



# Código de Conduta

Ética e Responsabilidade Social Empresarial

---

# Índice

## Introdução

**P. 3**

- P. 04 Mensagem do Diretor Executivo**
- P. 05 Editorial dos departamentos de 'Compliance' e RSE**
- P. 06 Tudo o que quer saber sobre o Código de Conduta**
  - P. 06 A quem se destina este Código de Conduta?
  - P. 07 Como é utilizado este Código de Conduta?
  - P. 08 Onde posso encontrar os documentos mencionados neste Código?
  - P. 08 Quem deve contactar em caso de perguntas/dúvidas?
  - P. 08 Quem pode alertar confidencialmente sobre violações deste Código?
  - P. 08 Quais são as sanções pelo não cumprimento deste Código de Conduta?

## O nosso espírito ORPEA

**P. 9**

- P. 10 A nossa ética, uma condição para o sucesso sustentável e coletivo**
- P. 11 As pessoas, no centro do nosso compromisso**
- P. 12 Os nossos valores**
- P. 14 O nosso quadro de referência**

## Os nossos compromissos

**P. 15**

- P. 16 Ética, como empresa que coloca as pessoas no centro das suas preocupações**
  - P. 17 **Princípio 1:** Respeitar os direitos e a dignidade das pessoas
  - P. 20 **Princípio 2:** