parte dos Parceiros ou Fornecedores, poderá dar lugar à aplicação de penalizações e/ou resolução do contrato, sem prejuízo de outras consequências legais.





Compromissos

Os nossos Compromissos para com os Parceiros e Fornecedores

- ▶ Promover, no que estiver ao seu alcance, condições para que os Parceiros e Fornecedores garantam:
 - Um tratamento cordial e justo;
 - Bom ambiente de trabalho, assegurando o cumprimento das normas de saúde e segurança aplicáveis;
 - Partilha de informação, boa comunicação e formação;
 - Espírito de equipa, a partilha de objetivos comuns e a entajuda.
- ▶ Dar *feedback* do serviço realizado de forma rigorosa, transparente e construtiva;
- ▶ Promover, no que estiver ao seu alcance, a adoção das melhores práticas ambientais e sociais nas suas atividades;
- ▶ Prevenir e combater, no que estiver ao seu alcance, qualquer forma de assédio, ou qualquer outra forma de atentado à dignidade dos Colaboradores dos Parceiros;
- ▶ Garantir a privacidade dos dados pessoais dos Colaboradores dos Parceiros.



**Documentos
a consultar**

Código de Conduta
**para a Prevenção
e Combate ao Assédio**

Requisitos
**de Sustentabilidade para
Fornecedores e Parceiros**

Política
de Segurança

Política
de Privacidade



**Contactos
úteis**

Pedidos de esclarecimento
duvidas.etica@nos.pt

Denúncia de irregularidades
comunicar.irregularidades@nos.pt

Salvaguardar reputação

Q: Um amigo meu contou-me que o técnico da NOS que lhe instalou um equipamento se queixou que trabalha muito e ganha mal. Por acaso até conheço o técnico. O que devo fazer?

A: Deves reportar a situação ao Responsável da Área da tua empresa, uma vez que o comportamento do técnico não foi correto. Não está a atuar de forma leal e pode prejudicar a reputação da NOS. Não te esqueças que as coisas que não nos parecem bem devem ser partilhadas, para que se encontrem boas soluções.

Os Compromissos dos Parceiros e Fornecedores para connosco

- ▶ Cumprir as regras e orientações definidas a cada momento pela NOS e salvar a reputação da NOS em todas as situações;
- ▶ Atuar de forma leal, profissional, responsável e rigorosa, não ultrapassando os limites da sua autonomia;
- ▶ Assumir comportamentos de cordialidade tendo em conta o respeito mútuo entre pessoas, nomeadamente trato, postura, vestuário, tom de voz, linguagem utilizada e regras elementares de civismo;
- ▶ Assumir entre si e com os outros, em particular com os Clientes, um comportamento de honestidade, cooperação e clareza de comunicação;
- ▶ Reportar comportamentos de assédio por parte de Colaboradores da NOS, em conformidade com o Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio da NOS;
- ▶ Utilizar de forma responsável os recursos disponibilizados para o exercício das atividades ao serviço da NOS;
- ▶ Utilizar as Redes Sociais de forma responsável, de modo a evitar prejudicar a reputação da NOS;
- ▶ Respeitar e zelar pelo cumprimento total das normas legais e regulamentares;
- ▶ Promover um espírito de cooperação, colaboração e respeito nas relações com as autoridades públicas e de supervisão, abstendo-se de adotar qualquer comportamento que impeça o exercício das respetivas tarefas;
- ▶ Prestar às autoridades públicas a colaboração necessária ao exercício das suas atividades, nomeadamente através da disponibilização atempada da informação que tenha sido solicitada.



Documentos a consultar

Código de Conduta para a **Prevenção e Combate ao Assédio**

Requisitos de **Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros**

Política de **Segurança**

Política de **Privacidade**



Contactos

Pedidos de esclarecimento
duvidas.etica@nos.pt

Denúncia de irregularidades
comunicar.irregularidades@nos.pt

Respeito para com o Cliente Ambiente de trabalho

Q: O meu colega deixa os Clientes propositadamente à espera de respostas a alguns pedidos de esclarecimento, na esperança que não voltem a contactar. Este comportamento não vai contra os princípios e orientações da NOS?

