



Código de Ética



Índice

1. Mensagem do CEO	5
2. Apresentação do Código	
2.1. O Código importa	8
2.2. Para ti e para todos	9
2.3. Questiona-te	10
2.4. Questiona-nos	11
3. As nossas Pessoas	
3.1. Os nossos compromissos para contigo	14
3.2. Os teus compromissos para connosco	17
3.3. Os compromissos entre nós	20
4. Os nossos Stakeholders	
4.1. Compromissos com os Clientes	24
4.2. Compromissos com o Acionista e Mercado	26
4.3. Compromissos com os Fornecedores e Parceiros de negócio	28
4.4. Compromissos com as Entidades Governamentais e Administrativas	30
4.5. Compromissos com a Concorrência	32
4.6. Compromissos com a Sociedade e o Ambiente	34
5. Conduta no nosso Negócio	
5.1. Como assegurar o cumprimento da Legislação	38
5.2. Como usar os nossos recursos	38
5.3. Como usar a nossa informação	41
5.4. Como evitar a corrupção e suborno	44
5.5. Como evitar conflito de interesses	46



Mensagem do CEO

Profissionalismo, integridade, transparência e independência são princípios fundamentais da nossa empresa. São eles que criam e reforçam a boa reputação da NOS junto dos seus *stakeholders* e, por isso, devem ser aplicados em tudo o que fazemos.

É pelos nossos comportamentos, atitudes e decisões que somos avaliados pelos clientes, fornecedores e parceiros de negócio. É pela aplicação consistente dos nossos princípios que ganhamos e mantemos a sua confiança, o nosso ativo mais precioso.

O comportamento ético que assumimos neste Código deve ser entendido na sua forma mais ampla. É, sem dúvida, um compromisso para com os clientes e parceiros da empresa. Mas é também um compromisso dos colaboradores e para os colaboradores, que diz respeito à forma como se relacionam com a empresa e entre si. É, acima de tudo, uma condição imprescindível ao desenvolvimento individual e ao progresso da organização e dos nossos negócios.

Realço a responsabilidade acrescida que as chefias têm na aplicação deste nosso Código de Ética. Além de garantirem a todos os colaboradores um tratamento justo e equitativo, devem mostrar abertura para ouvir e esclarecer as dúvidas das suas equipas e devem, pelo exemplo, deixar claro que as nossas regras têm de ser cumpridas e respeitadas por todos.

A integridade empresarial é o pilar que sustenta a nossa ambição e os objetivos de crescimento que queremos alcançar. Por isso, espero de cada um de vós um compromisso sério de conhecimento e prática dos princípios apresentados no nosso Código de Ética, na certeza de que o desempenho de excelência a que todos aspiramos só pode ser atingido se for baseado nos mais elevados padrões éticos. Acredito que a ação de cada um de vós faz a diferença e que juntos conseguimos construir uma empresa que é motivo de orgulho para todos.

Miguel Almeida
CEO NOS

A handwritten signature in black ink, consisting of the letters 'MA' in a stylized, cursive font.





Apresentação do Código

O Código importa

O Código de Ética ("Código") representa o conjunto de princípios e regras que regem as relações internas e externas das empresas do Grupo NOS ("NOS" ou "Grupo") com os seus *stakeholders* e foi criado com o objetivo de partilhar estes princípios e regras, promover e incentivar a sua adoção.

O presente Código deve ser interpretado conjuntamente com os demais instrumentos reguladores das políticas assumidas pela NOS, bem como com a legislação e/ou regulamentação que seja, a cada momento, aplicável.

Em caso de conflito entre os princípios e as regras descritas neste Código e os princípios estabelecidos em Códigos de Conduta específicos, prevalecem as regras de natureza ética e deontológica, descritas nestes últimos.

Para ti e para todos

O Código aplica-se a todos os membros dos órgãos sociais e colaboradores do Grupo ("Colaboradores") assim como, com as necessárias adaptações, a todos os que representem a NOS ("Parceiros") e qualquer pessoa ou entidade que preste serviços, a título duradouro ou temporário, ao Grupo ("Fornecedores").

Todos os Colaboradores se comprometem a cumprir os princípios descritos no Código através da aceitação de uma Declaração de Compromisso, atestando o seu conhecimento e o compromisso individual com o seu cumprimento.

A NOS compromete-se a dar a conhecer o Código a todos os seus Parceiros e Fornecedores que deverão atuar em conformidade com as regras aí descritas.

Os Parceiros deverão assegurar o cumprimento do Código por parte de todos os recursos humanos alocados à prestação de serviços à NOS.

Questiona-te

Decidir de forma correta e ética é fundamental para conquistar e manter a confiança dos nossos *stakeholders* e reforçar a reputação positiva 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 à minha família?
- ▶ Se te pedissem para justificar a situação sentirias embaraço?

Se respondeste "sim" a qualquer uma destas questões, a tua decisão provavelmente não é ética e pode inclusivamente ser ilegal.

Se tens dúvidas consulta o Código, as políticas da NOS e/ou questiona-nos.

Dúvidas

Presenciei uma situação que não me parece ética, mas não encontrei nada escrito sobre isso no Código da NOS. Isso quer dizer que não há problema?

Não. O Código não pode prever todas as situações. Os princípios e os valores que aqui estão expressos devem funcionar como uma fonte de inspiração para uma atuação ética relativamente a tudo o que possa não estar escrito. A nossa preocupação deve ser ter uma atuação íntegra em qualquer situação. Se tens dúvidas podes expô-las ao Comité de Ética (comitedeetica@nos.pt).

Questiona-nos

Ao longo deste Código encontras os contactos para cada circunstância. Contudo, podes sempre questionar e colocar dúvidas e preocupações ao Comité de Ética, neste caso através do e-mail **comitedeetica@nos.pt**.

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.

