

Carta ética de **conduta** **empresarial**

Domus
Group 



Índice

03 **Introdução.**

Preâmbulo de Sylvain Rabuel, Presidente.

Introdução de Matthieu Hauw, Director de Ética & Conformidade do Grupo - Organização do programa de Conformidade do Grupo.

Carta ética de conduta empresarial - a sua utilização.

Os nossos valores e o projeto da empresa.

10 **Secção 1: Ser uma empresa responsável.**

A nossa responsabilidade: agir como uma empresa global e descentralizada, integrada nos seus territórios.

Garantir um ambiente de trabalho de qualidade é sinónimo de uma atuação responsável enquanto empregador.

O respeito pela dignidade das pessoas começa no respeito pelos direitos humanos.

20 **Secção 2: Promover uma ética empresarial irrepreensível.**

Direito da concorrência: é importante respeitá-lo!

Relações comerciais justas: uma garantia de confiança.

Corrupção e conflito de interesses: tolerância zero!

Prevenir conflitos de interesse.

33 **Secção 3: Ser um exemplo.**

Juntos, cuidamos da imagem e dos ativos da DomusVi.

Garantir a integridade das nossas informações é proteger o nosso capital imaterial!

Respeitar a confidencialidade das informações.

Proteger os dados pessoais.



A nossa profissão é certamente uma das mais nobres e exigentes. Existe para preservar o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas enfraquecidas pela idade e pela doença, em particular, mantendo uma vida social ativa e ajudando as sociedades a adaptarem-se ao desafio demográfico do envelhecimento.

A nossa profissão exige, portanto, um desenvolvimento responsável a longo prazo. Baseia-se na construção gradual de uma reputação de qualidade e seriedade desde a nossa criação há quase quarenta anos. É alimentada por valores que guiam as ações diárias de cada um dos profissionais das nossas equipas: o saber cuidar dos outros, um espírito pioneiro, a empatia inata, a autenticidade das emoções e uma confiança mútua.

A DomusVi sempre optou por uma organização multi-local e descentralizada. Desta forma, cada colaborador tem a maior autonomia de acção possível e a capacidade de tomar decisões. Desta forma, estamos tão próximos quanto possível das necessidades e expectativas dos clientes que servimos. O empenho e sentido de responsabilidade de cada indivíduo é, portanto, um elemento essencial nas nossas operações comerciais.

A Carta Ética de Conduta empresarial do Grupo DomusVi tem assim uma razão de ser. O seu objectivo é ajudar cada colaborador no exercício das suas responsabilidades. Deve ser dado a conhecer da forma mais clara possível o que é esperado de cada colaborador, explicando os nossos princípios fundamentais e ilustrando-os com exemplos práticos. É um guia essencial para a interação com os outros no comportamento e desempenho das funções diárias.

A nossa missão centra-se nas pessoas e requer um comportamento exemplar. A nossa exigência de ética profissional deve refletir-se na nossa ética empresarial.

Assim, foram criados comités de ética profissional destinados a responder às questões sobre a ética colocadas pelos nossos colaboradores no decorrer da sua prática profissional diária e que fazem parte da nossa iniciativa de melhoria contínua dos cuidados e serviços.

Esta Carta Ética de Conduta empresarial relembra que pertencer ao Grupo DomusVi implica o cumprimento das leis e regulamentos em vigor e estabelece os princípios e valores éticos que devem, em todas as circunstâncias, inspirar o nosso comportamento, bem como, nas relações com os nossos pares.

Desta forma, convido fortemente todos os colaboradores a ler, reler e a consultar regularmente esta Carta Ética de Conduta empresarial e a cumpri-la em todos os seus pontos.



Sylvain Rabuel, Presidente do Grupo DomusVi



A nossa missão é cuidar de pessoas vulneráveis, especialmente as que estão enfraquecidas pela velhice. Esta missão centrada no ser humano requer um comportamento exemplar, do qual depende a qualidade do nosso apoio e serviços. São os nossos clientes, e este compromisso absoluto de cuidado, que inspiram os valores e princípios éticos que escolhemos seguir.

A nossa Carta ética de conduta empresarial apresenta os nossos princípios éticos fundamentais comuns e as respetivas regras e comportamentos a respeitar. Integra as melhores práticas, os ensinamentos diários que retiramos do exercício das nossas atividades e os requisitos de conformidade legal e regulamentar dos territórios onde nos encontramos.

O principal objetivo da nossa Carta é fornecer orientações e respostas claras aos colaboradores do Grupo em termos de ética e responsabilidade social empresarial na sua atividade diária.

Esta Carta faz parte do Programa de Conformidade normativa implementado em todo o Grupo DomusVi. É um documento único que aborda as questões fundamentais e essenciais para o Grupo DomusVi.

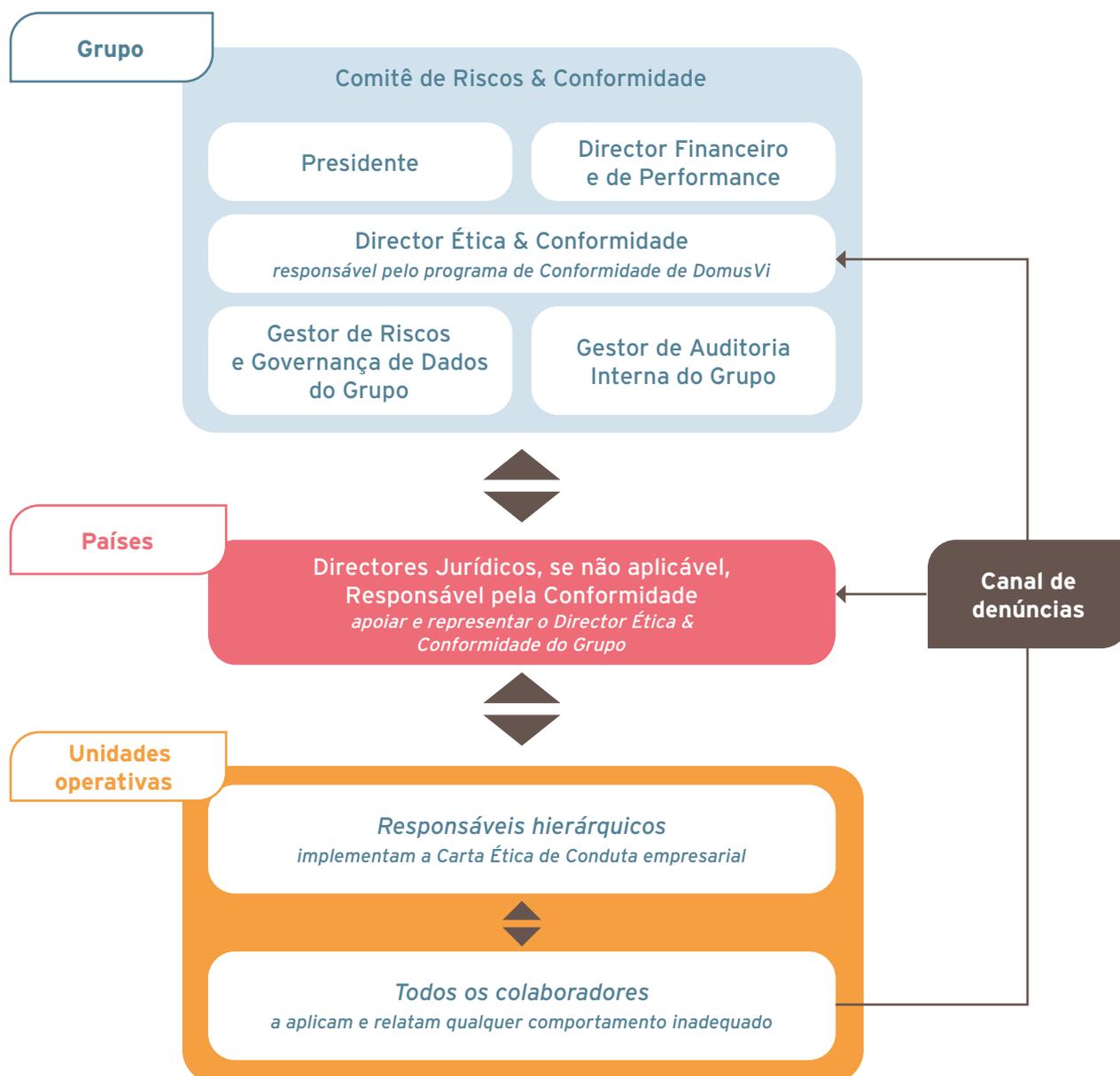


A Carta, as regras éticas e esses princípios são os nossos. São os nossos porque se inspiram nos nossos valores, nossos clientes e na qualidade dos nossos serviços. Devemos todos implementá-las, respeitá-las e preservá-las como um dado adquirido fundamental. Qualquer violação destes princípios ou regras constitui uma falha grave que pode resultar em consequências prejudiciais para os indivíduos ou para o Grupo DomusVi, afetando a sua reputação.



Matthieu Hauw
Director Ética & Conformidade do Grupo

A organização do Grupo DomusVi em matéria de Conformidade.





Carta ética de conduta empresarial - a sua utilização.

Porquê uma Carta ética de conduta empresarial?

A conduta empresarial corresponde à forma como uma empresa gere as suas atividades e interage com todas as partes envolvidas nesse mesmo negócio. Considerou-se importante colocar à disposição de todos os colaboradores do Grupo DomusVi uma Carta ética para os guiar na prática de condutas honestas e íntegras no seio das nossas atividades e no exercício das suas responsabilidades diárias.

O que contém?

A nossa Carta ética de conduta empresarial demonstra os nossos valores e os princípios éticos que devem orientar os colaboradores do Grupo DomusVi na tomada de decisões e no bom senso a adotar, por força de um comportamento profissional adequado em todas as circunstâncias.