A: Claro que sim! Deves falar com esse colega e alertá-lo para o facto de que deixar um Cliente sem uma resposta é não tratar os Clientes com profissionalismo, clareza, respeito e lealdade.

Q: O Gestor Comercial da NOS marca, regularmente, reuniões de ponto de situação, e deixa-me sistematicamente à espera. O que devo fazer?

A: Deves começar por alertar o Gestor Comercial da NOS que o seu comportamento viola os princípios e orientações da NOS. Se a situação continuar, deves reportá-la à tua Chefia e/ou ao Comité de Ética da NOS, informando quais os impactos que tem no tempo de trabalho perdido.





Conduta no nosso negócio

Como nos relacionamos com o Cliente

- ▶ Tratar os Clientes com profissionalismo, clareza, respeito e lealdade;
- ▶ Dar aos Clientes as informações necessárias, de forma clara e simples, para que estes possam decidir de forma esclarecida;
- ▶ Informar os Clientes sobre eventuais riscos associados ao uso de produtos e serviços;
- ▶ Cumprir com as condições acordadas;
- ▶ Garantir a satisfação dos Clientes, para que estes tenham um relacionamento duradouro com a NOS;
- ▶ Respeitar a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos Clientes.



**Documentos
a consultar**

Requisitos
**de Sustentabilidade
para Fornecedores e
Parceiros**
Política
de Privacidade



**Contactos
úteis**

Pedidos de esclarecimento
duvidas.etica@nos.pt
Denúncia de irregularidades
comunicar.irregularidades@nos.pt

Clareza da informação com o Cliente

Q: Nunca deixo uma pergunta de cliente sem resposta, claro que só falo dos aspetos mais vantajosos do produto.

A: Na resposta às dúvidas ou pedidos de esclarecimento de clientes, devemos sempre usar a informação que é transmitida pelos canais e suportes oficiais da empresa.

Como usar os recursos da NOS

- ▶ Utilizar e preservar de forma cuidada e eficiente os recursos materiais da NOS, bem como dos seus Clientes, a que tenham acesso no decorrer das suas funções, protegendo-os contra danos, fraude, furto, alteração ou perda decorrente de atos de terceiros;
- ▶ Respeitar a propriedade intelectual da NOS, conforme previsto em disposição legal e/ou contratual, incluindo quaisquer criações, modificações, transformações ou melhorias (assim como a respetiva documentação) realizadas no âmbito da prestação de serviços;
- ▶ Utilizar a oferta e os meios disponibilizados pela NOS de forma rigorosa e de acordo com as regras estipuladas (descontos, campanhas, informação de produto, condições promocionais, etc.), protegendo-os contra a fraude, furto ou alteração.



Documentos
a consultar

Política
de Segurança
Política
de Privacidade



Contactos

Pedidos de esclarecimento
duvidas.etica@nos.pt
Denúncia de irregularidades
comunicar.irregularidades@nos.pt

Cuidados com os equipamentos

Q: Tenho um colega que, por hábito, deixa o tablet e os contratos dos Clientes na mala do carro. Já o informei que o seu comportamento não é seguro e que este coloca em perigo o material e a informação da NOS, mas ele continua a fazer o mesmo. O que devo fazer?

A: Deves reportar à tua Chefia e/ou ao Comité de Ética, pois o teu colega não está a ser cuidadoso. Com este comportamento está a colocar o material da NOS em risco de roubo, e a pôr em causa a confidencialidade da informação de Clientes.

Ajudar um colega

Q: Um colega meu, que está com graves problemas financeiros, pediu-me que fizesse um carregamento zero no número da mulher dele que está desempregada. Sei que não é correto fazê-lo, mas não consigo dizer que não...