O reporte de irregularidades nos domínios da contabilidade, dos controlos contabilísticos internos, da auditoria, da luta contra a corrupção e do crime bancário e financeiro (*Whistleblowing*) deve ser feito ao Conselho Fiscal nos termos do Regulamento em vigor.

A quem expõe dúvidas ou preocupações, reporte uma alegada irregularidade (através do Comité de Ética ou do sistema de *Whistleblowing*) 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 e de outras políticas do Grupo, por parte de Colaboradores ou Parceiros, pode ter consequências graves, incluindo procedimentos disciplinares a Colaboradores, penalizações/resolução de contrato com Parceiros e responsabilidade civil e/ou criminal de Colaboradores ou Parceiros.



Para mais
informação

Consulta a Intranet
e conhece aqui o Comité
de Ética da NOS



Documentos
a consultar

Regulamento de
Comunicação
de Irregularidades





As nossas Pessoas

Este Código estabelece a forma como a NOS se relaciona com as suas pessoas, a forma como espera que estas se relacionem entre si e a postura que todos devem ter face ao negócio

Os nossos compromissos para contigo

A NOS assume com os seus Colaboradores o compromisso de:

- ▶ Basear a política de gestão de recursos humanos no respeito pela diversidade, direitos de cada pessoa e não discriminação (em função de idade, género, orientação sexual, raça, deficiência, religião ou credo, em particular em situações de recrutamento, promoção ou cessação de relação laboral);
- ▶ Promover a diversidade enquanto valor fundamental, com vista a reforçar o compromisso com a meritocracia em todos os processos e procedimentos internos;
- ▶ Prevenir e combater qualquer forma de assédio, ou qualquer outra forma de atentado à dignidade dos Colaboradores, ou das pessoas com quem estes se relacionem;
- ▶ Tratar cada Colaborador com justiça, nomeadamente através de uma avaliação de desempenho rigorosa, transparente, construtiva e baseada no mérito;
- ▶ Potenciar a igualdade de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, nomeadamente através da rotatividade e flexibilidade de funções, da participação em programas de formação e desenvolvimento profissional e pessoal e do incentivo à participação em atividades extraprofissionais;
- ▶ Promover a saúde e o bem-estar dos Colaboradores, respeitando o equilíbrio entre a vida profissional, a vida pessoal e a vida familiar;
- ▶ Criar um bom ambiente de trabalho, assegurando o cumprimento das normas de saúde e segurança aplicáveis;
- ▶ Promover a comunicação, a livre expressão de opiniões e a partilha de informação entre os Colaboradores;
- ▶ Promover o espírito de equipa, a partilha de objetivos comuns e a entajuda entre os Colaboradores;
- ▶ Garantir a privacidade dos dados pessoais dos Colaboradores.



Documentos a consultar

Plano da Igualdade de Género
Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio
Política de Privacidade dos Colaboradores



Contactos úteis

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt
Direção de Recursos de Humanos
recursos.humanos@nos.pt
Diretor | Chefia
Sistema de Gestão de Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança no Trabalho
agr.monitorizacaocontinuadaerisco@nos.pt
Proteção dos Dados Pessoais
dpo.privacidade@nos.pt

Discriminação

O que devo fazer quando ouço um comentário negativo sobre a orientação sexual de um colega durante uma reunião ou em qualquer outro contexto profissional?

A atuação da NOS assenta em valores como o respeito pela diversidade, direitos de cada pessoa e não discriminação, pelo que este comportamento é inaceitável. Se te sentires à vontade para tal, podes e deves desafiar este comportamento. Caso contrário, expõe a situação à tua Chefia / Diretor, ou ao Diretor de Recursos Humanos ou ao Comité de Ética.

Assisti a um comentário desagradável e depreciativo dirigido a uma colega que acabou de regressar de licença de maternidade. O que devo fazer?

Deves falar com a colega e aconselhá-la a levantar a questão junto da Chefia / Diretor, do Diretor de Recursos Humanos ou do Comité de Ética. A NOS é uma empresa familiarmente responsável e que se preza por promover a diversidade e inclusão. Qualquer tipo de discriminação, seja de género, idade, orientação sexual ou religião, entre outras, é intolerável e deve ser reportada.

Assédio moral

Tenho conhecimento de uma Chefia que grita muito e, quando não gosta de algum trabalho, faz comentários públicos desagradáveis. Os meus colegas sentem-se humilhados e intimidados. O que devo fazer?

Os comportamentos de assédio que tenham como objetivo a intimidação, a ofensa, o insulto ou a humilhação de qualquer pessoa não são aceitáveis e devem ser repudiados de imediato. Reporta a situação à tua Chefia / Diretor, ou ao Diretor de Recursos Humanos ou ao Comité de Ética, de acordo com os procedimentos definidos no Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio.

Meritocracia

Tenho no meu departamento um colega que sistematicamente tem uma avaliação superior à minha e sei que não é justo. O que posso fazer?

Se tens dados concretos que te permitem afirmar que a avaliação do teu colega não é feita de uma forma transparente ou que não é efetuada com base no mérito, podes e deves falar com a tua Chefia / Diretor, Diretor de Recursos Humanos ou, caso não te sintas à vontade para tal, expor a situação ao Comité de Ética. Não avaliar com base no mérito, viola o conteúdo ou o espírito deste Código e o princípio da meritocracia da NOS.

Espírito de equipa

Um colega de outro departamento pediu-me uma informação que necessita para realizar um projeto. Sei que temos essa informação, mas não é prática do nosso departamento partilhar essa informação com outras áreas. O que devo fazer?

A partilha de informação entre equipas é natural e desejável. No entanto, se a informação é sensível ou confidencial não a envies sem antes confirmares com a tua Chefia / Diretor. Se toda a gente fizer assim, nesta e noutras situações em que haja ou possa haver obstáculos à partilha de informação, conseguimos uma organização mais transparente e com maior espírito de ajuda, sem no entanto comprometer as regras de segurança sobre partilha de informação.

Os teus compromissos para connosco

Os Colaboradores da NOS assumem o compromisso de:

- ▶ Atuar de forma leal para com o Grupo, empenhando-se em cumprir as políticas definidas a cada momento e salvaguardar a sua reputação em todas as situações;
- ▶ Atuar de forma profissional, responsável e rigorosa, garantindo a conduta que melhor salvaguarde os interesses do Grupo;
- ▶ Procurar aperfeiçoar e atualizar os seus conhecimentos, com o objetivo de melhoria contínua das suas capacidades profissionais;
- ▶ Contribuir para os negócios da NOS de forma consistente, criativa, empenhada e persistente de modo a atingir os objetivos, efetuando uma gestão adequada dos riscos assegurando a efetividade dos controlos necessários à sua gestão;
- ▶ Colaborar com todas as áreas do Grupo, em particular com a auditoria interna e disponibilizar informação e conhecimento objetivo, factual, completo, verdadeiro, sem omissões ou restrições;
- ▶ Utilizar de forma responsável os recursos materiais, imateriais e financeiros disponibilizados pela NOS para o exercício das atividades profissionais (p.e. telemóveis, viaturas, informação);
- ▶ Respeitar as normas de segurança e saúde aplicáveis às atividades pelas quais são responsáveis;
- ▶ Adotar comportamentos individuais que contribuam para minimizar o impacto ambiental da atividade da NOS (p.e. utilização racional de energia no local de trabalho; reutilização de materiais e separação de resíduos; partilha de viatura com colegas em deslocações profissionais);
- ▶ Utilizar as Redes Sociais de forma responsável, de modo a evitar que tal utilização prejudique o desempenho no trabalho ou a reputação da Empresa.



Documentos a consultar

Guia para uma **Presença Online Responsável**



Contactos úteis

Comité de Ética

comitedeetica@nos.pt

Direção de Recursos de Humanos

recursos.humanos@nos.pt

Diretor | Chefia

Sistema de Gestão de Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança no Trabalho

agr.monitorizacaocontinuaderisco@nos.pt

Incidentes de Segurança & Privacidade

incidentes.seguranca.privacidade@nos.pt

Condução cívica

Circulava na autoestrada quando um carro caracterizado com a imagem da NOS passou por mim a alta velocidade a fazer uma ultrapassagem perigosa para sair imediatamente à direita. Não vi o condutor, mas tirei a matrícula do carro. Devo reportar?

Para além de ser um comportamento perigoso, o condutor estava a desrespeitar os recursos da NOS e a pôr em risco a reputação da empresa. Deves reportar ao Comité de Ética.

Divulgação de informação

Tenho uma amiga que deu o meu contacto a um outro amigo jornalista que está a preparar uma reportagem sobre a NOS. Falei com ele ao telefone e o tipo de informação que precisa são coisas muito simples, nada que seja reservado, apenas coisas que lhe permitirão fazer um enquadramento. Posso ajudá-lo?

Não, a passagem de informação para o exterior só pode ser feita pelas pessoas que, dentro da organização e no âmbito das suas funções, têm essa responsabilidade. Qualquer informação, por mais inócua que te pareça, pode ser mal utilizada ou conflitar com as mensagens definidas pela empresa. Dizeres quantas pessoas trabalham no edifício X, qual o horário habitual da pessoa Y, falares sobre o crescimento de um determinado produto ou sobre algum Fornecedor ou Cliente, por exemplo, são informações que podem prejudicar a NOS.

Profissionalismo e responsabilização

Apesar de achar que cumpro todos os prazos e que faço tudo o que me é pedido, o meu chefe avaliou-me mal argumentando que tem sempre de refazer ou corrigir tudo o que lhe entrego. Não percebo o que estou a fazer de errado...

Cada um de nós é responsável pelo seu trabalho. Deves esclarecer o pedido em caso de dúvidas, ser rigoroso com o cumprimento dos prazos e confirmar que o que entregas está de acordo com o solicitado e sem necessidades adicionais de revisão. Obrigar os outros a corrigir os nossos erros é, para além de uma falta de rigor, uma má gestão do nosso tempo.

Comentários nos blogues ou sites

Ontem deparei-me com comentários negativos sobre a última campanha da NOS num blogue. Não fiz nada mas a minha vontade era responder "à letra".

Fizeste bem em não reagir. Remete os comentários para as pessoas responsáveis que em nome da NOS respondem oficialmente a comentários que surgem em blogues, facebook ou outros sites. Deixa os especialistas em comunicação responderem aos comentários negativos.

Os Compromissos entre nós

Os Colaboradores da NOS comprometem-se a:

- ▶ Assumir comportamentos de cordialidade (incluindo com Parceiros e Fornecedores) tendo em conta o respeito mútuo entre pessoas, nomeadamente tato, postura, tom de voz, linguagem utilizada e regras elementares de civismo;
- ▶ Assumir entre si e com os outros (incluindo Parceiros e Fornecedores) um comportamento de honestidade, cooperação e clareza de comunicação, que contribua para a manutenção de um bom e produtivo ambiente de trabalho;
- ▶ Repudiar e reportar comportamentos de assédio, em conformidade com o Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio da NOS.

O assédio pode ter cariz moral ou sexual e ser praticado aquando do acesso ao emprego, no próprio emprego ou fora dele, desde que haja conexão com o mesmo.



**Documentos
a consultar**

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



**Contactos
úteis**

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt
Direção de Recursos de Humanos
recursos.humanos@nos.pt
Diretor | Chefia

Cordialidade

Um colega meu marca reuniões com Fornecedores e colegas mas deixa-os sistematicamente à espera. O que posso fazer?