Estes princípios éticos não se destinam a substituir a lei, a regulamentação ou as políticas, procedimentos e regras que cada um de nós deve continuar a cumprir na sua atividade. Estes princípios complementam as regras definidas nos estabelecimentos do Grupo e não podem prejudicá-las.

As disposições seguintes não se destinam somente a apresentar detalhadamente todas as obrigações legais a ser aplicadas, mas também, a chamar a atenção para determinados riscos que exigem uma vigilância especial por parte de cada um de nós.

Como utilizá-la?

Esta carta ética de conduta empresarial é constituída por fichas práticas temáticas cujo objetivo é compreender em cada tema as questões éticas subjacentes e fornecer as informações para uma reação de forma adequada e proporcional.

Use esta carta como um guia: a nossa carta ética de conduta empresarial é também uma ferramenta proposta a cada um de nós para resolver questões ou encontrar respostas para os problemas.

Em caso de estarmos perante um problema relacionado com a ética, deve fazer a si próprio as seguintes perguntas:

- 1. Estará em conformidade com o que é esperado de mim relativamente aos valores e princípios de ética dos negócios da DomusVi?**
- 2. Estará em conformidade com a lei e a regulamentação?**
- 3. Qual é o impacto nas partes envolvidas (todas as pessoas envolvidas)? Como reagiriam estas pessoas se se encontrassem na mesma situação?
Em particular, existe algum risco de comprometimento da integridade física e/ou psicológica de um colaborador ou de um cliente?**
- 4. Fiquei com dúvidas?**

Em caso afirmativo, solicite imediatamente a ajuda do seu superior hierárquico, do Responsável de Conformidade Normativa ou do Diretor de Ética & Conformidade do Grupo. Cada um de nós pode deparar-se com uma situação difícil e necessitar de ajuda e aconselhamento para resolvê-la. É essencial pedir ajuda no momento certo.



Comunicar um problema através do Canal de Denúncias

- No site do Grupo DomusVi, clique [no link](#). Deve escolher o seu país de origem e depois seguir as instruções.
- No site do seu país, clique [no link](#) e, em seguida, siga as instruções.
- Num site secundário (unidade, etc.), clique [no link](#) que permite redirecioná-lo para o site do seu país.

Em cada site, pode encontrar as instruções no guia do utilizador do canal, em cada página dedicada ao canal de denúncias. Também pode aceder ao guia clicando [no link](#), e escolher o documento editado no seu idioma.

A DomusVi promove o diálogo e cada colaborador deve, com toda a confiança, poder expressar sinceramente as suas legítimas preocupações, o seu ponto de vista, defender as suas opiniões e comunicar comportamentos ou pedidos inaceitáveis ou irregulares.

Qualquer preocupação expressa de boa-fé relativamente a comportamentos inadequados deve obter uma resposta. Estar “de boa-fé” significa que no momento em que a comunicação é expressa, a pessoa julgava seriamente que as informações comunicadas eram verdadeiras, fundamentadas, mesmo em caso de se verificar posteriormente que não



Digitalize este QR Code para ir directamente para o canal de denuncia

o eram ou que já não era o caso. Devem ser tomadas todas as medidas para dar uma resposta adequada em conformidade com os nossos valores, a lei e os nossos compromissos.

Poderá identificar-se enquanto denunciante, embora não seja obrigatório. A DomusVi garante a estrita confidencialidade da sua identidade. Caso não queira identificar-se, pode apresentar a sua denúncia de forma anónima.

O **Diretor de Ética & Conformidade do Grupo** deve atuar de forma independente. Qualquer comunicação com o Diretor de Ética & Conformidade do Grupo ou com o Responsável pela Conformidade Normativa do país que o representa é, por natureza, confidencial. Não é obrigatório revelar a identidade das pessoas que comunicaram as suas preocupações e realizaram denúncias. As informações comunicadas por este canal serão transmitidas às pessoas envolvidas de forma a tratarem o assunto corretamente, garantindo a confidencialidade ou o anonimato, conforme o escolhido.

A utilização abusiva do canal de denúncias pode expor o seu autor a sanções disciplinares, contudo, a utilização deste canal baseada na boa-fé, não pode, em caso algum, expor o seu autor a sanções ou quaisquer consequências. A DomusVi compromete-se a não praticar quaisquer atos de retaliação sobre qualquer colaborador que venha a efetuar, de boa-fé, qualquer denúncia, nomeadamente, perda do estatuto remuneratório, despedimento, alteração do contrato de trabalho, assédio ou qualquer outra forma de discriminação.



A carta ética é um compromisso nosso!

Os princípios estabelecidos na presente Carta foram verificados e validados pelo Comité Executivo do Grupo DomusVi e aprovados pelo Conselho de Vigilância da empresa-mãe do Grupo DomusVi. São imperativos e ninguém no Grupo DomusVi pode ignorá-los, independentemente do seu nível hierárquico.

Qualquer incumprimento destas regras por parte de um colaborador constitui uma falha e pode ser objeto de sanções disciplinares através dos mecanismos e processos adequados por parte do empregador no Grupo, em conformidade com a lei aplicável.

As respetivas sanções poderão incluir o despedimento por justa causa nos termos da lei laboral aplicável, aos quais acrescem as respetivas sanções penais e contraordenacionais nos termos da legislação nacional e do direito da União.

Os nossos valores.

As bases da DomusVi assentam nos valores da dignidade da pessoa humana: o seu sucesso económico é inseparável do seu ambicioso projeto humano a respeitar. Os nossos valores orientam as nossas ações e comportamentos e inspiram a nossa gestão e organização.



SABER CUIDAR

O conhecimento e o lado humano das nossas equipas aliam-se com um objetivo único: o bem-estar contínuo dos nossos clientes.



ESPÍRITO PIONEIRO

Procuramos todos os dias antecipar e melhorar a nossa resposta às necessidades dos nossos clientes.



EMPATIA INATA

Estamos orientados para cuidar do outro tendo por base uma humanidade total e autêntica.



AUTENTICIDADE DAS EMOÇÕES

Aceitamos incondicional e naturalmente as emoções, encarando-as sempre de forma construtiva



CONFIANÇA MÚTUA

A nossa confiança nas relações pessoais é plena, completa e recíproca. É este o nosso compromisso.



SECÇÃO 1

Ser uma empresa responsável.

A nossa responsabilidade: agir como uma empresa glocal e descentralizada, integrada nos seus territórios.

Garantir um ambiente de trabalho de qualidade é sinónimo de uma atuação responsável enquanto empregador.

O respeito pela dignidade das pessoas começa no respeito pelos direitos humanos.



A nossa responsabilidade: agir como uma empresa glocal e descentralizada, integrada nos seus territórios.

A missão do Grupo DomusVi é preservar a qualidade de vida das pessoas vulneráveis, em particular, manter uma vida social ativa e ajudar as sociedades a adaptarem-se ao desafio demográfico do envelhecimento. Queremos ser uma empresa socialmente responsável, glocal e descentralizada, integrada nas comunidades e preocupada com a sua responsabilidade social e ambiental.



O que é a Responsabilidade Social Corporativa (RSC)?

A RSC é uma iniciativa que tem em conta as questões sociais, ambientais e de governança relacionadas com as atividades da empresa. O objetivo de qualquer iniciativa de RSC é limitar os impactos negativos no seu ecossistema e maximizar os impactos positivos, preservando a sua viabilidade económica.

A DomusVi compromete-se com três pilares de responsabilidade: ambiental, social e de governança.

A iniciativa de RSC da DomusVi reflete-se nos objetivos estabelecidos e nas orientações que cada colaborador é convidado a implementar e para os quais cada um pode contribuir.

No cuidado com o ambiente, o Grupo aposta na forte sensibilização de todos os seus colaboradores: É na ação diária de cada um que se consegue uma união de força.

Para apoiar a sua iniciativa de RSC, o Grupo DomusVi promove um diálogo aberto, construtivo e transparente com todas as partes envolvidas.



Devemos

- Minimizar os impactos ambientais negativos dos nossos projetos, processos e atividades.
- Implementar ações que contribuam para a sua preservação: proteção dos recursos naturais, eficiência energética, gestão de resíduos e proteção da biodiversidade.
- Promover entre os nossos colaboradores e partes envolvidas, todos os comportamentos respeitadores do ambiente e dos outros. Todos os gestos contam!
- Respeitar os compromissos dos nossos colaboradores que, como cidadãos, participam na vida pública.
- Desenvolver, apoiar ou participar em iniciativas organizadas em benefício das nossas comunidades: projetos de solidariedade, intercâmbios intergeracionais, participação na vida cívica, etc.



Não devemos

- Ignorar os impactos sociais e ambientais dos nossos projetos, processos e atividades.
- Envolver-nos em projetos sabendo que estes prejudicam os direitos humanos, a saúde e a segurança das pessoas ou do ambiente.





E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Sou cozinheiro. Todos os dias reparo que as janelas são deixadas abertas enquanto o ar condicionado está ligado. Sei que não é bom para o planeta, mas não me cabe a mim gerir a temperatura e as janelas da residência. Como reagir?

Tem razão. Esta situação leva ao desperdício dos recursos energéticos criando um impacto negativo no meio ambiente. A utilização do ar condicionado deve ser controlada para permanecer razoável. Mesmo que não lhe diga diretamente respeito, convidamo-lo a falar com os seus colegas: todos nós somos responsáveis e todos os gestos contam! Pode também comunicar o assunto ao seu superior hierárquico para que todos possam ser alertados das instruções a ter em conta.

SITUAÇÃO N.º 2

Faço parte do departamento de Recursos Humanos dos serviços de apoio. Reparo que a luz dos escritórios fica acesa durante a noite o que consome muita eletricidade. Quem devo contactar?

Informe os serviços responsáveis pela gestão das instalações. Se verificar que o seu aviso não teve qualquer efeito, pode também falar com o seu superior hierárquico ou com um embaixador da RSC. A sua preocupação tem uma razão de ser: o consumo desnecessário de energia desperdiça recursos. Todos os gestos contam.

