



Código POL I.1.3

Revisão 0

Data 01.07.2015

Assunto Código de Conduta e Ética



## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

## I. Apresentação do Código

---

A Águas do Norte acredita que a concretização dos seus interesses de longo prazo está necessariamente alicerçada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta ética. A Águas do Norte assume a convicção de que as preocupações diárias com a eficiência ou o crescimento económico não podem ser dissociadas de uma conduta ética e responsável.

Todos aqueles que se relacionam com a Águas do Norte nas suas atividades comerciais, institucionais e sociais, têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética da Águas do Norte e dos seus colaboradores.

Este documento vem expressar o compromisso da Águas do Norte com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objetivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis e a criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, a integridade e a equidade.

Este Código é aplicável a todos os colaboradores da Águas do Norte independentemente da sua função ou posição hierárquica.

### I.1. Principais objetivos

Os principais objetivos do presente documento são:

- Ser uma referência, formal e institucional, para a conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores, tornando-se um padrão de relacionamento quer entre colaboradores, quer com os públicos externos da Águas do Norte;
- Cimentar no Grupo a existência e a partilha de valores e normas de conduta comuns, reforçando uma cultura comum;
- Promover relações de confiança entre a Águas do Norte e seus parceiros;
- Reduzir a subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos;
- Responder ao desafio cívico de alicerçar a sociedade em princípios éticos que respeitem as orientações de organizações supranacionais.

### I.2. Razão da existência

A dimensão e dispersão geográfica da Águas do Norte justificam a explicitação e formalização dos princípios éticos que se devem impor à consciência coletiva de todos os colaboradores como modelo comportamental. Para responder a tal exigência, elaborou-se este código, o qual contém os valores e princípios que alicerçam a cultura empresarial da

Águas do Norte, permitindo aperfeiçoar a consciência comum dos seus colaboradores, partindo do princípio que comportamentos éticos levam à construção de consciências éticas.

O Código de Conduta e Ética deve ser respeitado no cumprimento das ações quotidianas por parte de todos os colaboradores da Águas do Norte

Este código prevê ainda a sua necessidade de revisão, em moldes determinados, e sempre que o Conselho de Administração o considerar indicado.

### I.3. Âmbito de aplicação

*“Toda a teoria da conduta tem de ser apenas um esquema, e não um sistema exato, (...) os temas de conduta e comportamento não têm em si nada de fixo e invariável, tal como os temas de saúde. E se isto é verdade na teoria geral da Ética, a precisão exata ainda é menos possível nos casos particulares de conduta; pois estes não caem sob nenhuma ciência ou tradição profissional, mas os próprios agentes têm de considerar o que é conveniente nas circunstâncias de cada ocasião, tal como na arte da medicina ou da navegação”*

Aristóteles – Ética a Nicómaco II, i (1104a.1-10)

O Código de Conduta e Ética aplica-se a todos os colaboradores da Águas do Norte, independentemente do seu vínculo laboral bem como da posição hierárquica que ocupem.

Todos os colaboradores da Águas do Norte estão comprometidos com este Código.

### I.4. Natureza das regras

O Código de Conduta e Ética da Águas do Norte visa garantir a prática de condutas profissionais de elevado padrão moral por parte de todos os seus colaboradores, em complemento das disposições legais e regulamentares que devam observar.

As regras constantes no Código de Conduta e Ética da Águas do Norte constituem ainda uma referência para o público em geral no que concerne ao padrão de conduta exigível no relacionamento da Águas do Norte com terceiros.

Constitui falta grave, passível de procedimento disciplinar ou outro aplicável, a violação do Código de Conduta e Ética.

### I.5. A Águas do Norte e a prestação de serviço público

A Águas do Norte posiciona-se nas áreas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, através da titularidade e gestão de uma carteira de participações, cabendo-lhe o exclusivo da exploração e gestão do Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Norte de Portugal.

### I.6. A Missão, Visão e Valores Éticos

#### A Missão

Conceber, construir, explorar e gerir o sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Norte de Portugal e o sistema de águas da região Norte, num quadro de eficiência e sustentabilidade económica, social e ambiental, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento socioeconómico da região.