Deves alertar o teu colega para o facto desse comportamento ir contra os princípios da NOS. Se persistir deves reportar à tua Chefia / Diretor, ao Diretor de Recursos Humanos ou ao Comité de Ética. Este comportamento viola o compromisso de contribuir para a manutenção de um bom e produtivo ambiente de trabalho interno mas também com Parceiros e Fornecedores.

Assédio sexual

Presenciei (ou tive conhecimento) de insinuações de cariz sexual de um colega sobre outro colega. O que devo fazer em relação ao assunto?

Deves falar diretamente com o colega, e reportar a situação à tua Chefia / Diretor, ao Diretor de Recursos Humanos ou ao Comité de Ética da NOS. O assédio sexual é intolerável e pode revelar-se de diversas formas - verbal, não verbal ou física - , tais como comentários sobre o vestuário, olhares, toques, convites repetidos, etc.

Honestidade

Estou a negociar um contrato com um Fornecedor que tem a proposta mais interessante, mas que põe como condições de pagamento um prazo que sei que não está de acordo com as práticas da empresa. Será que posso omitir esse facto?

Não. A nossa postura deve ser sempre de honestidade. Deves explicar claramente ao Fornecedor quais as nossas condições de pagamento e ver se este pretende manter a proposta. Se adjudicares uma proposta com um prazo que sabes que não vais respeitar (porque não é prática da empresa ou não configura uma exceção), estás adicionalmente a colocar a NOS numa situação de incumprimento de cláusula contratual. Quer tu, quer a empresa ficarão mal vistos numa situação destas.

Comportamento impróprio

Tenho um colega que me manda piropos com muita frequência mas da última vez foi um pouco mais atrevido. Tenho tentado evitá-lo, mas ele insinua-se cada vez mais. O que devo fazer?

Podes e deves falar com a tua Chefia / Diretor e, se pretenderes, podes reportar ao Diretor de Recursos Humanos ou ao Comité de Ética. A NOS não aceita nenhuma forma de assédio ou outra qualquer forma de atentado à dignidade dos Colaboradores.





Os nossos *Stakeholders*

A NOS e os seus Colaboradores assumem o compromisso institucional e individual de observância de princípios éticos na relação com os seus *stakeholders*, de acordo com as suas necessidades e especificidades e de princípios de rigor e transparência na prestação de contas

Compromissos com os Clientes

- ▶ Perseguir a máxima satisfação dos Clientes;
- ▶ Respeitar escrupulosamente a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos Clientes;
- ▶ Tratar os Clientes com profissionalismo, clareza, respeito e lealdade;
- ▶ Facultar aos Clientes as informações necessárias a uma tomada de decisão esclarecida e assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas;
- ▶ Informar os Clientes sobre eventuais riscos associados ao uso dos produtos e serviços.



Documentos a consultar

Política de Privacidade dos Clientes



Contactos úteis

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt
Área de Cliente
Linhas de Apoio
Família e Amigos

Respeito pela privacidade dos Clientes

Um amigo meu é Cliente da NOS e está desde há algum tempo a receber telefonemas e mensagens, de noite e de dia, com um teor insultuoso de um número não identificado. O meu amigo já contactou a polícia, mas a situação ainda não se resolveu. Agora pede a minha ajuda. O devo fazer?

Tu nunca poderás tentar obter essa informação e transmiti-la ao teu amigo. Trata-se de informação que não podes em nenhuma circunstância divulgar. Por isso, se vires alguém, numa situação idêntica, a passar para o exterior informações dessa natureza debes reportar a situação de imediato através do email incidentes.seguranca.privacidade@nos.pt. Aquilo que podes fazer é informá-lo que para além de apresentar queixa na polícia tem o direito a pedir à NOS, por escrito junto do Serviço ao Cliente, a identificação da origem de chamadas não identificadas perturbadoras. Nesse caso a NOS terá de pedir parecer à CNPD e, em caso de autorização, a NOS poderá proceder à eliminação da ocultação do número chamador. Em casos como este, verifica se há alguma política da NOS ou alguma lei ou regulamento que vá contra o que te pedem para fazer. Se houver, não faças.

Tratar os Clientes com respeito

Numa conversa ocasional e informal com um colega, ele disse-me que no seu departamento, às vezes, se deixa os Clientes propositadamente à espera de respostas a alguns pedidos de esclarecimento, na esperança que não voltem a contactar. Este comportamento não viola o nosso Código de Ética?

Claro que sim! Deves falar com o teu colega e alertá-lo para o facto de que deixar um Cliente sem uma resposta é uma violação ao compromisso de tratar os Clientes com profissionalismo, clareza, respeito e lealdade. Se ainda assim a situação continuar, podes alertar o Comité de Ética que, com total sigilo, poderá verificar como as coisas se processam.

Compromissos com o Acionista e Mercado

- ▶ Adotar o princípio da transparência e salvaguarda das legítimas expectativas nas relações com os acionistas, com os investidores, com os demais *stakeholders* e com o mercado;
- ▶ Garantir princípios de igualdade de tratamento e valorização do investimento dos acionistas, incluindo mecanismos de proteção dos acionistas minoritários;
- ▶ Garantir o rigor, a veracidade e a oportunidade da informação disponibilizada aos acionistas e ao mercado;
- ▶ Garantir a divulgação de informação financeira de forma completa, verdadeira, atual, lícita, clara e objetiva.



**Contactos
úteis**

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt

Whistleblowing
comunicar.irregularidades@nos.pt

Administrador | Diretor

Rigor e integridade na informação

A minha Chefia pediu-me para fazer uma revisão final de um relatório com os resultados do ano e identifiquei um erro que ao ser corrigido impacta negativamente nos objetivos da empresa. Ninguém antes parece ter reparado nele e estou verdadeiramente sem saber como abordar o tema com a minha Chefia, pois receio que isso tenha consequências negativas para o nosso relacionamento.