SITUAÇÃO N.º 3

Testemunhei uma situação que creio poder pôr em perigo a segurança ou a saúde dos colaboradores. Quem devo contactar?

Comunique esta situação ao departamento de Recursos Humanos, o qual é responsável por estes assuntos. Caso nada mude, pode também falar com o seu superior hierárquico ou com o responsável pela Conformidade. A sua preocupação tem uma razão de ser: a segurança e a saúde das pessoas são preocupações fundamentais para o Grupo DomusVi.

Garantir um ambiente de trabalho de qualidade é sinónimo de uma atuação responsável enquanto empregador.

O Grupo DomusVi respeita as convenções da Organização Internacional de Trabalho e garante que todos os direitos dos colaboradores são respeitados.



O que significa ser um empregador responsável?

Significa ter em conta as expectativas dos nossos colaboradores de forma a proporcionar uma organização e condições de trabalho adequadas, permitindo a todos alcançar a sua realização profissional, dando sentido aos gestos de cada um.

A DomusVi implementa uma política de Recursos Humanos justa e em conformidade com a lei.

Todos os colaboradores devem poder ser capazes de trabalhar num ambiente adaptado, seguro, respeitador e compreensivo.

O nosso projeto de empresa inclui a promoção e o desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores, respeitando a dignidade da pessoa humana [página 17].

Comprometemo-nos a antecipar a evolução das profissões, identificando as necessidades de competências e desenvolvendo o plano de formação a curto e médio prazo. É por este motivo que estabelecemos parcerias com escolas e demais entidades envolvidas no mercado de trabalho para o desenvolvimento de competências.

Queremos criar emprego para todos, promover a igualdade de oportunidades e a diversidade profissional. Estamos, portanto, empenhados em promover a integração profissional num ambiente acolhedor, contribuindo para a criação de emprego em cada lugar nas comunidades onde nos encontramos.

A nossa iniciativa de recrutamento, promoção e a evolução das carreiras dos nossos colaboradores baseia-se nos princípios de confiança mútua, respeito mútuo e num compromisso individual para alcançar o sucesso de todos.



Devemos

- Garantir um ambiente de trabalho agradável e estimulante.
- Acompanhar os colaboradores em situações de deficiência em prol de um ambiente de trabalho adaptado.
- Propor a todos os nossos colaboradores expectativas de desenvolvimento que valorizem as suas competências e o seu desejo de empreendedorismo.
- Promover um diálogo social, aberto e ativo com todos os organismos representantes dos colaboradores.
- Respeitar o equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada dos colaboradores.
- Comunicar qualquer situação de assédio aos superiores hierárquicos, ao Departamento de Recursos Humanos, aos responsáveis pelas questões relacionadas com o assédio, aos representantes dos trabalhadores ou ao Responsável pela Conformidade Normativa.



Não devemos

- Discriminar - mesmo a chamada discriminação "positiva*" - em qualquer situação, seja no recrutamento, na formação, na remuneração e na progressão profissional.
- Criar e participar de situações de assédio moral ou sexual aos nossos colaboradores.

* a chamada discriminação positiva corresponde ao ato de favorecimento de determinados grupos de vítimas que são sistematicamente discriminadas de forma temporária para restabelecer a igualdade de oportunidades (por exemplo, querer contratar uma pessoa a todo o custo para equilibrar a sua equipa, mesmo que outros currículos sejam melhores).





E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Sou responsável de sistemas de informação no departamento de serviços de apoio. Preciso de recrutar para a minha equipa de técnicos de informática, que neste momento é maioritariamente masculina. De acordo com a posição do Grupo, compreendo que a diversidade é importante, mesmo assim, devo contratar prioritariamente uma mulher?

Não. Não pode discriminar nem mesmo de forma “positiva” no âmbito de um processo de recrutamento. Deverá contratar de acordo com a capacidade e conhecimentos técnicos exigidos para o desempenho das funções em causa. Além disso, não é permitido, em caso algum publicar uma oferta de trabalho com preferência ou obrigatoriedade de género. Por último, tenha em mente que a diversidade não é apenas uma questão de género, mas também, uma questão cultural, social, de deficiência ou outra.

SITUAÇÃO N.º 2

Sou enfermeira coordenadora. Uma enfermeira na minha residência disse-me que queria candidatar-se a uma oferta de mobilidade interna para a posição de chefe de serviço. Esta enfermeira requer informação para este efeito. Hesito em aceder ao seu pedido uma

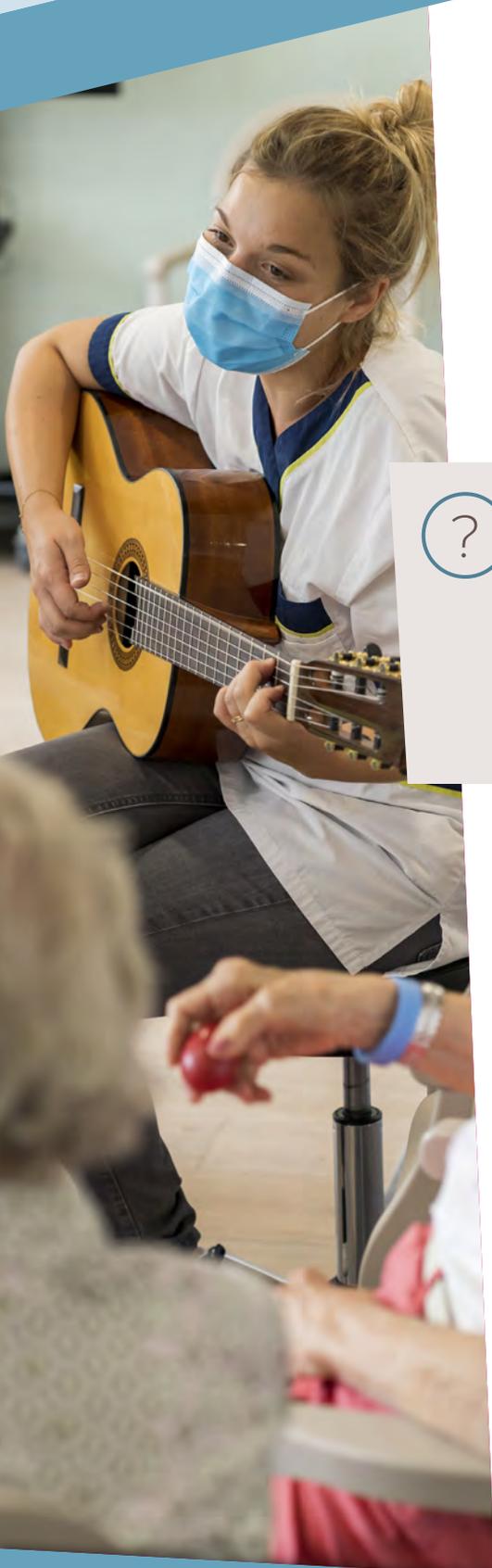
vez que é uma funcionária extremamente competente e uma pessoa muito consensual entre todos: a ida para outro estabelecimento poderia desestabilizar toda a equipa. O que fazer?

Não pode recusar o pedido desta enfermeira com base nos motivos apresentados. A nossa política de recursos humanos garante e promove junto dos nossos colaboradores oportunidades de desenvolvimento e uma evolução profissional no Grupo. Um dos nossos objetivos é a sua formação e acompanhamento ao longo do seu percurso profissional. Qualquer colaborador nesta situação não deve hesitar em procurar apoio e a resposta aos pedidos de esclarecimentos em casos de cessação de funções e substituição de funções, de modo a assegurar e a manter a estabilidade da sua equipa. As consequências resultantes de situações de mobilidade podem ser devidamente antecipadas e resolvidas com o menor impacto possível.

SITUAÇÃO N.º 3

Sou o diretor de uma residência. Recebi o currículo de uma jovem para o cargo de técnica de manutenção, que implica um elevado esforço físico no exercício da função. Apesar das minhas dúvidas sobre a capacidade da candidata, devo entrevistá-la?

Caso o currículo demonstre e evidencie as competências e a experiência requerida para o cargo, sim, a candidata deve ser entrevistada e verificar-se se, de facto, estará apta a desempenhar as tarefas que lhe são exigidas. A candidata não pode ser excluída do processo de recrutamento devido ao seu género. Na DomusVi recrutamos sem discriminação.



O respeito pela dignidade das pessoas começa no respeito pelos direitos humanos.

Cada pessoa tem o direito a ser respeitada. Nenhuma situação ou posição pode justificar o desrespeito por alguém. Não existe espaço para qualquer tipo de violência moral ou física no Grupo DomusVi.



O que são os direitos humanos?

Os direitos humanos são direitos universais e fundamentais que nascem com o ser humano, independentemente da sua raça, nacionalidade, idade, sexo ou religião.

O respeito pelos direitos humanos inclui a liberdade de associação, bem como, a exclusão do trabalho forçado e do trabalho infantil.

Para o Grupo DomusVi é essencial que os direitos humanos sejam respeitados por todos.

São excluídos com toda a severidade do Grupo DomusVi:

- **Qualquer forma de assédio moral ou sexual;**
- **Qualquer forma de pressão exercida sobre uma pessoa ou colaborador;**
- **Qualquer forma de perseguição ou discriminação, particularmente com base no sexo, idade, deficiência, origem, orientação sexual, religião, atividade sindical ou filiação política.**

O respeito pela dignidade da pessoa humana é essencial para o cumprimento da nossa missão.

Cuidar diariamente de pessoas vulneráveis exige uma atenção redobrada no respeito destes princípios. Respeitar a dignidade das pessoas e a obtenção do seu consentimento daqueles de quem cuidamos é uma das nossas prioridades máximas.

Devemos garantir que todos os intervenientes ativos nesta cadeia de valor respeitam a dignidade da pessoa humana de todos os envolvidos.



Devemos

- Comportarmo-nos de forma educada e correta para com todos os nossos interlocutores, sejam eles quais forem.
- Ser tolerantes no que diz respeito às particularidades, escolhas pessoais e preferências dos outros.
- Ouvir e respeitar os desejos das pessoas que estão a ser tratadas e cuidadas por nós.
- Comunicar qualquer situação de abuso às chefias, ao departamento de Recursos Humanos, aos responsáveis pelo tratamento dos casos de assédio, aos representantes dos trabalhadores ou ao Responsável pela Conformidade.



Não devemos

- Tolerar comportamentos abusivos que prejudiquem a dignidade de uma pessoa ou que criem um ambiente tóxico, de mal-estar e nocivo.
- Ser violento, seja de que forma for.
- Aplicar qualquer forma de discriminação ou assédio.
- Exercer qualquer tipo de pressão desproporcionada sobre os colaboradores.





E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Sou técnica de serviços gerais. Testemunhei comentários racistas ou vexatórios por parte de uma gestora para com uma das minhas colegas. Ela não quer falar sobre o assunto, mas eu considero esta situação completamente anormal e apercebi-me de que este comportamento a está a afetar. O que é que posso fazer?

Em primeiro lugar, tal situação não deve nem pode continuar. Deverá comunicar o comportamento em causa ao seu superior hierárquico o qual deverá apurar junto desta chefia a veracidade do mesmo. Nenhuma posição ou cargo superior justifica qualquer falta de respeito ou qualquer comentário discriminatório os quais devem ser sancionados. Cabe ao seu superior hierárquico definir com precisão os factos e tomar as medidas adequadas e necessárias. Caso contrário, deve comunicar o comportamento através do canal de denúncias.

SITUAÇÃO N.º 2

Sou rececionista numa unidade. Tenho sido alvo de observações e gestos inadequados por parte do meu superior hierárquico. Tenho medo de falar sobre o assunto uma vez que tenho um contrato a termo certo e não quero perder o meu emprego. Quem devo contactar?

Em momento algum a comunicação levará ao despedimento ou à não renovação de um contrato.

Se possível, deverá contactar o seu superior hierárquico. Também poderá recorrer ao departamento de Recursos Humanos, aos representantes dos trabalhadores ou comunicar esta situação através do canal de denúncias de forma anónima ou, identificando-se. A DomusVi condena todos os tipos de comportamentos que atentem contra a dignidade da pessoa humana e fará tudo para garantir um ambiente de trabalho seguro e respeitador.

SITUAÇÃO N.º 3

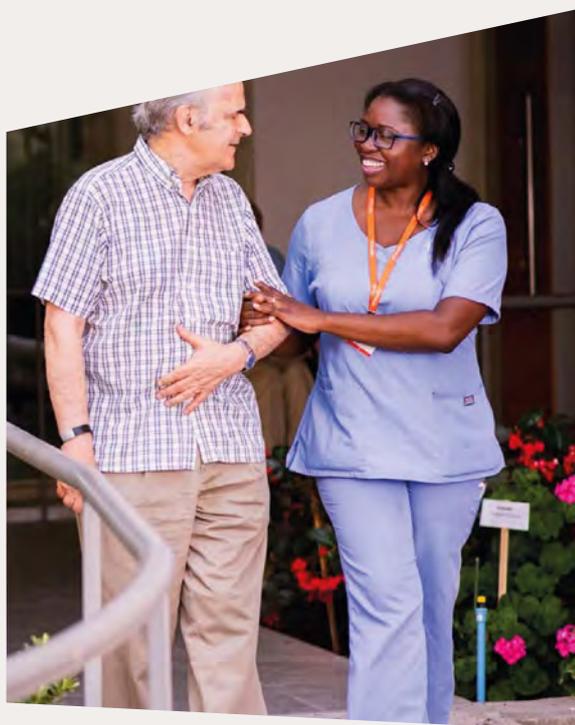
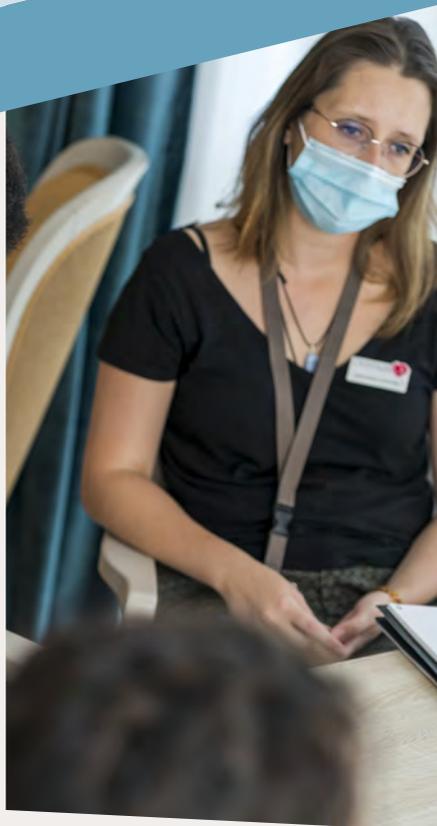
Um cliente dependente recusa ser acompanhado até à casa de banho, mas não é capaz de fazê-lo sozinho. Devo obrigá-lo?

Em primeiro lugar, é importante fazer todos os possíveis para obter o consentimento da pessoa em causa. A situação deve ser analisada em equipa, bem como, ouvir e conversar com o cliente e a sua família. As nossas soluções podem ser aceites se a pessoa se sentir ouvida. Caso a situação de recusa se prolongue, poderá também recorrer-se ao Comité de Ética Profissional.

SITUAÇÃO N.º 4

Sou cuidador. Testemunhei uma situação que me parece configurar um comportamento de maus-tratos não intencional. O que devo fazer?

É necessário intervir conversando com a pessoa (colega ou família), propor ajuda ou facultar conselhos. Deve ser dada prioridade ao que o cliente tem a dizer e ao diálogo entre as partes, sem nunca negligenciar a proteção do cliente. Se o comportamento continuar, deverá ser reportado imediatamente ao seu superior hierárquico. Tenha em mente que este comportamento não é necessariamente intencional.



SECÇÃO 2

Promover uma ética empresarial irrepreensível.

Direito da concorrência: é importante respeitá-lo!

Relações comerciais justas: uma garantia de confiança.

Corrupção e conflito de interesses: tolerância zero!

Prevenir conflitos de interesse.

Direito da concorrência: é obrigatório respeitá-lo!

Antes de adquirirmos um bem ou um serviço, valorizamos o facto de ter à nossa disposição ofertas diferentes para comparação de preços e características. A diversidade de ofertas ocorre quando cada empresa atua e respeita a sua atividade e a de terceiros em conformidade com o direito da concorrência.



O que é o direito da concorrência?

O direito da concorrência determina a proibição da prática de infrações à livre concorrência entre os agentes no mercado. Significa que cada interveniente ou agente no mercado deve ter a mesma oportunidade de promover e oferecer livremente os seus produtos e serviços. Em termos concretos, são proibidos os seguintes comportamentos anti-concorrenciais:

- **Abuso de posição dominante.** Não é permitido o impedimento de iniciativas de outros concorrentes para controlo do mercado em benefício próprio.
- **Fixação de preços.** Seja entre concorrentes ou através de uma rede, direta ou indiretamente constituída, não é permitida a imposição de preços.
- **Acordo ilícito.** Não é permitida a negociação de preços entre concorrentes mediante acordos formais ou informais, de modo a influenciar a fixação dos preços e o controlo do mercado.

O Grupo DomusVi compromete-se a respeitar estritamente o direito da concorrência.

É do interesse da DomusVi, dos idosos que apoia e dos seus colaboradores, operar a sua atividade nos mercados onde o direito da concorrência seja respeitado.

O Grupo DomusVi pede aos seus colaboradores que cumpram os regulamentos e as leis da concorrência em todas as situações, especialmente, nas situações que permitam ofertas no mercado.



Devemos

- Respeitar a integridade do mercado, tanto nas compras como nas vendas do Grupo.
- Em caso de dúvida numa relação com um concorrente, deverá ser solicitado aconselhamento junto do respetivo departamento jurídico do meu país.



Não devemos

- Criar acordos com os nossos concorrentes ou atos manipulatórios que influenciam um qualquer concurso público.
- Praticar quaisquer atos lícitos ou ilícitos com o objetivo de eliminar um concorrente.
- Forçar os parceiros comerciais a aceitar condições comerciais desleais.
- Impor a fixação de preços aos nossos parceiros.
- Partilhar informações comerciais não autorizadas com os concorrentes.





E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Sou a diretora de uma unidade numa grande cidade. A diretora de uma residência concorrente na mesma cidade ligou-me a propor um aumento conjunto dos nossos preços. Posso aceitar?

Não. É estritamente proibido negociar com os seus concorrentes sobre temas tão sensíveis como é a fixação de preços. Este ato violaria o direito da concorrência, bem como, seria enquadrável numa sanção ou coima pelas autoridades reguladoras. Em caso de ocorrência deste comportamento deverá terminar a conversa, explicando de forma clara e explícita a sua recusa e comunicar imediatamente o incidente ao Departamento Jurídico respetivo.

.....

SITUAÇÃO N.º 2

Sou chefe de cozinha. Tenho um amigo que cultiva maçãs de grande qualidade. Posso propô-las ao meu responsável regional de restauração e dizer-lhe que só vou cozinhar estas maçãs e mais nenhuma?

Pode sugerir ao seu superior hierárquico que considere este produto, embora nunca deva impô-lo. Os responsáveis pelo departamento de compras examinarão o produto e a oferta em função dos critérios de qualidade e de preço aplicados a todas as compras do Grupo.

SITUAÇÃO N.º 3

Sou Diretora Regional e conheço muito bem o meu colega de um grupo concorrente. Para atrair clientes para os nossos estabelecimentos, dividimo-nos pelos municípios e bairros para publicitá-los e concordámos em manter a má reputação de um terceiro concorrente no setor. Penso estar a agir em prol do interesse do Grupo, não é verdade?

Não, de forma alguma. A prática deste comportamento, poderá levar a que o Grupo seja acusado da realização de acordos ilícitos, bem como, acusado de difamação de um concorrente, podendo ainda ser sujeito a pesadas coimas. Em nenhuma circunstância deverão ser adotadas medidas ou comportamentos anti-concorrenciais que prejudiquem um concorrente ou sejam destinados ao controlo do mercado. Esse acordo deverá ser imediatamente cessado e deverá explicar as razões ao seu colega: enquanto Diretora Regional está sujeita a regras e princípios éticos aplicáveis também à parte contrária. Além disso, deverá informar imediatamente o Departamento Jurídico respetivo.



Relações comerciais justas: uma garantia de confiança

As relações comerciais com os nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços devem ser estabelecidas com base em critérios justos e objetivos.



O que é uma relação comercial justa?

Estabelecer e promover uma relação comercial justa e duradoura significa garantir a cada parceiro um tratamento imparcial baseado em critérios concretos, tais como, a qualidade, o custo, a transparência ou os prazos de realização do negócio e a prestação do serviço.

O tratamento justo aplica-se desde o início da relação comercial, independentemente do número de parceiros, fornecedores ou prestadores de serviços comerciais.

As relações comerciais são regidas pelo Código Comercial e pelo direito da concorrência. Um comportamento comercial indevido compromete toda a empresa ao nível da sua imagem e reputação em termos éticos e de responsabilidade.

O Grupo DomusVi, no âmbito das suas relações comerciais, defende e promove a lealdade e a equidade e coloca o bem-estar dos seus clientes acima de tudo.

A seleção dos nossos fornecedores e prestadores de serviços deve basear-se em critérios objetivos e transparentes, mediante a realização de concursos prévios à sua escolha. Estes critérios objetivos devem ser explicados e justificados, colocar sempre o bem-estar dos utentes e as condições de trabalho dos seus colaboradores em primeiro lugar.

O Grupo DomusVi só recorre a intermediários (agentes comerciais, consultores, angariadores etc.) quando exista um benefício na contratação destes serviços com base na sua utilidade, experiência e conhecimento do mercado.

A contratação e colaboração de intermediários deve ser realizada em conformidade com os procedimentos internos do Grupo DomusVi.



Devemos

- Selecionar os nossos fornecedores e prestadores de serviços, após uma avaliação prévia com base em critérios objetivos (qualidade, custo, respeito pelos direitos humanos na cadeia de valor, etc.), tendo em conta a sua competência e reputação, particularmente em termos de ética empresarial.
- Definir com precisão os serviços esperados dos nossos fornecedores e prestadores de serviços e estabelecer claramente a remuneração pelo seu trabalho.
- Assegurar a prestação de serviços de ambas as partes. Garantir que a remuneração acordada é consistente com o resultado do serviço prestado.
- Verificar as atividades de terceiros - particularmente quando atuam em nome do Grupo - e garantir que os nossos parceiros não comprometem o Grupo DomusVi na sua imagem e reputação através da prática de atos ilegais.
- Cumprir os compromissos assumidos com os nossos fornecedores e prestadores de serviços e garantir os pagamentos dentro dos prazos contratualizados.



Não devemos

- Recorrer a um intermediário para a realização de operações contrárias à lei.
- Tirar vantagem de uma relação estando numa posição superior para exigir condições comerciais abusivas (preços, prazos, pagamento, etc.)
- Manter uma relação de dependência económica com um dos nossos parceiros comerciais.
- Manter uma relação comercial com um parceiro que não cumpre ou viola os nossos compromissos éticos e, particularmente, um parceiro que recusa um compromisso claro no combate à corrupção.
- Realizar acordos com parceiros cuja reputação ou as atividades anteriormente praticadas conduzam a suspeitas legítimas de corrupção, práticas comerciais pouco éticas ou questionáveis.



E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Faço parte do departamento de compras num dos serviços de apoio. Sou abordado por um fornecedor com o qual nunca trabalhei. Estou interessado na compra dos seus produtos e os seus preços são bastante atractivos. Posso formalizar um contrato?

Se o volume de compras e os montantes envolvidos forem elevados, deverá solicitar vários orçamentos a empresas que ofereçam uma solução semelhante para que se possa comparar as ofertas. Ao aplicar os procedimentos de avaliação interna, deverá ser tido em conta que o fornecedor cumpre os nossos compromissos éticos, respeita os direitos fundamentais, e ainda, respeita os direitos dos seus trabalhadores na sua cadeia de produção (têxtil, alimentar, etc.).

SITUAÇÃO N.º 2

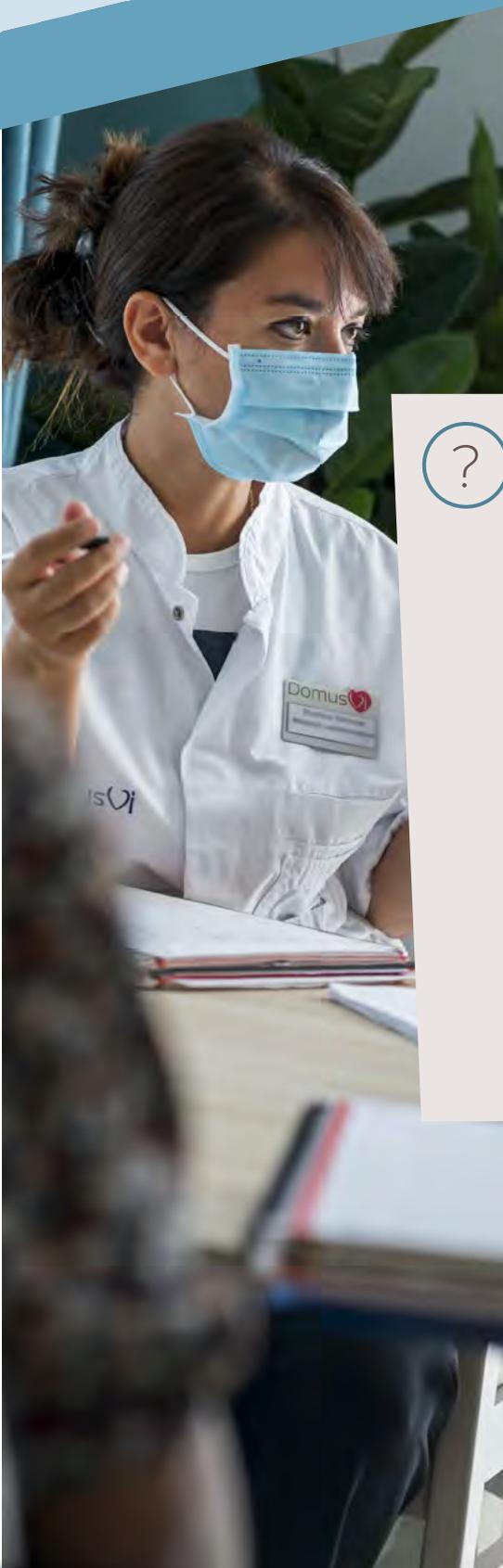
Sou diretor de um programa imobiliário. Para a construção de um novo edifício, recorremos a um empreiteiro electricista com o qual estamos habituados a trabalhar. Na verdade, representamos a maior parte do seu volume de negócios anual. Tal facto, permite-me negociar drasticamente a diminuição dos preços. Será correto?

Não. Devemos garantir a não criação de uma relação de dependência económica com os nossos parceiros comerciais. Além disso, a diminuição drástica de preços sem considerar o mercado em questão apenas porque somos um grande cliente configura uma relação de poder abusiva, podendo levar à insolvência do prestador de serviços e, por conseguinte, à respetiva responsabilização do Grupo DomusVi.

SITUAÇÃO N.º 3

Trabalho numa residência. Tenho suspeitas de uma fraude relacionada com um pagamento a um parceiro comercial que pode envolver um colaborador. Como reagir?

Deve comunicar imediatamente a situação ao seu superior hierárquico ou, em caso de maior complexidade, comunicar ao seu diretor financeiro do país, ou então, através do canal de denúncias. Mesmo em caso de dúvida, aconselha-se a fazer o seu reporte ao invés de deixar passar um possível comportamento fraudulento.



Corrupção e tráfico de influência: tolerância zero!

O exercício da nossa atividade não deve, em caso algum, levar a práticas ou pagamentos ilícitos, independentemente da atividade ou da função que se ocupa.



O que é a corrupção?

A corrupção existe quando alguém aceita praticar ou não praticar um ato com o único propósito de receber um presente ou um benefício não previsto no âmbito das suas funções, para o qual foi contratado. O colaborador que solicite, aceite um presente ou ganhe uma vantagem/benefício para realizar ou abster-se de um determinado ato, no âmbito ou fora das suas funções, configura uma situação de corrupção:

- A **corrupção ativa (da parte do corruptor) consiste em dar, propor ou oferecer uma vantagem de qualquer natureza a um terceiro com o intuito de o incentivar a realizar ou abster-se de realizar um ato inerente à sua função;**
- A **corrupção passiva, (por parte do corrompido), consiste em solicitar ou aceitar uma vantagem de qualquer tipo para realizar ou abster-se de realizar um ato inerente à sua função.**

Para estarmos perante uma situação de corrupção não importa se o montante é efetivamente pago ou se a promessa de fazer ou não fazer é cumprida. A infração existe a partir o momento em que o corruptor propõe e o corrompido aceita. É o chamado pacto de corrupção.

O que é o tráfico de influências?