#### A Visão

Ser uma empresa de referência nacional no sector da água em termos de qualidade do serviço público prestado e um parceiro ativo para o desenvolvimento da região onde se insere.



### Os Valores éticos

A Águas do Norte, S.A. tem como Valores éticos centrais:

- Espírito de Servir,
- Excelência,
- Integridade,
- Responsabilidade,
- Rigor,
- Transparência.

Os colaboradores da Águas do Norte, no desempenho das suas funções e no âmbito das suas competências, deverão pautar a sua ação pelo respeito e cumprimento integral dos valores anteriormente definidos, considerando:

#### **Espírito de Servir**

- Agir com zelo e dedicação no cumprimento da Missão do Serviço Público.

#### **Excelência**

- Atuar de forma perseverante, procurando encarar a adversidade como um desafio e uma oportunidade;
- Procurar sistematicamente soluções de inovação e desenvolvimento tecnológico;
- Contribuir para a otimização dos processos que conduzam ao aumento da eficácia e eficiência;
- Atuar com espírito de iniciativa, tendo em vista a melhoria contínua do serviço.

#### **Integridade**

- Seguir um comportamento de práticas anticorrupção/suborno;
- Adotar práticas que evitem conflitos de interesses;
- Garantir a confidencialidade e sigilo profissional;
- Seguir comportamentos não discriminatórios,

#### **Responsabilidade**

- Agir com justiça e equidade;
- Adotar atitudes e medidas que promovam o desenvolvimento sustentável;

- Respeitar as normas e convenções nacionais e internacionais respeitantes aos direitos dos trabalhadores;
- Não tomar atitudes ou ter comportamentos que prejudiquem a Empresa;
- Combater situações que possam pôr em causa a imagem/ prestígio da empresa;
- Desenvolver uma consciência ambiental de segurança e de responsabilidade social externa e interna;
- Partilhar conhecimento e informação.

### Rigor

- Ser coerente e consequente na prática dos valores e princípios;
- Cumprir e fazer cumprir a legislação, as orientações corporativas e as normas e os regulamentos internos;
- Decidir com isenção, equidade e objetividade;
- Ser transparente nos processos, nas decisões e na difusão dos critérios;
- Proteger o património da empresa.

### Transparência

- Garantir a integração e o relacionamento transparente e constante;
- Adotar estratégias e desenvolver ações em sintonia com elevados padrões de ética;
- Divulgar, interna e externamente, a sua política da empresa.

### Princípios de atuação

Os colaboradores da Águas do Norte regem-se pelos seguintes princípios de atuação:

- Respeito e proteção dos direitos humanos,
- Respeito pelos direitos dos colaboradores e colaboradoras,
- Respeito pela igualdade do género;
- Luta contra a corrupção,
- Erradicação de todas as formas de exploração,
- Erradicação de todas as práticas discriminatórias,
- Responsabilidade na defesa e proteção do ambiente, e
- Contribuição ativa para o desenvolvimento sustentável.

## 2. A Política do Sistema de Responsabilidade Empresarial

---

A Águas do Norte, S.A., assumindo o compromisso de contribuir ativamente para a promoção de políticas públicas e dos objetivos nacionais no domínio do setor da água, para o desenvolvimento sustentado dos serviços de águas, para a gestão dos recursos disponíveis no País e num quadro de respeito integral dos requisitos legais e normativos, compromete-se a antecipar, a avaliar e a promover de uma forma contínua e sistemática a satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes, acionistas, colaboradores e colaboradoras, concedente, fornecedores, comunidade e demais partes interessadas.

Consciente do seu papel como instrumento de desenvolvimento socioeconómico da região em que se insere, a empresa assume ainda a promoção da proteção do ambiente e a sua valorização junto da comunidade.

A Águas do Norte, S.A. coloca o seu empenho no cumprimento das obrigações e responsabilidades sociais para com todas as partes interessadas, implementando uma estratégia de negócio assente nos seguintes princípios:

### Satisfação do Cliente e das outras Partes Interessadas

Manter a satisfação do cliente e das outras Partes Interessadas, antecipando e correspondendo às suas necessidades e expectativas, e estabelecer parcerias, com vista à melhoria do serviço público prestado aos consumidores.

