2026

CÓDIGO DE CONDUTA

CONNECTA AVANZIA CONTACT SOLUTIONS

Código de Conduta_V2_2026

Índice

I. Introdução 3
II. Âmbito e Objectivo(s) 3
III. Princípios e Deveres Gerais de Conduta dos Colaboradores 4
3.1. Princípios e Valores 4
3.2. Deveres e Obrigações 5
3.3. Relação entre Colaboradores 7
3.4. Relação com Terceiros 7
IV. Canal de Denúncia 8
V. Regime Sancionatório 8
VI. Disposições Finais 8
6.1. Revisão 8
6.2. Entrada em Vigor 9
6.3. Canal de Divulgação 9

Código de Conduta

I. Introdução

O Código de Conduta da **Connecta,** deverá ser entendido e adoptado por todos os Colaboradores da empresa. Estabelece um conjunto de princípios e de valores com o objectivo de sustentar uma cultura ética e de integridade geral. Constitui uma referência, no que respeita aos padrões de conduta da **Connecta,** no seu relacionamento para com Colaboradores e Terceiros, incentivando um clima de confiança e satisfação geral em todas as partes da sua área de actuação.

É da competência dos responsáveis hierárquicos zelar pelo cumprimento do presente Código de Conduta, sensibilizando e orientando os Colaboradores a seguir todos os seus padrões de ética e de conduta gerais.

Os Colaboradores deverão respeitar as suas hierarquias, cumprindo as orientações definidas e agindo em conformidade, nomeadamente através da adopção de uma atitude construtiva e de melhoria contínua, seguindo os padrões de ética e de conduta gerais.

A **Connecta** assegura a **igualdade de oportunidades** dando um tratamento justo e equitativo as todos os seus Colaboradores.

II. Âmbito e Objectivo(s)

O presente Código de Conduta é aplicável a todos os Colaboradores da **Connecta**. O mesmo âmbito é aplicado também, a todos Terceiros.

Consideram-se **Colaboradores**, todas as pessoas que tenham com a **Connecta** uma relação contratual de trabalho, estágio, prestação de serviço ou outra equiparável.

Consideram-se **Terceiros**, todos os Clientes, Fornecedores, Prestadores de Serviço ou outros similares, com quem a **Connecta** mantém um vínculo comercial.

As regras e os princípios estabelecidos no presente Código de Conduta, não substituem, nem prejudicam, os deveres e obrigações que com relação às matérias nele consideradas, decorram da lei ou de quaisquer normas regulamentares aplicáveis, bem como os que, não sendo incompatíveis, estejam determinados em outros instrumentos corporativos ou a que as entidades abrangidas se tenham voluntariamente vinculado.

O presente Código de Conduta pretende assegurar as boas práticas de conduta profissional e relacional, nomeadamente:

- Tornar claras as regras de conduta que todos os colaboradores devem cumprir nas relações que mantêm entre si e no relacionamento com quaisquer partes interessadas;

- Assegurar a afirmação de uma identidade corporativa alicerçada no rigor, na competência, na transparência e na integridade;
- Preservar os mais elevados padrões de confidencialidade no acesso, gestão e processamento de toda a informação relevante;
- Reforçar a confiança de todos os que se relacionam com a **Connecta**, nos princípios e no seu modo de actuação no mercado.

III. Princípios e Deveres Gerais de Conduta dos Colaboradores

O compromisso e o dever em seguir as normas de conduta definidas neste documento, é transversal a toda a empresa, sendo a gestão de topo a principal responsável pela sua sensibilização, aplicação prática e disciplinar.

3.1. Princípios e Valores

- **Integridade:** Todos os Colaboradores, deverão seguir o princípio da integridade cujo desempenho profissional se pauta por rigorosos valores tais como a honestidade, o respeito pelas Leis, Regulamentos e Convenções, englobando, as Convenções e Declarações Internacionais dos Direitos Humanos, da Criança e do Trabalho.
  Agir com integridade é um requisito prévio para uma relação de sucesso, dentro e fora da empresa.

- **Inovação**: Acreditamos que a vantagem competitiva a longo prazo depende da capacidade e determinação em inovar e que estas, proporcionarão melhorias contínuas, aumentando a eficiência. Encorajamos os colaboradores a gerar ideias novas e promovemos a procura de conhecimento, sendo este, uma das maiores fontes de realização pessoal e de desenvolvimento de carreira. Esforçamo-nos por atrair pessoas motivadas, esperando que todos contribuam com novas ideias e um total empenho no sucesso da empresa.

- **Transparência:** Incentivamos uma cultura de abertura, transparência e responsabilização. A **Connecta** é uma defensora totalmente empenhada de práticas empresariais transparentes e equitativas e não tolera nenhuma forma activa ou passiva de suborno ou corrupção.

- **Comportamento Ético**: É desejado que todos os Colaboradores actuem de modo a garantir a distância profissional de entidades/pessoas, não se deixando influenciar por qualquer interesse pessoal ou pressão externa, agindo com autonomia técnica e de acordo com as regras de conduta e funcionamento definidas pela **Connecta**. Os colaboradores deverão abster-se de aceitar, para si ou para terceiro, vantagem patrimonial ou não patrimonial, como contrapartida de qualquer actuação, por acção ou omissão, contrária aos princípios e normas de conduta aplicáveis ao exercício das respectivas funções.

- **Ambição**: Definimos metas ambiciosas, mas alcançáveis. Desafiamo-nos de forma contínua para ultrapassar limites e objectivos, previamente estabelecidos que nos permitem crescer de forma sustentável no nosso negócio.

- **Responsabilidade Social:** a **Connecta** e os seus Colaboradores respeitam de modo pleno os valores da pessoa humana e da sua dignidade, a preservação do património e do ambiente, com base no princípio da sustentabilidade, dedicando adequada atenção aos temas da responsabilidade social das empresas, da cidadania empresarial, da inovação, da valorização e aperfeiçoamento das pessoas e dos conhecimentos técnicos.

- **Profissionalismo**: Todos os Colaboradores assumem as suas funções com total profissionalismo, dedicando todo o seu esforço ao cumprimento das tarefas que lhes são confiadas procurando, de forma consistente, aperfeiçoar os seus conhecimentos com vista à melhoria contínua das suas capacidades profissionais e respectivos resultados obtidos.

- **Consciência Ambiental/Sustentabilidade**: Temos consciência da necessidade de minimizar o impacto ambiental. Estamos empenhados em seguir o conceito da eco-eficiência e da sustentabilidade em todas as práticas da nossa empresa.

- **Respeito**: Todos os Colaboradores da **Connecta** respeitam o trabalho desenvolvido pela empresa e todos os seus colegas, assim como, pelas entidades externas com quem se relacionam, no âmbito das suas funções.

- **Cooperação**: Os Colaboradores deverão ter a capacidade de escutar e interagir, mostrando abertura às críticas e aos pontos de vista alheios, bem como, assumir uma postura construtiva na resolução de problemas quer a nível interno, quer externo. Propiciar, dentro do exigível, o bom relacionamento com todas as pessoas com as quais interajam no exercício das suas funções, sendo diligentes e cooperantes na realização das suas tarefas.

3.2. Deveres e Obrigações

- **Desenvolvimento Profissional**: A **Connecta** atribui um elevado valor ao desenvolvimento profissional e pessoal dos seus Colaboradores, promovendo a renovação de conhecimentos e novas aprendizagens, contribuindo para uma melhoria profissional. É objectivo da **Connecta** proporcionar a formação e o apoio necessários para um melhor desempenho profissional.

- **Foco no Cliente:** A actividade da **Connecta** é orientada para as necessidades dos seus Clientes e Parceiros, procurando sempre a sua total satisfação e superação, através de um serviço personalizado eficiente, enquadrado nas suas necessidades.

- **Identificação:** Aos colaboradores que exercem as suas funções no edifício da **Connecta,** é-lhes exigida a utilização permanente do cartão de colaborador (cartão individual de controlo de acessos), não só, como garantia de vínculo contratual em vigor com a **Connecta,** mas também, como garantia de controlo de segurança no acesso às instalações da empresa.

- **Imagem:** É fundamental que o Colaborador tenha em consideração as regras de '*dress code*' e higiene pessoal, definidas pela empresa, presentes no manual de colaborador em vigor.

- **Conservação e Utilização Responsável dos Espaços, Equipamentos e Instalações:** Todos os Colaboradores deverão cuidar e preservar tudo o que a empresa lhes confia, nomeadamente, ferramentas de trabalho, equipamentos informáticos, espaços de trabalho e instalações, telefones, mobiliário, ou qualquer outro material, disponível para o exercício das suas funções. É da responsabilidade de cada um comunicar ao departamento de RH qualquer defeito ou anomalia, desligar devidamente os equipamentos usados antes de sair do seu local de trabalho e guardar qualquer equipamento móvel e/ou crítico, de acordo com as políticas definidas no manual interno de *'Clean Desk'* (secretária limpa) em vigor.

- **Utilização de Meios Electrónicos:** O correio electrónico, a internet, ou qualquer outro suporte electrónico, equipamento ou material de natureza similar colocado à disposição dos Colaboradores para a execução da sua função, tem de ser utilizado acautelando sempre a boa segurança da informação tratada, não sendo permitida a divulgação de mensagens ilícitas, ilegais e/ou de conteúdo impróprio

- **Confidencialidade e Segurança da Informação:** os Colaboradores estão obrigados ao dever de sigilo e a proteger a confidencialidade da informação a que têm acesso no exercício das suas funções. Não podem utilizar qualquer tipo de conhecimento interno para obter benefícios pessoais e/ou para terceiros, nem divulgar informações confidenciais obtidas no desempenho da sua função (ou após a sua cessação), salvo se estas já tenham sido tornadas públicas. O tratamento da informação é realizado no estrito cumprimento da legislação aplicável[1], no quadro das regras estabelecidas para o efeito.

- **Informação Privilegiada e Abuso de Informação:** os Colaboradores com acesso a informação privilegiada estão expressamente proibidos de a transmitir, utilizar ou facilitar a sua utilização, por Terceiros em proveito próprio.

- **Conflito de Interesses**: Os Colaboradores não deverão participar ou, exercer funções em empresas, cuja actividade possa entrar em conflito com as funções exercidas na **Connecta**. O envolvimento em actividades que possam entrar em concorrência com as actividades da **Connecta** deverá ser evitado e, em caso de um potencial conflito de interesses, os Colaboradores deverão comunicar, de imediato, ao departamento de Recursos Humanos.

[1] *Lei nº 69/98 de 28 de outubro - Regula o tratamento dos dados pessoais e a protecção da privacidade no sector das telecomunicações + Lei nº 67/98 de 26 de Outubro - Lei da Protecção de Dados Pessoais*

3.3. Relação entre Colaboradores

A **Connecta** rege-se por políticas e procedimentos consistentes, seguindo sempre os padrões de conduta que defende, dentro ou fora da empresa.

A **Connecta** compromete-se a prevenir comportamentos de assédio e discriminação, assegurar mecanismos de denúncia e investigação e a proteger os denunciantes de qualquer retaliação. Considerando que assédio (Moral ou Sexual), seja ele verbal, não verbal, psicológico ou digital, é qualquer comportamento indesejado, nomeadamente baseado em factor de discriminação, praticado durante o processo de Recrutamento, Formação no próprio local de trabalho, com o objectivo ou efeito de: perturbar ou constranger uma pessoa, afectar a sua dignidade e, ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

São expressamente proibidas, todas as formas de assédio moral e, ou sexual, a discriminação em razão de sexo, idade, origem, nacionalidade, deficiência, orientação sexual, religião, estado civil ou convicções, retaliações contra denunciantes ou testemunhas e actos destinados a intimidar, hostilizar ou humilhar colaboradores.

Qualquer trabalhador que considere ter sido alvo ou testemunha de situação de assédio, pode apresentar denúncia no Departamento de Recursos Humano (rh@connecta.pt; rh.viseu@connecta.pt), para que sejam tomadas e aplicadas as medidas legais previstas para este tipo de situações.

Em qualquer relação laboral e/ou posição orgânica, os colaboradores deverão seguir os **princípios da cordialidade e respeito mútuo**, evitando qualquer situação de conflito ou comportamento intimidatório, ofensivo ou hostil.

A relação entre Colaboradores deverá pautar-se pelos **princípios da lealdade e da integridade,** definidos no presente Código de Conduta**,** não sendo tolerada nenhuma forma de assédio moral, sexual ou de outra natureza similar.

3.4. Relação com Terceiros

A **Connecta** é uma defensora empenhada de práticas empresariais transparentes e equitativas, não sendo tolerada, qualquer forma, activa ou passiva, de suborno ou corrupção, actuando com base nos princípios da idoneidade, do respeito e da imparcialidade.

A **Connecta** selecciona os seus Fornecedores e/ou Prestadores de Serviços com base em critérios claros e imparciais, sendo um dos prioritários, a aplicação de normas de ética e de conduta similares às normas de ética e de conduta seguidas pela empresa.

A **Connecta** tem uma postura de independência face às instituições públicas e aos partidos políticos, sem prejuízo das relações de natureza profissional. A **Connecta** não financia, em qualquer circunstância, partidos políticos ou organizações cuja missão seja essencialmente política.

IV. Canal de Denúncia

Com a entrada em vigor da Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro, que transpôs para o ordenamento jurídico português a Directiva (UE) 2019/1937, de 23 de Outubro, a **Connecta,** no seu compromisso com o cumprimento da presente Lei, tem disponível um Canal de Denúncia Interno, para a denúncia de irregularidade(s) grave(s), no âmbito de:

- *Procedimentos de contratação pública;*
- *Irregularidades nos mercados financeiros, branqueamento de capitais ou fraude fiscal;*
- *Financiamento de actos de terrorismo;*
- *Segurança e conformidade de produtos e serviços;*
- *Protecção do ambiente e saúde pública;*
- *Defesa do consumidor e protecção de dados;*
- *Criminalidade violenta, organizada e económico-financeira.*

Este Canal de Denúncia pressupõe um âmbito de actuação muito claro e não deverá ser confundido com um meio para expor reclamações. Para esse fim, a **Connecta** dispõe dos habituais mecanismos, igualmente disponíveis no website da empresa.

O Canal de Denúncia, encontra-se no website da **Connecta,** disponível na página: https://www.connecta.pt/canaldenuncia/

V. Regime Sancionatório

O incumprimento do disposto no presente Código de Conduta e verificados os pressupostos legais, é susceptível de gerar responsabilidade criminal ou disciplinar aos colaboradores.

Sem prejuízo de outras sanções previstas na lei, a violação do presente Código de Conduta por parte dos colaboradores, é susceptível de gerar responsabilidade criminal associada, em particular a actos de corrupção e infracções conexas, punível com pena de multa ou prisão nos termos da lei.

As infracções ao presente Código de Conduta são ainda, susceptíveis de gerar responsabilidade disciplinar que consequentemente, poderá implicar a aplicação de sansões disciplinares previstas no código de trabalho em vigor.

VI. Disposições Finais

6.1. Revisão

O presente Código de Conduta é revisto a cada três anos e/ou sempre que haja necessidade, seja esta, por actualização de informação relevante ou, sempre que se verifiquem evoluções legislativas que o justifiquem.

6.2. Entrada em Vigor

O presente Código de Conduta, foi revisto no passado dia 1 de Julho de 2026, com aprovação e entrada em vigor nessa mesma data, e devidamente comunicado a Todos os Colaboradores.

6.3. Canal de Divulgação

Este Código de Conduta encontra-se disponível e acessível a Todos, no website da **Connecta,** na página: https://www.connecta.pt/sobre-nos/#rgpc