A: Não o podes fazer pois estás a cometer um ato ilegal e a defraudar a empresa.

Como usar a informação da NOS

- ▶ Respeitar a confidencialidade, privacidade e integridade da informação da NOS, ou de Clientes da NOS, em especial informação referente a dados pessoais;
- ▶ Salvar a exatidão da informação garantindo que esta é consistente, não é alterada, perdida ou eliminada sem autorização;
- ▶ Utilizar a informação para os fins a que se destina e nunca em benefício próprio ou de terceiros (familiares, amigos, concorrência, etc.);
- ▶ Não divulgar ou partilhar qualquer informação ou documentação interna da NOS a terceiros (familiares, amigos, concorrência, etc.), nomeadamente não divulgar informação referente a dados pessoais;
- ▶ Não utilizar o conhecimento aprofundado que tens sobre a NOS na emissão de opiniões ou passagem de informação para entidades externas (p.e. falar com jornalistas);
- ▶ Não colocar em redes sociais, blogues ou sites qualquer informação que prejudique a reputação da NOS.



**Documentos
a consultar**

Política
de Segurança
Política
de Privacidade



Contactos

Pedidos de esclarecimento
duvidas.etica@nos.pt
Denúncia de irregularidades
comunicar.irregularidades@nos.pt

Posts nas redes sociais

Q: Há uma pessoa da nossa equipa, que se identifica como estando ligado à NOS, que passa a vida a colocar posts sobre a empresa nas redes sociais. Fico sempre na dúvida se se pode ou não fazê-lo?

A: Embora nem sempre seja fácil traçar a fronteira entre a esfera profissional e a esfera pessoal, é fundamental que, nas redes sociais, esta fronteira seja estabelecida de forma clara. Sempre que publiques opiniões ou conteúdos debes deixar claro que tais opiniões ou conteúdos representam pontos de vista próprios, não refletindo, para quaisquer efeitos, posições da NOS. Tem presente que esta informação, embora originalmente, se possa destinar à esfera privada, rapidamente pode ser reencaminhada para outros e tornar-se pública, com impacto na reputação da NOS.

Falar em nome da NOS

Q: Um jornalista pediu-me para filmar o interior da minha carrinha e o meu trabalho a passar um drop de fibra até ao Cliente. Ainda que o trabalho não seja sobre a NOS, mas sim sobre o trabalho de técnicos de fibra ótica em Portugal, o que devo fazer? Evito falar com os jornalistas e deixo filmar o interior da carrinha?

A: Não debes autorizar a filmagem. Não podes falar sobre ou em nome da NOS com os jornalistas nem deixar filmar a carrinha, mesmo que esta seja tua. A passagem de informação para o exterior só pode ser feita pelas pessoas que, dentro da NOS e no âmbito das suas funções, têm essa responsabilidade. Qualquer informação, por mais simples que te pareça, se mal utilizada pode prejudicar a reputação da NOS. Além disso, lembra-te que não tens modo de comprovar a veracidade do que te disse o jornalista.

Como evitar a corrupção e infrações conexas

- ▶ Rejeitar qualquer prática de corrupção ou suborno, e outras práticas de influência indevida ou condutas ilícitas, em todas as suas relações internas e externas;
- ▶ São proibidos todos os comportamentos que possam constituir crime de corrupção ou infrações conexas;
- ▶ Não aceitar, para benefício próprio ou de terceiros, bens, serviços ou quaisquer outras vantagens;
- ▶ É proibida a oferta ou receção, em qualquer circunstância e independentemente do valor, de dinheiro, cheques, cartões e outros bens.
- ▶ Cumprir o Código Conduta para a Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, em particular a oferta ou aceitação de benefícios por parte de Representantes de Entidades Públicas.