### Motivação dos/as colaboradores/as

Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores e das colaboradoras, através da adequação e atualização de competências, sensibilização, formação e condições de trabalho, fomentando o seu envolvimento, responsabilidade individual e criatividade.

### Igualdade de género

Garantir uma política de igualdade de género, reconhecendo a importância e a mais-valia de uma participação equilibrada dos homens e das mulheres nas atividades profissionais, e de conciliação das obrigações profissionais e familiares, implementando políticas e práticas flexíveis de organização do trabalho, que promovam o equilíbrio entre a vida pessoal, familiar e profissional, promover um melhor aproveitamento dos recursos humanos e implementar as melhores práticas de promoção da igualdade, como fator de desenvolvimento e um contributo ativo para a evolução das sociedades.

## Eficiência dos Processos

Dotar a região de infraestruturas capazes de garantir a missão da empresa, procurando um constante aperfeiçoamento e inovação em todas as fases e processos, adotando soluções tecnológicas que assegurem a sustentabilidade económica e ambiental da empresa:

- Assegurar a otimização dos processos procurando garantir a qualidade, a segurança e a continuidade da prestação do serviço público, o uso eficiente e sustentável dos recursos, a minimização dos impactes ambientais e riscos de segurança, bem como a prevenção da poluição, dos acidentes graves com substâncias perigosas utilizadas, das lesões, dos ferimentos e dos danos para a saúde dos colaboradores e colaboradoras, ou outros que trabalhem em nome ou ao serviço da Águas do Norte, e da comunidade envolvente;
- Assegurar a disponibilidade de informação e dos recursos necessários ao cumprimento dos objetivos e metas, os quais visam a utilização mais eficiente da energia e reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, e assegurar a aplicação de critérios de eficiência energética na conceção e aquisição de produtos e serviços, quando economicamente viável;
- Respeitar integralmente todos os requisitos legais, normativos e outros que a Águas do Norte subscreva.

## Desenvolvimento Sustentável

Apostar nas vertentes económica, social e ambiental, cumprindo toda a legislação e requisitos aplicáveis, assim como as expectativas das partes interessadas, promovendo um modelo de organização que permita o desenvolvimento sem prejudicar as necessidades das gerações futuras.

## Compromissos Sociais

Respeitar a liberdade e promover a valorização dos colaboradores, das colaboradoras e das restantes partes interessadas, recusando o trabalho infantil, valorizando a liberdade na relação de trabalho, a liberdade de associação e representação e a igualdade de oportunidades, promover a segurança e a higiene, prevenindo a ocorrência de lesões, ferimentos e danos para a saúde e assegurar o recurso a uma cadeia de fornecimento que partilhe os mesmos valores.



### Melhoria Contínua e Inovação

Apostar na aprendizagem permanente e no aprofundamento do conhecimento, como forma de assegurar a investigação, o desenvolvimento e a inovação imprescindíveis à melhoria contínua do Sistema de Gestão da Águas do Norte, nas vertentes de qualidade, ambiente, energia, segurança e responsabilidade social.

### Transparência e Comunicação

Adotar uma postura de transparência comunicando e partilhando, com as partes interessadas, a política empresarial, os objetivos estabelecidos e o desempenho atingido nas diferentes vertentes do desenvolvimento sustentável.

### Política de Sustentabilidade

A administração e os colaboradores da Águas do Norte, S.A. obrigam-se ao exercício de práticas que contribuem para o progresso e bem-estar nas comunidades e para a requalificação ambiental da região, melhorando a qualidade de vida dos cidadãos, contribuindo de forma decisiva para a sustentabilidade ambiental, económica e social.

Importa, ainda, referir que no domínio da Responsabilidade Social, a estratégia da Águas do Norte, S.A. assenta em duas vertentes:

- Uma interna relacionada com a gestão dos recursos humanos, a higiene, a segurança e saúde no trabalho, a gestão da mudança e a gestão do impacto ambiental, e
- Uma externa que envolve a rede das comunidades locais, os clientes e fornecedores, os acionistas e investidores e a gestão ambiental.

Estas duas vertentes interagem e resumem as áreas de atuação social responsável da Empresa, o seu comportamento para com os colaboradores e o ambiente e o seu relacionamento com os fornecedores e clientes e com a comunidade em geral.

## 3. Normas de conduta

---

### 3.1. Atividades externas

Os colaboradores da Águas do Norte devem empenhar-se na defesa dos interesses da empresa, sendo de propriedade da sua empresa os resultados do seu trabalho desenvolvido, inclusive os de natureza intelectual.

Os colaboradores da Águas do Norte, S.A, respeitando o quadro legal e os normativos internos definidos pela empresa, não podem exercer atividades que sejam incompatíveis e/ou suscetíveis de gerar conflitos de interesses.

Atividades profissionais que não concorram com o tempo a ser dedicado à Águas do Norte, e que não gerem conflito de interesses, não sofrem objeção por parte da empresa, mas deve ser dado conhecimento.

Atividades de trabalho voluntário são apoiadas pela Águas do Norte.

### **3.2. Atividades políticas e sindicais**

No exercício de atividades político-partidárias ou sindicais, os colaboradores na Águas do Norte devem respeitar os princípios constitucionais e o quadro legal aplicável, devendo agir com prudência e respeito, de modo a evitar conflitos e a preservar a independência da sua empresa.

### **3.3. Comportamento não-discriminatório**

A Águas do Norte reprovava qualquer forma de discriminação, seja em razão da raça, etnia, sexo, idade, deficiência física, convicção religiosa, opinião ou filiação política, condenando ainda qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coação ou de ameaça.

### **3.4. Compromisso ambiental**

A Águas do Norte procura, sistematicamente, contribuir, com a sua atuação empresarial, para o desenvolvimento sustentável e para a preservação do meio ambiente, privilegiando entre outros, a aplicação de técnicas não poluentes, de monitorização ambiental e de racionalidade energética.

### **3.5. Confidencialidade e sigilo profissional**

O sigilo profissional aplica-se a todos os colaboradores, especialmente nas situações em que, pela sua importância ou legislação existente, não devam ser do conhecimento do público em geral.

Os colaboradores da Águas do Norte devem sempre atuar com discrição em relação a factos e informações a que tenham acedido durante o exercício das suas funções.

### 3.6. Governo da Sociedade

A Administração na Águas do Norte e o exercício de funções de alta gestão devem ser exercidos com rigor, zelo e transparência na gestão, em observância dos mais elevados padrões de bom governo das sociedades.

### 3.7. Prevenção de potenciais conflitos de interesses

Os colaboradores da Águas do Norte têm a responsabilidade de evitar qualquer situação suscetível de originar direta ou indiretamente um conflito de interesses com a empresa.

Entende-se por conflito de interesse sempre que um colaborador tenha direta ou indiretamente um interesse pessoal que possa retirar potencial vantagem para si próprio, para um familiar, para amigos ou conhecidos e que possa influenciar o seu desempenho no exercício das suas funções.

Sempre que for previsível a ocorrência de tais situações, o colaborador deve informar o seu superior hierárquico da sua suspeição, com o objetivo de assegurar o desempenho imparcial, objetivo e transparente.

Os colaboradores não podem utilizar qualquer informação privilegiada que obtenham por virtude das suas funções.

### 3.8. Recurso a atividades ilegais e ilícitas

O recurso a meios ou atividades ilegais ou ilícitas por parte de um colaborador, com ou sem objetivo de retirar benefícios a título próprio ou para terceiros, é condenado pela Águas do Norte.

### 3.9. Relacionamento com clientes, fornecedores e outras entidades

Os colaboradores devem lutar ativamente contra todas as formas de corrupção, ativa ou passiva, tendo especial atenção a qualquer forma de pagamentos, favores e cumplicidades que possam induzir a criação de vantagens ilícitas, que constituem formas subtis de corrupção, tais como ofertas ou recebimentos de clientes ou fornecedores.