Se a tua Chefia te pediu que revisses o relatório foi precisamente para garantir que é rigoroso. É teu dever informá-la do erro identificado, mesmo que te pareça que ela não vai gostar de saber. Se não fizeres isso podes estar a pôr em causa a exatidão e veracidade do relatório e consequentemente a integridade da informação da NOS.

Compromissos com os Fornecedores e Parceiros de negócio

- ▶ Escolher os Fornecedores e Parceiros com base em critérios objetivos, claros e imparciais e divulgá-los de forma transparente;
- ▶ Respeitar e promover as obrigações e orientações impostas por Resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas, por Legislação ou Regulamentos da União Europeia ou dos seus membros, ou por quaisquer outros países ou autoridades competentes, nomeadamente no que concerne a matéria relacionada com sanções internacionais;
- ▶ Abster-se de abuso de poder na negociação e assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas;
- ▶ Tratar os Fornecedores e Parceiros com profissionalismo, respeito e lealdade, honrando os compromissos com eles assumidos;
- ▶ Respeitar a confidencialidade da informação e a propriedade intelectual dos Fornecedores e Parceiros nomeadamente no que respeita a propostas e orçamentos;
- ▶ Divulgar os Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros, e promover o respetivo cumprimento;
- ▶ Promover a adoção das melhores práticas ambientais e sociais nas suas atividades, e assegurar que cumprem os padrões éticos estabelecidos neste Código.



**Documentos
a consultar**

Delegação
**de Competências
e Manual de Compras**

Requisitos
**de Sustentabilidade
para Fornecedores e
Parceiros**



**Contactos
úteis**

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt
Diretor | Chefia

Sigilo

Estou a selecionar um Fornecedor para um projeto. Pedi diversas propostas, sendo que o Fornecedor que apresentou a proposta que mais gostei é também o mais caro. Posso partilhar com ele os preços apresentados pelos restantes Fornecedores consultados para que possa aproximar o seu preço?

Podes dizer que recebeste uma oferta com melhor preço mas não podes dizer de quem, nem qual o valor. Se o fizeres estarás a dar a um Fornecedor informação explícita sobre os preços praticados pela sua concorrência, o que é incorreto. Nota adicionalmente, que se o preço for critério no processo de seleção, tal tem de ser transmitido ao Fornecedor no momento da consulta.

Compromissos com as Entidades Governamentais e Administrativas

- ▶ Respeitar e zelar pelo cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis à atividade do Grupo;
- ▶ 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;
- ▶ Preservar a independência da NOS face às instituições públicas e aos partidos políticos, sem prejuízo das relações de natureza comercial relacionadas com a venda de produtos ou serviços;
- ▶ Não apoiar financeiramente ou em espécie, em qualquer circunstância, partidos políticos, organizações ou indivíduos a estes associados cuja missão seja essencialmente política.



Contactos
úteis

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt
Diretor | Chefia

Donativo a partidos políticos

Um dirigente de um partido político pediu-nos para que lhe instalássemos gratuitamente os nossos serviços de acesso à internet na sua casa de férias. Posso fazê-lo?

Não, em nenhuma circunstância. A prestação gratuita de serviços pode ser vista como um apoio em espécie a esse partido político ou então como uma contribuição ou criação de uma situação de favor para com essa pessoa, que está ligada a um determinado partido.

Compromissos com a Concorrência

- ▶ Respeitar estritamente a legislação e/ou regulamentação de concorrência, seja ela nacional, comunitária ou internacional;
- ▶ Respeitar as regras e critérios do mercado, promovendo a sã e leal concorrência e evitando qualquer prática que possa impedir, falsear ou restringir a concorrência;
- ▶ Relacionar-se com os concorrentes de forma cordial e promover o respeito mútuo, nomeadamente pelos direitos de propriedade intelectual e material de cada um;
- ▶ Avaliar e garantir a legitimidade de contactos ou reuniões, formais ou informais, entre a NOS e empresas concorrentes, identificando e ponderando o seu objetivo ou necessidade. São exemplos de contactos permitidos, os relacionados com acordos de interligação, partilha ou acesso a infraestruturas de rede, acordos de *roaming* ou negociações com Clientes grossistas;
- ▶ Não solicitar, aceitar ou abordar com concorrentes temas que não sejam legítimos, evitando sobretudo informação ou matérias de cariz comercial sensíveis ou confidenciais, como por exemplo alterações de preços, condições comerciais para Clientes ou Fornecedores, seja a nível formal ou informal;
- ▶ Não celebrar acordos formais ou informais com concorrentes que possam afetar o normal funcionamento dos vários mercados onde o Grupo NOS opera, aos mais diferentes níveis, como sejam acordos que fixem o preço retalhista de produtos e/ou serviços, que dividam o mercado entre a NOS e os concorrentes, que limitem a capacidade de contratação de profissionais no mercado, que limitem a liberdade comercial da NOS ou dos seus concorrentes;
- ▶ Não participar em negociações conjuntas, estratégias coletivas, vendas ou compras em grupo, sem aconselhamento jurídico prévio.



Contactos
úteis

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt

Concorrência sã

Tenho alguns amigos que estão em cargos de direção em empresas nossas concorrentes. Em encontros ou conferências ligadas ao setor, costumamos falar de questões ligadas com o negócio ou mesmo de Fornecedores que partilhamos. Há algo de errado nisso?

Deves ser extremamente prudente nessas conversas e evitar temas comercialmente confidenciais ou sensíveis, nomeadamente temas que tenham a ver com Clientes, Fornecedores, preços, promoções, investimento em infraestruturas, políticas de distribuição ou estratégias. Se surgir na conversa algum desses temas, debes recusar-te a falar porque tal violará as regras do direito da concorrência e as nossas políticas internas.

