



smartidiom 
Get there. Anywhere.

Código de Conduta

A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL OU A PARTILHA DO PRESENTE DOCUMENTO
CARECE DA EXPRESSA AUTORIZAÇÃO DA SMARTIDIOM.

Código de Conduta SMARTIDIOM

1. Objetivos e âmbito de aplicação do Código de Conduta

O Código de Conduta da SMARTIDIOM é um documento que reúne os princípios éticos e deontológicos que orientam a atividade das empresas do Grupo SMARTIDIOM. Estes princípios são inerentes a todos os Colaboradores e membros da Direção, regendo a sua relação com Clientes, Subcontratados, Fornecedores e restantes Stakeholders.

Este Código reflete o propósito de tudo o que fazemos, enquanto SMARTIDIOM, destinando-se também a entidades terceiras por nós contratadas/que atuem em nome da SMARTIDIOM, sempre que esta possa ser responsabilizada pelas suas ações.

O Código de Conduta da SMARTIDIOM tem como objetivos:

- Partilhar os princípios e regras éticas e deontológicas que guiam a atividade do Grupo SMARTIDIOM;
- Promover e incentivar, juntos dos Colaboradores e Direção da empresa, a adoção dos princípios e regras éticas e deontológicas no seu dia a dia, no relacionamento entre si e no contacto com todos os Stakeholders;
- Solidificar a imagem institucional da SMARTIDIOM.

2. Missão e valores

Missão

A missão da SMARTIDIOM é ajudar pessoas e organizações a comunicar eficazmente, em qualquer lugar do mundo.

Valores

Estes são os pilares transversais a todo o Grupo SMARTIDIOM. Esperamos que se identifique com eles.

Ética e Transparência

A nossa presença no mercado baseia-se no estabelecimento de relações de ética e transparência com todas as partes envolvidas. Os nossos processos e métodos são claramente comunicados a todos os Stakeholders, que são chamados a participar ativamente para avaliar e dar feedback, a fim de criarmos colaborações credíveis e duradouras.

Qualidade e Excelência

A nossa proposta de valor centra-se na Qualidade dos serviços que fornecemos. Estabelecemos elevados padrões de Qualidade e um sistema de gestão rigoroso, que nos permite avaliar e melhorar continuamente todos os processos da empresa, por forma a manter a excelência no contacto com todos os públicos.

Para garantir altos níveis de qualidade, assumimos o compromisso de trabalhar sempre para: tentar responder, o melhor possível, às necessidades e expectativas dos nossos Stakeholders; criar relações benéficas com todos os públicos; implementar mecanismos de monitorização e avaliação de desempenho; praticar um marketing responsável; e vender, apenas, produtos dos quais nos orgulhamos.

As pessoas primeiro

O bem-estar da equipa é fundamental para a SMARTIDIOM. Por isso, priorizamos a manutenção de um ambiente de trabalho saudável, colaborativo e focado na realização pessoal e profissional de cada um, onde o investimento no desenvolvimento de competências é uma constante.

Com uma equipa unida e motivada, acreditamos que estão reunidas as condições necessárias para garantir a Qualidade que fazemos questão de imprimir nos nossos serviços.

Inovação

A inovação é a energia que nos move. Temos como premissas arriscar e pensar fora da caixa, apresentando soluções que acrescentem valor real à SMARTIDIOM e aos seus Stakeholders, contribuindo ativamente para a evolução das indústrias onde atuamos.

Responsabilidade Corporativa

Ser SMARTIDIOM é ter preocupação em melhorar e participar ativamente no meio onde estamos inseridos. O nosso sentido de Responsabilidade Corporativa assenta em três pilares: Responsabilidade Laboral, Social e Ambiental.

3. Relacionamento com Stakeholders

Clientes

É crucial, para nós, desenvolver e manter relações de empatia e confiança com os nossos Clientes, assegurando-lhes altos níveis de satisfação.

Todos os Colaboradores e membros da Direção devem desempenhar as suas atividades em coerência com os valores, a cultura e as estratégias da SMARTIDIOM, de modo a garantir uma experiência de excelência em qualquer ponto de contacto com o Cliente.

Colaboradores

As normas constantes no presente Código devem ser assimiladas, aceites e praticadas por todos os Colaboradores, independentemente da sua posição hierárquica ou das funções que desempenhem, sempre que agirem em nome ou representação da SMARTIDIOM.

A SMARTIDIOM estimula a participação dos seus Colaboradores, promovendo processos eficazes de comunicação, consulta e partilha. É da responsabilidade de todos os Colaboradores a manutenção de uma SMARTIDIOM próspera.

Subcontratados

As nossas pessoas são o nosso maior ativo. Independentemente do regime de colaboração contratualizado, todos os profissionais que trabalham para a SMARTIDIOM são considerados parte fundamental e integrante da equipa, sendo tratados como tal.

O relacionamento da SMARTIDIOM com os seus Subcontratados baseia-se na confiança, transparência e entejuda, sendo do maior interesse da empresa fazer com que seja duradouro e satisfatório para as duas partes.