Assim é declarado como norma a recusa deliberada de ofertas cujo valor estimado exceda os 100,00 EUR (cem euros), podendo, em caso superior, ser aceites se forem destinadas ao uso comum dos colaboradores da Águas do Norte, registando sempre essa oferta nos dados da Área de Recursos Humanos.

### **3.10. Relacionamento entre colaboradores**

No exercício das suas funções, os colaboradores da Águas do Norte devem ser responsáveis e cooperativos, privilegiando o bom ambiente, o respeito e o bom trato pessoal, quer com os colegas, quer com os superiores hierárquicos, e estes com os seus subordinados.

No seu relacionamento profissional, os colaboradores da Águas do Norte devem promover a troca de informação e a cooperação e fomentar o espírito de equipa.

Os colaboradores da Águas do Norte que, por qualquer forma, contribuam para a geração de uma decisão devem ser solidários com o decisor, assumir as suas responsabilidades e manter-se solidários na execução da mesma.

### **3.11. Relacionamento com a comunicação social**

No relacionamento com a Comunicação Social, a Águas do Norte através dos meios adequados, assegurará informação completa, coerente, verdadeira, transparente e em tempo útil, com total respeito pelo dever de informar.

Em questões relacionadas com a atividade e imagem pública da Águas do Norte os colaboradores, enquanto tal, devem abster-se de conceder entrevistas ou fornecer informações, exceto quando mandatados para o efeito.

### **3.12. Relacionamento com as entidades reguladoras**

A Águas do Norte assume um compromisso de colaboração com as autoridades de regulação, supervisão e fiscalização, satisfazendo as solicitações que lhes forem dirigidas e não assumindo qualquer conduta que possa impedir o exercício das competências atribuídas a essas autoridades.

### **3.13. Relacionamento institucional com outras entidades**

A Águas do Norte deve manter, nas relações institucionais com outras entidades ou organizações, nacionais e internacionais, uma postura cooperativa e participativa, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas atividades e acrescentem Valor para a Empresa e para os seus colaboradores.

### **3.14. Respeito pela lei e pela regulação**

A Águas do Norte e os seus colaboradores devem respeitar todas as normas legais e regulamentares aplicáveis à atividade da empresa. Não podem ser praticados quaisquer atos violadores das diferentes disposições normativas.

### **3.15. Responsabilidade social e desenvolvimento sustentável**

A Águas do Norte assume práticas que contribuem para o progresso e bem-estar nas comunidades, melhorando a qualidade de vida dos cidadãos e contribuindo de forma decisiva para a sustentabilidade ambiental, económica e social.

### **3.16. Segurança e bem-estar no trabalho**

A Águas do Norte garante o cumprimento das normas de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho.

O cumprimento das regras de segurança é uma obrigação de todos, sendo dever dos colaboradores da Águas do Norte informar atempadamente os seus superiores hierárquicos ou os serviços responsáveis da ocorrência de qualquer situação irregular suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações ou equipamentos da empresa.

### **3.17. Utilização de recursos da Águas do Norte**

Os recursos da Águas do Norte devem ser usados de forma eficiente, com vista à prossecução dos objetivos definidos e não para fins pessoais ou outros, devendo os colaboradores zelar pela proteção e bom estado de conservação do património da empresa procurando sempre maximizar a sua produtividade.

## **4. Outras questões**

---

Quando confrontados com situações complicadas, em que não sabemos como agir, devemos parar e analisar toda a informação que detemos, e consultar mais referências, de forma a ponderar sobre a melhor decisão a tomar.

- Devemos, ainda, responder às seguintes questões:
- As minhas dúvidas são baseadas em factos verificáveis, ou apenas em suposições e rumores?
- Onde, ou de quem, recebi esta informação?
- Sinto que esta informação está correta e expõe a minha empresa a algum risco?

- Se esta informação fosse relatada pela Comunicação Social, sentir-me-ia constrangido?

A chefia direta representa normalmente um bom ponto de partida no caso de se estar perante um problema ético.