Compromissos com a Sociedade e o Ambiente

- ▶ Promover uma sociedade justa, assente no respeito mútuo e igualdade de oportunidades;
- ▶ Respeitar e promover os Direitos Humanos em conformidade com os princípios, padrões e leis internacionais comumente aceites, tais como o Pacto Global das Nações Unidas, a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da Organização Internacional do Trabalho, bem como procurar replicar os mesmos princípios na cadeia de fornecimento;
- ▶ Adotar as melhores práticas ambientais, promovendo uma gestão ecoeficiente, minimizando os impactos ambientais decorrentes da atividade do Grupo e utilizando de forma racional os recursos naturais;
- ▶ Utilizar o poder das tecnologias de informação e comunicação para desenvolver soluções inovadoras, que contribuam para uma sociedade inclusiva, protejam o ambiente e potenciem a transformação social e económica;
- ▶ Promover e participar em iniciativas que visem estimular a consciência social e o desenvolvimento sustentável, em especial naquelas que contribuam para a Sociedade de Informação;
- ▶ Cooperar e colaborar com as organizações e associações da sociedade civil no espírito de solidariedade e interajuda com a comunidade onde estamos inseridos;
- ▶ Promover junto dos Clientes e da comunidade em geral a adoção de estilos de vida mais sustentáveis.



**Contactos
úteis**

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt

Diretor | Chefia

Sustentabilidade
sustentabilidade@nos.pt

Contribuições para Organizações do terceiro setor

Pertencço a uma associação de proteção dos animais que faz um trabalho que considero exemplar e que está sempre a precisar de apoios, nomeadamente ao nível da alimentação. Será que posso fazer um donativo em nome da NOS?

Antes de fazeres ou propores qualquer tipo de donativo, deverás consultar a estratégia da empresa nessa matéria. Depois, e mesmo que te pareça que o apoio que pretendes efetuar vai ao encontro da nossa estratégia, debes contactar e solicitar autorização à Direção de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, que coordena esses apoios.

Impactos ambientais

Estou a lançar um novo produto e a preparar o briefing para o seu lançamento. Quero organizar um evento, produzir merchandising e materiais promocionais (lonas, folhetos, etc.). No entanto, a agência quer reduzir o consumo de materiais pelo impacto negativo que tem no ambiente. Tenho alguma responsabilidade em assegurar que a NOS, a agência e os Fornecedores acautelam estas questões?

Claro que sim. Temos que nos responsabilizar pela redução do impacto das nossas atividades, da mesma forma que quando compramos um produto ou escolhemos um material devemos optar por aquele que tiver menor impacto ambiental. Também devemos assegurar e pagar as taxas associadas à boa gestão do fim de vida dos materiais que produzimos.





Conduta no nosso Negócio

A NOS e os seus Colaboradores assumem o compromisso de criação de valor com um horizonte de longo prazo bem como o de desenvolver e acolher mecanismos que permitam uma gestão íntegra e transparente do negócio

Como assegurar o cumprimento da Legislação

- ▶ Atuar no cumprimento estrito da legislação e dos regulamentos aplicáveis à atividade da NOS.

Como usar os nossos recursos

- ▶ Zelar pela proteção e bom estado de conservação dos recursos materiais ou imateriais disponibilizados para o desempenho das funções ou aos quais se tenha acesso em virtude das mesmas, protegendo-os contra a fraude, furto, alteração ou perda decorrente de atos de terceiros;
- ▶ Respeitar a propriedade intelectual da NOS ainda que resultante da prestação dos seus Colaboradores, conforme previsto em disposição legal e/ou contratual, incluindo quaisquer criações, modificações, transformações ou melhorias (assim como a respetiva documentação), realizadas no âmbito desta prestação;
- ▶ Utilizar os recursos financeiros ou outros da NOS de forma racional e eficiente (p.e. despesas de deslocações; aquisição de bens e serviços).



Documentos a consultar

Política
Geral de Segurança da Informação
Delegação
de Competências e Manual de Compras
Regulamento
de Deslocações e Despesas de Viagens



Contactos úteis

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt
Diretor | Chefia

Património da empresa

Acabei de fazer uma encomenda de “pens” com o logo da NOS que ficaram fantásticas. Sei que quando estiverem disponíveis toda a gente vai querer não só para efeitos de trabalho mas também para dar à família e amigos. Posso encomendar a mais para satisfazer esses pedidos?

Não. Mesmo que o material tivesse sido produzido para efeitos publicitários teria como destinatário um público específico e não os nossos familiares e amigos. Encomendar e distribuir material tendo esse critério, seja qual for o material, e sem autorização devida é um uso abusivo de material da empresa.

Cuidados com os equipamentos

Tenho um colega de equipa que tem por hábito deixar o computador da empresa na mala do carro. Acho que isso não é seguro porque põe em perigo material e informação da empresa. Disse-lhe isso, mas ele continua a fazer na mesma.

Deves reportar à tua Chefia / Diretor. O teu colega não está a ser cuidadoso, está a colocar material da NOS em risco de roubo e a pôr em causa a confidencialidade da informação de Clientes.

A informação como recurso da empresa

Costumo ir à intranet com frequência retirando informação para partilhar com os meus amigos. Como posso saber se a informação a que tenho acesso pode ser partilhada?

Toda a informação da empresa a que acedes deve ser considerada, no mínimo, como tendo a classificação de Uso Interno, pelo que não é permitida a sua partilha com quaisquer pessoas externas à empresa (terceiros que não sejam Colaboradores NOS ou Colaboradores de Parceiros autorizados). A partilha da informação é permitida se estiver classificada como Pública ou se existirem orientações da empresa para que seja partilhada, o que poderá acontecer, por exemplo, com a informação sobre tarifários “família e amigos”. Divulgar informação da empresa sem autorização pode causar dano à NOS. Se tiveres dúvidas consulta o Guia Rápido para Classificação da Informação disponível na intranet.