O tráfico de influências consiste na solicitação ou na aceitação, de forma ilegítima ou sem direito a, em qualquer momento, de forma direta ou indireta, de uma vantagem de qualquer natureza, para si próprio ou para pessoa terceira, resultante do abuso da sua suposta influência, com vista a obter de uma autoridade, administração pública ou outra, vantagens, ganhos, promoções de carreira no emprego, concursos ou qualquer outra decisão favorável que o beneficie.

A infração ocorre pela simples celebração do acordo entre ambas as partes, independentemente de se concretizar ou não, de o intermediário

ser capaz ou não de exercer verdadeiramente e deter ou não deter essa mesma influência, e ainda, de ser tomada ou não ser tomada a decisão em causa.

O Grupo DomusVi adotou uma política de tolerância zero à corrupção e ao tráfico de influências.¹

Os comportamentos que configurem quaisquer atos de patrocínio, doação ou mecenato devem respeitar os regulamentos aplicáveis em matéria de combate e prevenção à corrupção e ao tráfico de influências.



Devemos

- Consultar o Código de Conduta de Combate à Corrupção aplicável em cada país onde nos encontramos, em caso de dúvidas sobre qualquer situação relacionada e com o nosso conhecimento.
- Reportar imediatamente ao seu superior hierárquico ou ao Responsável pela Conformidade Normativa do País em causa através do Canal de Denúncias quando se deparar ou tomar conhecimento de uma situação suspeita.
- Avaliar, quando necessário, os nossos prestadores de serviços, subcontratantes e parceiros. Devemos evitar ser colocados em qualquer situação ou circunstância que leve à suspeita ou dúvida da nossa integridade e transparência.



Não devemos

- Oferecer ou receber uma vantagem de qualquer natureza (presente, suborno, convite ou outra) com vista à realização ou abstenção da prática um ato inerente à sua função: uma transação comercial, uma decisão, um comportamento ou situação facilitada ou um favor obtido. O ato de prometer ou oferecer algo já é por si só uma situação de corrupção.
- Aceitar um presente, benefício ou vantagem em nome de uma empresa do Grupo DomusVi, a menos que tal presente, benefício ou vantagem configure algo meramente simbólico ou, de baixo valor.
- Realizar uma qualquer ação de mecenato ou patrocínio como contrapartida de qualquer vantagem, favor ou benefício.

1 - Tanto a corrupção como o tráfico de influências estão sujeitos a sanções penais. Os colaboradores devem consultar o Código de Conduta de Combate à Corrupção do país onde trabalham.



E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Sou cuidador. Os familiares de um cliente pedem-me para fazer a higiene do seu familiar todas as manhãs antes de qualquer outro residente. Para tal, oferecem-me uma quantia de dinheiro para a obtenção desse favor. Posso aceitar?

Não. Não é permitido receber dinheiro ou qualquer outra vantagem por serviços prestados aos clientes. Cada colaborador da DomusVi deve cuidar dos clientes sem qualquer distinção ou contrapartida para favorecimento.

SITUAÇÃO N.º 2

Sou o diretor da residência. Gostaria de agradecer a uma assistente social a recomendação do nosso estabelecimento efetuado por si a outras pessoas. Posso oferecer-lhe um presente?

Em princípio, não. No entanto, é possível realizar um gesto pontual de caráter ou valor simbólico. Deverá ser assegurado que o gesto ou o presente a entregar não seja desproporcional em relação ao motivo do agradecimento. É aceitável oferecer uma caixa de chocolates ou um almoço/jantar? Sim, desde que seja meramente pontual, isto é, sem ser todas as semanas ou o restaurante em causa não seja um local de luxo com um valor acima da média.



Para mais informações:

- > Deverá ser consultado o código de conduta de combate à corrupção aplicável no seu país.
- > Consultar a política de presentes aplicável no seu país.



Prevenir conflitos de interesse.

A possibilidade ou a existência de conflitos de interesse comprometem a imagem, a reputação e o bom funcionamento da empresa. Cada um dos colaboradores deve prevenir qualquer interferência entre os seus interesses pessoais e os interesses do Grupo.



O que é um conflito de interesses?

O conflito de interesses configura uma qualquer situação em que os interesses da empresa são cruzados ou influenciados pelos interesses pessoais de um colaborador de modo a afetar e a influenciar o exercício independente, imparcial e o objetivo da sua função.

A interferência pode ser material (outra atividade profissional ou ligação a uma outra empresa, quer no presente, quer no passado). Os interesses pessoais em causa podem ser os do colaborador ou os da sua própria família.

O conflito de interesses deve ser sempre declarado ainda que seja apenas aparente, ou estejamos perante uma suposição ou suspeita.

A lealdade é um valor fundamental e essencial para o Grupo DomusVi.

Cada colaborador da DomusVi está obrigado a cumprir com o dever de lealdade para com o Grupo.

Sem prejuízo do respeito pela direito à privacidade, o Grupo tem a expectativa de um compromisso de cada um dos seus colaboradores na prevenção de todas as situações que possam conduzir a um conflito de interesses. Em caso de dúvida, o colaborador deverá declarar a situação para posterior análise e decisão pelo departamento responsável.



Devemos

- Declarar, mesmo em caso de dúvida, qualquer potencial conflito de interesses ao nosso superior hierárquico.
- Alertar imediatamente ao nosso superior hierárquico em caso de confronto com o risco de conflito de interesses. Enquanto não tiver sido encontrada uma solução, deverá abster-se de qualquer interferência nas relações que o Grupo DomusVi mantém com o terceiro em questão.
- Obter a aprovação do Responsável pela Conformidade Normativa do país em questão, antes da realização em nome de uma empresa do Grupo DomusVi, uma qualquer transação com uma empresa a qual o colaborador ou um membro da nossa família, seja acionista, detentor de quota, administrador, gerente ou interessado.



Não devemos

- Manifestar interesse numa empresa - quer seja cliente, fornecedor ou concorrente do Grupo - se for suscetível de influenciar o nosso comportamento no exercício das funções dentro do Grupo.
- Aceitar a título pessoal uma função ou um trabalho proposto por um fornecedor, prestador de serviços ou um concorrente que possa prejudicar o nosso desempenho ou na tomada de decisão, no exercício das nossas funções no Grupo.
- Exercer direta ou indiretamente uma atividade ou realizar qualquer declaração que nos colocasse numa situação de conflito de interesses com o Grupo.
- Participar numa decisão que afete o Grupo ou uma das suas empresas quando contribuirmos - no âmbito da nossa atividade pessoal - para as decisões de uma qualquer autoridade.



E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Sou um colaborador integrado nos serviços de apoio. O meu irmão trabalha para uma empresa que comercializa dispositivos médicos. Posso propor uma colaboração com esta empresa?

Poderá propor ao Grupo a referência da empresa em questão. Contudo, deve informar o prestador de serviços sobre a sua relação e não participar nas decisões relativas ao mesmo. Além disso, lembrem-se que só deve recorrer a fornecedores listados pelo departamento de compras e que, quaisquer fornecedores ou prestadores não listados deverão ser submetidos a uma avaliação pré-contratual.

SITUAÇÃO N.º 2

Sou enfermeiro e a minha mãe trabalha para a Entidade Reguladora de Saúde da qual depende a minha residência. Devo declarar esta situação ao meu superior hierárquico?

Em princípio, a posição ocupada pela sua mãe não terá influência no exercício das suas funções. No entanto, por uma questão de precaução, esta situação deverá ser declarada.

SITUAÇÃO N.º 3

Sou cuidadora. Faço parte da lista eleitoral de candidatos para as eleições autárquicas no meu município, onde se situa o meu local de trabalho. Posso colocar folhetos e cartazes na minha residência?

Não. A neutralidade política é um valor importante para a DomusVi. Respeitamos a sua filiação, posição e consciência políticas, contudo, não é possível associá-las à sua residência, ou qualquer outra instituição do Grupo, seja de que forma for.





SECÇÃO 3

Ser um exemplo.

Juntos, cuidamos da imagem e dos ativos da DomusVi.

Garantir a integridade das nossas informações é proteger o nosso capital imaterial!

Respeitar a confidencialidade das informações.

Proteger os dados pessoais.

Juntos, cuidamos da imagem e dos ativos da DomusVi.

Os bens colocados à nossa disposição pelo Grupo DomusVi - instalações, mobiliário e equipamentos - permitem-nos desempenhar as nossas funções de forma correta e nas melhores condições. Estes bens devem ser preservados e mantidos por todos, independentemente da sua função. O know-how, a imagem e a reputação da empresa são bens intangíveis que necessitam de ser protegidos e salvaguardados.



O que são os ativos correspondentes aos bens e o capital imaterial?

Os ativos correspondem a tudo o que o Grupo DomusVi disponibiliza aos seus colaboradores para que estes possam desempenhar as suas funções.

Em termos materiais, os bens incluem o mobiliário (cadeiras, mesas, aparelhos, materiais, etc.), os imóveis (os edifícios) e os equipamentos que fazem parte do local de trabalho.

O capital imaterial inclui a reputação, a imagem e o know-how da empresa.

Em termos concretos, trata-se:

- Do ambiente de trabalho e dos equipamentos;
- Dos sistemas de comunicação e das redes intranet;
- Dos procedimentos, práticas técnicas ou comerciais, ofertas, listas de fornecedores;
- Do sigilo comercial, das marcas, dos nomes de propriedade, do know-how, dos direitos de autor e dos dados.

O Grupo DomusVi está fortemente comprometido com a integridade e a preservação dos seus ativos.

Cada colaborador tem o dever de cuidar dos ativos do Grupo DomusVi, protegendo-os e utilizando-os apenas para fins estritamente profissionais. Os dados e as informações a que cada um de nós tem acesso no exercício das suas funções fazem parte do capital imaterial do Grupo cabendo a cada um garantir a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Os colaboradores devem garantir ainda a imagem e a reputação da empresa. O grupo DomusVi tem direito ao respeito pela sua reputação e imagem e pode, caso se justifique, exigir a tomada de medidas contra a difamação ou ofensa à imagem ou ao bom nome.