A SMARTIDIOM assume a responsabilidade de fornecer, aos Subcontratados, o apoio, o feedback, as instruções e as ferramentas necessárias para o bom cumprimento dos objetivos, da Qualidade e do presente Código de Conduta.

Fornecedores

Atuamos de boa-fé nas relações com os nossos parceiros de negócio, estabelecendo com estes um relacionamento transparente e uma comunicação objetiva.

Concorrentes

A SMARTIDIOM respeita os critérios do mercado e a legislação em vigor, promovendo uma competição saudável. O relacionamento com a concorrência pauta-se pelo respeito mútuo.

Comunidades

É do absoluto interesse da empresa contribuir positivamente para o desenvolvimento das Comunidades onde está inserida. A SMARTIDIOM promove, ainda, a utilização consciente dos recursos naturais e a preservação do meio ambiente, através da adoção de processos que minimizem o impacto ambiental das suas atividades.

4. Normas de Conduta da SMARTIDIOM

4.1 Segurança e Confidencialidade

R2 11/2018. Aprovado por Direção.

CONFIDENCIAL. Propriedade intelectual da SMARTIDIOM.

A SMARTIDIOM compromete-se a respeitar a confidencialidade dos documentos a que tiver acesso no decorrer das relações e parcerias estabelecidas com os seus Stakeholders, não divulgando o seu teor a terceiros quer durante, quer após o término da colaboração.

Do mesmo modo, toda a informação pertencente à empresa que seja disponibilizada aos seus Stakeholders e classificada como protegida ou confidencial pela SMARTIDIOM, deve ser tratada como confidencial durante e após qualquer relação contratual.

Os Colaboradores e a Direção estão obrigados a proteger a confidencialidade da informação a que têm acesso no exercício das suas funções, não a podendo utilizar para obter vantagens para si ou para terceiros.

4.2 Proteção da propriedade e património da empresa

Os Stakeholders da SMARTIDIOM estão obrigados a proteger e salvaguardar a imagem do Grupo e dos Seus Colaboradores, Subcontratados, Clientes e Parceiros.

O património da SMARTIDIOM é para uso exclusivamente profissional, sendo proibida a sua utilização para benefício próprio ou de outros. É da responsabilidade de todos os Colaboradores assegurar a proteção e conservação do património físico, financeiro e intelectual da empresa.

Os Colaboradores devem adotar comportamentos que não ponham em risco a sua própria segurança e os ativos da empresa.

4.3 Relação com as partes envolvidas

- **Relacionamento interpessoal:** a relação entre as partes deve pautar-se pelo respeito mútuo, lealdade, cooperação, honestidade e comunicação objetiva.
É proibida qualquer forma de assédio moral ou sexual no local ou em contexto de trabalho.
- **Igualdade de oportunidades:** defendemos uma gestão baseada na igualdade de oportunidades, promovendo um bom ambiente entre as partes envolvidas em todos os projetos.
A SMARTIDIOM não tolera a discriminação ou qualquer outro tipo de comportamento que vá contra este compromisso, incite à exclusão ou crie mau ambiente profissional.
- **Atividades de lazer:** as atividades de lazer entre os Colaboradores da SMARTIDIOM e os restantes Stakeholders são bem vistas pela empresa, desde que estas atividades não criem qualquer clima de favoritismo por um Stakeholder em particular. Na prática, a SMARTIDIOM promove a partilha de ideias e *networking* entre as partes envolvidas, mas não tolera que estas atividades ocorram com o intuito de beneficiar uma pessoa/entidade em particular.
- **Presentes e outros pagamentos:** os Colaboradores da SMARTIDIOM estão proibidos de receber presentes de qualquer entidade externa, sempre que estes tenham a clara intenção de influenciar alguma decisão importante, diretamente ligada ao exercício de funções do Colaborador.

4.4 Obrigações e conformidade

A SMARTIDIOM rege-se pelas obrigações fiscais nos países em que atua. Nesse sentido, são muitas vezes necessários documentos que façam prova, perante as entidades competentes, de que a SMARTIDIOM cumpre as suas obrigações. Sempre que tal seja solicitado aos Stakeholders da SMARTIDIOM, estes devem fornecer os documentos necessários para que a SMARTIDIOM cumpra os seus objetivos nesta área.

5. Relatórios de incumprimento

O cumprimento do presente Código de Conduta é fundamental para a preservação das boas relações entre as partes envolvidas em todos os processos. Espera-se que todos os públicos da SMARTIDIOM estejam informados e atualizados quanto às informações contidas no mesmo para que se verifique consenso e adesão às melhores práticas nele descritas.

Qualquer dúvida relacionada com a interpretação ou aplicação deste Código deve ser reportada, por escrito, ao Departamento da Qualidade da SMARTIDIOM.

E-mail: quality@smartidiom.pt

Morada: Rua Henrique Sommer, n.º 2, 1.º DTO, 2410-107 Leiria.

R2 11/2018. Aprovado por Direção.

CONFIDENCIAL. Propriedade intelectual da SMARTIDIOM.

Este Código está disponível para consulta geral no site da SMARTIDIOM – www.smartidiom.pt – e internamente, no servidor do Grupo.