Proteção de ativos

Fui convidado a dar aulas numa faculdade e penso que poderá ser interessante analisar as campanhas de marketing da NOS com os meus alunos. Posso discutir as estratégias das campanhas na aula?

As campanhas são um produto comercial e um bem patrimonial da NOS, além de que, uma parte desse trabalho pode envolver direitos de autor ou informação confidencial da empresa. Por outro lado, trata-se de uma atividade paralela que pode conflitar com os interesses da NOS por isso terás que ter a autorização do Comité de Ética com conhecimento da tua Chefia / Diretor.



Documentos
a consultar

Guia Rápido
para Classificação
da Informação

Como usar a nossa informação

- ▶ Assegurar a confidencialidade, privacidade e integridade da informação da NOS ou a que esta tenha acesso no âmbito da sua atividade;
- ▶ Preservar factos ou informações confidenciais, respeitando as regras instituídas a este respeito;
- ▶ Não divulgar ou partilhar qualquer documentação interna do Grupo a terceiros, que não tenha sido previamente autorizada pelo órgão competente;
- ▶ Não utilizar informação privilegiada em benefício próprio ou de terceiros;
- ▶ Não transmitir informação privilegiada que possa afetar qualquer cotação bolsista e não aconselhar ou efetuar transações, por sua conta ou por conta de terceiro, direta ou indiretamente, relativa aos valores mobiliários (ou instrumentos financeiros) admitidos a negociação em mercado regulamentado, pela NOS, pelos seus Parceiros estratégicos ou empresa em relação com o Grupo;
- ▶ Não transmitir a quaisquer terceiros não autorizados os dados a que tenham acesso no decurso e em resultado das suas funções, nomeadamente não divulgar informações referentes a dados pessoais, métodos de produção ou negócios. Estas obrigações e deveres permanecem em vigor mesmo após cessação da relação laboral;
- ▶ Não utilizar o conhecimento aprofundado que tens sobre a NOS na emissão de opiniões ou passagem de informação para entidades externas. Apenas os representantes oficiais da NOS podem falar em nome da empresa;
- ▶ Não divulgar ou partilhar, mesmo quando solicitado, aos media ou em redes sociais qualquer informação sobre a NOS que não tenha sido previamente autorizada, de modo a proteger a reputação das empresas do Grupo.



Para mais
informação

Consulta
o **Portal da Segurança
da Informação**



Documentos
a consultar

Política
**Geral de Segurança
da Informação**

Política
**de Privacidade
de Colaboradores**

Política
de Privacidade de Clientes

Guia
**para uma Presença
Online Responsável**



Contactos
úteis

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt

Segurança & Privacidade
comite.seguranca.privacidade@nos.pt

Incidentes de Segurança & Privacidade
incidentes.seguranca.privacidade@nos.pt

Proteção dos Dados Pessoais
dpo.privacidade@nos.pt

Violação da privacidade do Colaborador

Tenho fortes suspeitas de que um membro da minha equipa está a desenvolver um projeto para outra empresa usando o portátil e o email da NOS. Antes de tomar qualquer atitude gostaria de ter provas. Talvez a direção de sistemas possa ter acesso às caixas de email dos Colaboradores e conheço bem o responsável por essa direção. Será que lhe posso pedir, informalmente, para obter esta informação?

Não podes pedir, nem o responsável da direção de sistemas te poderia dar essa informação, por se tratar de uma violação da privacidade. De acordo com os procedimentos internos, deverás reportar a tua suspeita de irregularidades do comportamento do teu colega ao Comité de Ética.

Violação da confidencialidade da informação

Marquei uma reunião com um Fornecedor mas quando ele chegou eu estava a terminar uma outra e pedi que ele fosse conduzido à sala onde iríamos reunir. Quando cheguei à sala, onde estava o Fornecedor visivelmente incomodado, ouvia-se através do aparelho de videoconferência (sem imagem) uma conversa que acontecia numa outra reunião. Isto representa uma violação da confidencialidade da informação?

Sim, representa. Em primeiro lugar deves lembrar-te que uma pessoa externa à nossa empresa nunca deve circular ou ficar sozinha dentro das instalações. Adicionalmente, deves ter especiais cuidados e tomar as medidas necessárias para assegurar que proteges o acesso à informação da NOS. Isto é verdade para as salas de reunião, a tua mesa de trabalho, o ecrã do teu computador, as videoconferências, os telefones em alta voz, etc. Nunca deves colocar em causa a confidencialidade da informação da nossa empresa.

Tenho conhecimento de um colega que passa a vida a publicar nas suas redes sociais informação de eventos promovidos pela NOS. Fico sempre na dúvida se pode ou não fazê-lo?

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. Não deves divulgar informação sobre a NOS que não tenha sido devidamente autorizada. 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.

Como evitar a corrupção e suborno

- ▶ Repudiar qualquer prática de corrupção ou suborno na sua forma ativa ou passiva e outras formas de influência indevida, em todas as suas relações internas e externas;
- ▶ É proibida a oferta ou aceitação, em qualquer circunstância e independentemente do valor, de dinheiro, cheques e outros bens sujeitos a restrições legais;
- ▶ É proibida a oferta ou aceitação de qualquer vantagem, que não seja devida, para influenciar uma ação ou decisão;
- ▶ Cumprir o Regulamento para a Aceitação e Oferta de Benefícios, em particular a oferta ou aceitação de benefícios por parte de Representantes de Entidades Públicas.



Documentos
a consultar

Regulamento
**para a Aceitação
e Oferta de Benefícios**



Contactos
úteis

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt

Diretor | Chefia

Brindes e ofertas

Um Fornecedor ofereceu-me bilhetes para uma final da liga de futebol. Posso aceitá-los?