Os colaboradores garantem também a proteção da reputação da empresa. Enquanto pessoa singular - e como pessoa coletiva - o Grupo DomusVi tem direito ao respeito pela sua reputação e pode, se uma situação o exigir, tomar medidas por difamação ou ofensa.



Devemos

- Cuidar dos espaços e materiais colocados à nossa disposição.
- Comunicar qualquer deterioração, perda ou roubo junto do superior hierárquico.
- Ler atentamente e respeitar as políticas referentes à Segurança da Informação e Uso Responsável aplicáveis.
- Garantir que a utilização da internet para fins pessoais seja mantida dentro de limites da razoabilidade, justificada pela necessidade de um equilíbrio justo entre a vida privada e profissional.
- Verificar e obter as autorizações necessárias para a utilização de recursos pertencentes a terceiros (fotografias, filmes, artigos, logótipos, marcas, etc.).
- Agir em nome dos interesses, a imagem e a reputação da DomusVi e garantindo que a nossa opinião pessoal não se confunde com a opinião do Grupo.



Não devemos

- Apropriar-nos de um bem da DomusVi para fins pessoais, nem colocá-lo à disposição de terceiros para uma utilização em benefício de outros fora do Grupo.
- Fazer cópias ilegais dos softwares utilizados pelo Grupo ou utilizar softwares sem a respetiva autorização.
- Utilizar sistemas de comunicação e redes de intranet para fins ilegais, em particular para transmissão ou divulgação de mensagens de natureza discriminatória, ofensiva ou cariz sexual.
- Expressarmos e assumirmos compromissos em nome da DomusVi, sem autorização específica para o efeito.
- Fornecer ou divulgar informações confidenciais ou outras que possam prejudicar a imagem do Grupo quando nos expressamos nas redes sociais.
- Violar os direitos de propriedade intelectual dos nossos colaboradores e parceiros, bem como os de terceiros.



E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Sou animadora numa residência. No seguimento da organização de um evento na minha residência, para o qual estou a convidar as famílias dos clientes, quero criar um convite com uma fotografia obtida na internet à qual adicionei o logotipo da DomusVi. Posso fazê-lo?

Embora a imagem usada esteja disponível na internet, não significa que esteja isenta de direitos de autor. A sua utilização num documento DomusVi pode, portanto, ser imputada ao Grupo na sua totalidade, bem como a si, a título pessoal. Antes da utilização de qualquer imagem, deve certificar-se de que a imagem pode ser reproduzida de forma legal ou tem a autorização do seu autor. Não hesite em pedir aconselhamento ao Departamento Jurídico do País respetivo.

SITUAÇÃO N.º 2

Sou Responsável de Hospitalidade numa unidade. Tenho uma disputa pessoal com o presidente da câmara do meu município, no qual também se encontra o meu estabelecimento DomusVi, que gera um número considerável de postos de trabalho. Envio um e-mail ao presidente da câmara para que seja dada uma maior atenção à minha reclamação. Posso fazê-lo?

Não. É proibida a utilização dos endereços eletrónicos e papéis timbrados do Grupo para os seus assuntos pessoais

SITUAÇÃO N.º 3

Sou chefe de cozinha numa residência. Gostaria de responder a uma crítica ao estabelecimento onde trabalho que encontrei na internet. Posso fazê-lo?

Não. Não pode responder a esta crítica referindo-se - direta ou indiretamente - ao facto de trabalhar para a instituição. Comunique a crítica ao seu superior hierárquico e este encarregar-se-á de dar seguimento. Não é possível expressar-se em nome da DomusVi sem autorização expressa.

SITUAÇÃO N.º 4

Trabalho na sede. O meu filho necessita de imprimir o seu currículo para uma entrevista e a nossa impressora de casa está avariada. Posso utilizar a impressora do escritório?

Sim, desde que não seja sistemático. É permitida a utilização ponderada do material para fins pessoais de forma sensata e proporcional.

Garantir a integridade das nossas informações é proteger o nosso capital imaterial!

As informações do Grupo são o nosso capital imaterial. Garantir a sua integridade é preservar a durabilidade e o seu sentido, fornecendo os meios para uma comunicação de confiança e eficiente.



O que é a integridade das informações?

A qualidade e a fiabilidade dos documentos e informações produzidos pelos colaboradores do Grupo DomusVi, transmitidos às demais entidades (autoridades públicas reguladoras, etc.) e partes interessadas, fazem parte do nosso capital imaterial. A sua integridade, ou seja, a sua fiabilidade e intangibilidade, é um fator fundamental na nossa organização, sendo necessário garantir a não deturpação ou anulação do seu sentido.

O Grupo DomusVi assumiu um forte compromisso na proteção da integridade das suas informações.

Todas as operações e transações realizadas pelo Grupo devem ser registadas corretamente na contabilidade de cada empresa, em conformidade com os regulamentos e os procedimentos internos em vigor.

Todos os registos devem ser justificados e fundamentados com elementos de prova. As contas não devem ser utilizadas para ocultar subornos, tráfico de influências ou outras transações inadequadas e irregulares.

Todos os documentos devem ser conservados em conformidade com as leis e as políticas aplicáveis ao Grupo DomusVi.

O Grupo aplica e executa os controlos internos necessários à garantia da qualidade e a fiabilidade das informações financeiras e contabilísticas, garantindo que os livros e os registos da Empresa não são utilizados para ocultar transações inadequadas.

Cada colaborador é responsável pelas informações e documentos que produz. Cada superior hierárquico é responsável pelo controlo interno em conformidade com os procedimentos do Grupo DomusVi.



Devemos

- Ser precisos e honestos na realização de registos contabilísticos. Garantir a existência da documentação adequada e correspondente a cada registo (contrato, orçamento, fatura, etc.)
- Estar particularmente atentos às transferências de fundos relativamente à identidade do destinatário e ao motivo da transferência.
- Contribuir de forma vigilante e diligente nos questionários, revisões e auditorias internas ou externas realizadas pelas autoridades reguladoras.
- Garantir a aplicação de todos os regulamentos e decisões emitidas pelas autoridades públicas no registo e tratamento das informações do Grupo.



Não devemos

- Impedir a execução correta dos controlos e auditorias, sejam realizados por departamentos internos, auditores ou autoridades reguladoras.
- Ocultar informações no âmbito de controlos e auditorias. Tal ato constituiria um incumprimento grave das presentes regras.
- Danificar ou destruir as informações do Grupo ou os suportes dessas mesmas informações.





E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Trabalho na área administrativa de uma residência. Se uma das autoridades a que pertence o meu estabelecimento se apresentar e pedir para aceder aos documentos e processos internos, e alguns dos documentos relacionados com os diplomas dos colaboradores não me parecem estar totalmente em ordem, posso ocultá-los?

Não. Mesmo que julgue que um documento possa vir a prejudicar a entidade por força da sua irregularidade, é totalmente proibido ocultar ou destruir os documentos que lhe sejam solicitados. Pedimos-lhe que coopere totalmente nesta auditoria e que mantenha um diálogo construtivo e facilitador. Devemos sempre certificar-nos, mesmo de antemão, que estes documentos estão em ordem.



SITUAÇÃO N.º 2

Sou diretor regional. Fui informado por uma das autoridades responsáveis pelos estabelecimentos do meu setor de um protocolo a implementar. Não concordo com estas diretivas e não as transmito aos meus colaboradores. Posso fazê-lo?

Não. Devemos sempre transmitir e garantir a aplicação das decisões emitidas pelas autoridades públicas. Contudo, isto não impede que dialogue com a autoridade reguladora - de acordo com o Departamento de Operações - no entanto, continua a ser obrigatório implementar os respetivos regulamentos.

SITUAÇÃO N.º 3

Sou contabilista. Aquando do registo de uma fatura, verifico a desproporcionalidade do seu teor em relação ao serviço prestado. O que fazer?

Deve contactar o estabelecimento responsável pela fatura de modo a verificar se o montante a pagar corresponde ao orçamento previsto e ao serviço prestado. Deve também garantir que o processo de validação correspondente aos montantes especificados foi respeitado. Não deve realizar o pagamento até que as respetivas verificações tenham sido realizadas e confirmadas. Em caso de discrepância, informe o seu superior hierárquico e contacte o fornecedor para obter as devidas explicações.



Respeitar a confidencialidade das informações

Todos os dias temos acesso a variadas informações no exercício das nossas funções. É essencial respeitar a sua confidencialidade independentemente da sua origem.



O que é uma informação confidencial?

Uma informação confidencial é qualquer informação técnica, médica, financeira, comercial, ou outra, ou uma informação classificada como confidencial pelo Grupo, entregue em qualquer suporte e sob qualquer forma - via oral, eletrónica, por escrito, telefónica ou através de outros meios de telecomunicações.

Uma informação confidencial não deve ser divulgada.

A confidencialidade da informação é muito importante para o Grupo DomusVi.

O princípio da confidencialidade deve ser aplicado a todas as informações obtidas. Cada colaborador é responsável por garantir esse mesmo princípio.

O Grupo considera as seguintes informações, em particular, como estritamente confidenciais, relativas:

- Aos clientes apoiados pela DomusVi e suas famílias;
- Aos colaboradores e recursos humanos da DomusVi;
- As atividades comerciais (taxas de ocupação, preços, promoções, comunicação, etc.), digitais e tecnológicas do Grupo;
- Aos resultados, previsões e todos os dados financeiros e contabilísticos;
- As aquisições, cessões, bens imobiliários e relações entre senhorios e arrendatários.
- A informação sobre a qualidade, cuidados, novos produtos e serviços do Grupo ou sobre o seu know-how e segredo comercial;
- Às relações com as autoridades públicas e reguladoras.