**Documentos
a consultar**

Código
**de Conduta para a
Prevenção da Corrupção
e Infrações Conexas**



Contactos

Pedidos de esclarecimento
duvidas.etica@nos.pt
Denúncia de irregularidades
comunicar.irregularidades@nos.pt

Contrapartidas indevidas

Q: Sei de um colega que para fechar um contrato com o dono de uma oficina arranjou maneira de o Cliente em vez de ter de optar por um voucher de 100 euros ou a 1ª mensalidade gratuita, ter as duas. Em contrapartida este fez-lhe um desconto na revisão do seu carro na sua oficina. Devo reportar esta situação ao meu chefe?

A: Sim. Usar para benefício próprio as condições que a NOS dá aos seus Clientes é ilegal. Estas situações devem ser reportadas de imediato ao Comité de Ética.

Q: Após uma instalação extraordinariamente trabalhosa e demorada, a Cliente saiu da empresa comigo, pois já estava atrasada para ir para outro local. No entanto, só quando cheguei à carrinha é que reparei que não tinha pedido as assinaturas dos custos adicionais e a assinatura final da OT. Como não me apetecia assumir o erro com a minha Chefia, nem voltar mais tarde, e a Cliente pediu efetivamente os custos adicionais, pensei em imitar a assinatura da Cliente. Posso fazê-lo?

A: Claro que não! A falsificação, imitação ou assinatura em nome de outrem, ou o roubo de identidade é crime. Não deves, em circunstância alguma, falsificar nenhum dado nem deixar que o façam.

Como evitar conflito de interesses

- ▶ Assumir um comportamento de lealdade, evitando qualquer situação ou atividade paralela à exercida na NOS que possa conduzir a um conflito de interesses;
- ▶ Desempenhar as funções ao serviço da NOS exclusivamente no interesse e benefício da NOS;
- ▶ Não intervir em processos dos quais possa resultar um potencial conflito de interesses, nomeadamente nos casos de relações de parentesco ou amizade.

O que se entende por conflito de interesses?

- ▶ Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que o Parceiro /Fornecedor ou seu Colaborador tem um interesse, económico ou pessoal, numa interação que pode afetar adversamente a NOS



Contactos

Pedidos de esclarecimento

duvidas.etica@nos.pt

Denúncia de irregularidades

comunicar.irregularidades@nos.pt

Que tipo de atividade paralela pode suscitar conflito de interesses?

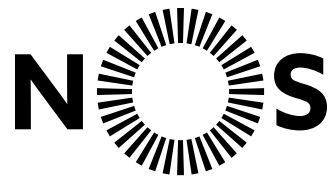
Pode suscitar conflito de interesses o exercício de qualquer atividade paralela por parte do Parceiro/Fornecedor ou seu Colaborador que:

- ▶ Seja incompatível com os serviços prestados à NOS; ou
- ▶ Seja incompatível ou possa conflitar com os interesses da NOS; ou
- ▶ Seja desenvolvida em áreas relacionadas com os serviços prestados à NOS e que possa conflitar com os interesses da NOS; ou
- ▶ Seja realizada durante o horário de trabalho, ou;
- ▶ Possa implicar o uso indevido de informação da NOS à qual o Parceiro/Fornecedor ou seu Colaborador apenas tenha acesso por prestar serviços à NOS; ou
- ▶ Possa implicar o uso ou apropriação indevida de informação da NOS que comprometa a propriedade intelectual da NOS.

Que tipo de relações de parentesco ou amizade podem suscitar conflito de interesses?

Pode suscitar conflito de interesses a interação profissional que envolva:

- ▶ Relações familiares até ao 3º grau, seja qual for a linha de parentesco, ou
- ▶ O companheiro ou qualquer pessoa que viva com o Colaborador ou que dele seja dependente financeiramente ou de quem ele dependa.



Versão: 3.0
Classificação: Público
Aprovado por: Comité de Ética; Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade; Conselho de Administração

Este Código foi adaptado em função da versão completa do Código de Ética da NOS, o qual foi aprovado em reunião da Comissão de Governo Societário e em reunião do Conselho de Administração.