Eventualmente. Se o Fornecedor te está a convidar para ires ao jogo com ele, poderás aceitar se:

- ▶ O *stakeholder* que convida acompanhe o Colaborador ao evento;
- ▶ O evento em questão contribua para o desenvolvimento da relação profissional no contexto da NOS;
- ▶ Ocorra durante uma relação comercial em vigor com a NOS;
- ▶ Seja pontual e não excecionalmente dispendioso (em linha com os *plafonds* estabelecidos no grupo para deslocações e despesas de viagens);
- ▶ Consistente com os valores da NOS.

Se o Fornecedor não vai contigo ao jogo, então os bilhetes devem ser considerados um presente, e só poderás aceitar mediante aprovação da tua Chefia e do Administrador do Pelouro.

Como evitar conflito de interesses

- ▶ Assumir um comportamento de lealdade para com a NOS evitando qualquer situação ou atividade paralela à exercida na NOS que possa conduzir a um conflito de interesses;
- ▶ Abster-se de exercer qualquer função ou negociar, por conta própria ou alheia, em concorrência com as empresas do Grupo;
- ▶ Não intervir em processos dos quais possa resultar um potencial conflito de interesses, nomeadamente nos casos de relações de parentesco ou amizade;
- ▶ Qualquer situação que possa suscitar um potencial conflito de interesse implica solicitar autorização prévia ao Comité de Ética, com conhecimento da Chefia / Diretor.

O que se entende por conflito de interesses?

- ▶ Entende-se por conflito de interesses qualquer situação em que o Colaborador tem um interesse, económico ou pessoal, numa interação que pode afetar adversamente a organização.

Que tipo de atividade paralela pode suscitar conflito de interesses?

Pode suscitar conflito de interesses o exercício de qualquer atividade paralela por parte do Colaborador que:

- ▶ Seja incompatível com as atribuições do cargo ou da função do Colaborador, ou;
- ▶ Seja incompatível ou possa conflitar com os interesses da NOS (incluindo atividades, funções e cargos relacionados com os vários setores de atividade da NOS); ou
- ▶ Seja desenvolvida em áreas relacionadas com a competência funcional do Colaborador e que:
 - possa conflitar com o seu dever de lealdade, ou
 - implique a prestação de serviços e/ou qualquer vínculo contratual com Parceiros, Fornecedores, Clientes e/ou concorrentes da empresa, indústrias ou quaisquer organizações;
- ▶ Seja realizada durante o horário de trabalho, ou;
- ▶ Possa implicar o uso indevido de informação da NOS à qual o Colaborador apenas tenha acesso por ser Colaborador da empresa; ou
- ▶ Possa implicar o uso ou apropriação indevida de informação da NOS que comprometa a propriedade intelectual da NOS.



**Contactos
úteis**

Comité de Ética
comitedeetica@nos.pt

Diretor | Chefia

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.

Relações de parentesco

Na minha direção recorrem, de forma regular, aos serviços de uma empresa que pertence a um familiar de um colega. Estou convicto de que não há concursos e que não são convidadas mais empresas a apresentar propostas. O que devo fazer?

Poderá acontecer que haja uma razão fundamentada ou uma aprovação específica para esta situação. No entanto, deves reportar a situação ao Comité de Ética, com conhecimento da tua Chefia /Diretor, para que a situação possa ser esclarecida.

Relações de amizade

Estou a participar num processo de recrutamento em que há uma pessoa cujo perfil me parece ser o mais adequado para a função em aberto. Acontece que essa pessoa é minha amiga pessoal. Queria dar o meu parecer favorável, mas tenho receio que seja ou possa parecer um conflito de interesses. O conflito de interesses só se aplica à família até ao 3º grau ou cobre também estas situações?

O conflito de interesses pode ser suscitado por parentesco ou por relações de amizade, pelo que neste caso deves dar conhecimento da relação pessoal ao Comité de Ética com conhecimento da tua Chefia / Diretor e afastar-te do processo de decisão.

Atividades paralelas – trabalhar em outra empresa

Paralelamente com a minha atividade da NOS estou a trabalhar para uma empresa de auditoria de serviços como Cliente Mistério. Posso, quando não estiver muito ocupado, fazer uns telefonemas para esse meu outro trabalho?

Não, não podes durante o teu horário de trabalho e nas instalações da NOS trabalhar para qualquer outra empresa. E, mesmo fora do horário de trabalho e da empresa, deves assegurar-te que o trabalho que queres desenvolver é compatível com a tua função aqui. Caso te pareça que há a possibilidade de um conflito de interesses deves solicitar aprovação ao Comité de Ética com conhecimento da tua Chefia / Diretor.

Atividades paralelas – empresa familiar

Tenho uma reunião com um Fornecedor para negociar os preços do alojamento em Hotéis. Será que posso aproveitar a reunião para negociar também as condições para a empresa que detenho conjuntamente com a minha mulher?

Não podes. Em primeiro lugar, não podes utilizar o tempo em que estás ao serviço da NOS para realizar trabalho para qualquer outra empresa, seja aproveitando reuniões, enviando e-mails ou fazendo telefonemas. Também não podes utilizar recursos da empresa, neste caso a nossa base de dados de Fornecedores em proveito de qualquer entidade que não a NOS.

Atividades paralelas – atividade concorrencial

Pretendo abrir uma empresa que prestará serviços na área das telecomunicações. Irei dedicar-me às atividades dessa empresa em período pós-laboral e não irei usar qualquer informação a que tenha acesso na NOS. Posso fazê-lo?

Esta situação pode ser considerada um conflito de interesses pelo que deverás reportar ao Comité de Ética com conhecimento da tua Chefia / Diretor todo o detalhe desta situação para que possa ser analisada e esclarecida. De acordo com o Código de Ética da NOS, deverás abster-te de exercer qualquer função ou negociar, por conta própria ou alheia, em concorrência com as empresas da NOS.

NOS