Devemos

- Garantir com o máximo rigor a qualidade e a precisão das informações que transmitimos dentro do Grupo.
- Comunicar qualquer situação anormal que comprometa a confidencialidade das informações sensíveis (furto de software, desaparecimento de documentos, hackers, etc.)
- Cumprir os procedimentos para garantir a segurança das informações e dos sistemas que a suportam, respeitando, nomeadamente, as políticas de segurança da informação.
- Agir em nome e defesa dos interesses, imagem e a reputação da DomusVi.



Não devemos

- Divulgar a qualquer pessoa externa ao Grupo qualquer informação confidencial na nossa posse por força do exercício das nossas funções, de forma intencional ou acidental.
- Comunicar informações confidenciais a colaboradores do Grupo que não estão autorizados a tomar conhecimento das mesmas.





E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Sou rececionista numa residência. O departamento de IT solicita-nos a criação de palavras-passe complexas e a sua alteração regular. Para não me esquecer das mesmas, anoto-as no meu caderno. De facto, não há nenhuma informação que eu considere verdadeiramente confidencial nas minhas pastas. Será isto um problema?

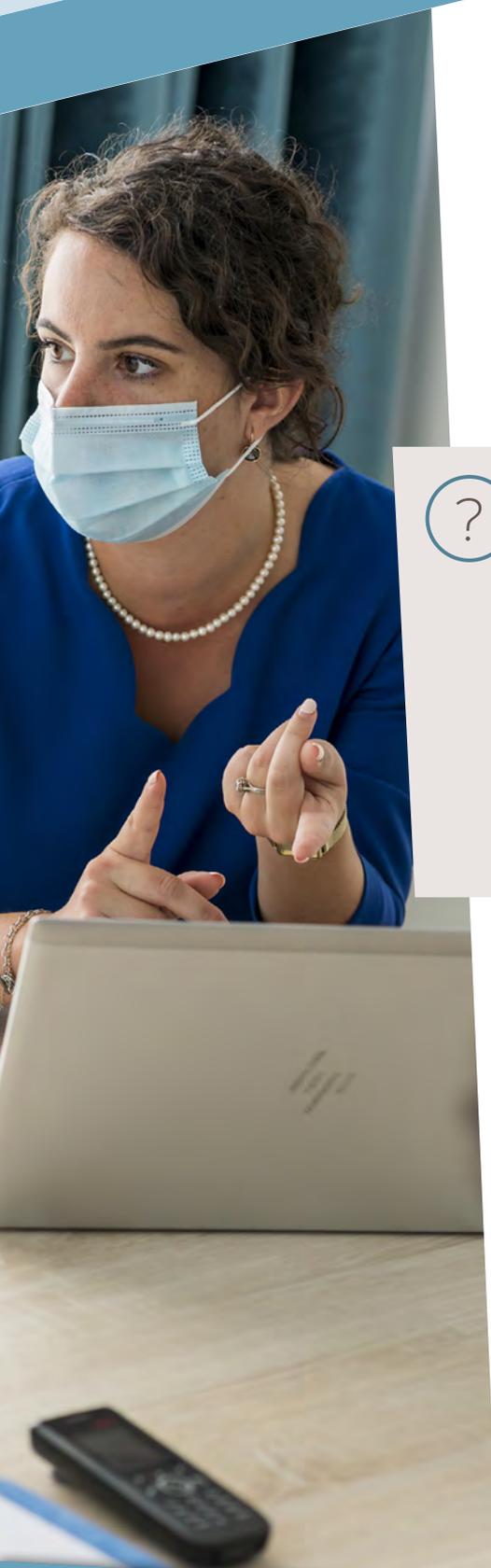
Sim. Anotar a sua palavra-chave e colocá-la num ponto facilmente acessível (um caderno não é um local seguro) é uma falha no sistema de segurança. É totalmente proibido. Mesmo que não considere as suas informações como confidenciais, qualquer pessoa terceira não legitimada ou estranha às suas funções, pode aceder às informações guardadas nas suas pastas, através do seu login ou ao fazendo-se passar por si.

SITUAÇÃO N.º 2

Trabalho nos serviços de apoio. Foi-me solicitado que respondesse a uma entrevista sobre as missões do Grupo DomusVi a curto prazo para a revista interna do Grupo. Posso fazê-lo? E como é que sei que a integridade das minhas respostas será respeitada?

Caso o seu superior hierárquico concorde, pode falar sobre as suas atividades no âmbito de uma publicação interna. Verifique com o mesmo as informações que pode partilhar e aquelas que estão abrangidas pela confidencialidade. Solicite ao seu superior para ler novamente o seu artigo antes de ser enviado para publicação.





Proteger os dados pessoais.

A nossa atividade obriga ao tratamento de dados pessoais e dados sensíveis como é o caso dos dados de saúde. Devemos fazê-lo em estrita conformidade com os regulamentos em vigor, nomeadamente, com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados pessoais, de forma a garantir que todas as partes envolvidas no tratamento de dados pessoais, sejam elas clientes, familiares, colaboradores ou parceiros, respeitam as regras do tratamento dos dados pessoais.



O que são dados pessoais e dados sensíveis?

Um dado é considerado “pessoal” quando se refere a uma pessoa singular diretamente identificável (e-mail, nome) ou indiretamente identificável (número de telefone, código de identificação, número de segurança social, etc.).

Um dado pessoal é considerado sensível no caso de revelar a origem “racial” ou étnica, opiniões políticas, religiosas ou filosóficas, filiação sindical, orientação sexual, informação genética ou biométrica ou dados relativos à saúde da pessoa em questão.

O grupo DomusVi garante a proteção da vida privada e dos dados pessoais de todas as pessoas cujos dados sejam alvo de tratamento pelas empresas ou pelo Grupo.

Por conseguinte, o Grupo aplica estritamente a legislação em vigor em matéria de tratamento de dados pessoais e segurança da informação para que todos possam aceder, retificar, eliminar e limitar os dados que lhe dizem respeito ou opor-se à utilização dos mesmos.

Comprometemo-nos também a definir claramente e a cumprir as finalidades para as quais os dados são utilizados. Para qualquer dúvida ou para saber mais sobre a política do Grupo DomusVi em matéria de proteção de dados pessoais deverá contactar o seu Encarregado da Proteção de Dados (sigla DPO - Data Protection Officer em inglês).



Devemos

- Respeitar os procedimentos internos em matéria de proteção de dados pessoais e segurança da informação.
- Informar as pessoas sobre quem recolhe os seus dados, o tipo de informação recolhida, a finalidade da recolha, o procedimento de contacto em caso de dúvida ou para o pedido de exercício de direitos.
- Limitar o acesso aos dados às pessoas que necessitam de utilizá-los, especificando o âmbito de utilização e os prazos.
- Implementar as medidas adequadas para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais e sensíveis.
- Consultar o Encarregado da Proteção de dados (DPO) do país para cada novo tratamento ("Privacy by design").



Não devemos

- Recolher informações sensíveis sem uma finalidade claramente definida e associada ou o consentimento das pessoas em questão.
- Divulgar a qualquer pessoa externa ao Grupo qualquer informação confidencial que detenhamos no exercício das nossas funções, de forma deliberada ou acidentalmente.
- Comunicar informações pessoais fora das entidades do Grupo
- Comunicar informações pessoais fora das entidades do Grupo (exceto em caso de obrigação legal ou de subcontratação) sem informar as pessoas em questão.
- Comunicar informações confidenciais a colaboradores do Grupo que não estão autorizados a tomar conhecimento das mesmas
- Conservar dados pessoais para além dos prazos legais impostos.



E em termos práticos, será o meu comportamento ético?

SITUAÇÃO N.º 1

Sou gestor de clientes. Uma colaboradora solicita-me os dados dos familiares dos clientes do nosso estabelecimento de forma a oferecer-lhes um desconto para utilizarem na oficina do seu marido. Posso comunicá-los?

Não. O acesso a estes dados tem em conta uma finalidade específica para a qual os familiares deram o seu consentimento: o acompanhamento da estada do seu familiar no seu estabelecimento. Só pode utilizar estes dados no âmbito das suas funções e não pode, em caso algum, transmitir estes dados a um colaborador que não necessite dos mesmos para o exercício das suas funções.



SITUAÇÃO N.º 2

Trabalho no departamento de Recursos Humanos. Os membros da associação de trabalhadores de uma residência pediram-me a morada de um dos seus colegas. Querem organizar-lhe uma festa surpresa para a sua reforma. Recuso o pedido, uma vez que facultar a morada seria uma violação da reserva da sua vida privada. Estou certo?

Tem toda a razão. Mesmo que seja com a melhor das intenções, a sua resposta é adequada: os dados pessoais são confidenciais e tem acesso aos mesmos para fins muito específicos. Não é possível utilizá-los além desse propósito. Uma vez que a festa surpresa é uma boa iniciativa, sugira aos colaboradores organizarem a festa num restaurante ou na residência, neste último caso, com a concordância da direção.

SITUAÇÃO N.º 3

Sou diretor de uma unidade. Não encontro a minha pen USB que continha dados pessoais relativos a clientes e a potenciais clientes do meu estabelecimento. Esta situação incomoda-me e não sei o que poderia acontecer se as informações fossem encontradas e cedidas por alguém terceiro. O que fazer?

A perda, roubo, furto ou extravio de uma pen USB configura uma falha no sistema de segurança referente aos dados pessoais utilizados pela empresa. Deve comunicar o incidente ao seu Encarregado de Proteção de Dados (DPO) e especificar o tipo e a categoria de dados constantes nas informações perdidas. O DPO deverá analisar os atos e tomar as diligências necessárias (declaração, etc.). Além disso, tais informações não deverão ser armazenadas numa pen: é importante respeitar os procedimentos de segurança informática que lhe são transmitidos e não copiar dados da empresa para uma pen ou um disco externo não protegido ou passíveis de roubo, perda, extravio ou divulgação accidental.



Domus 
Group

www.domusvigroup.com

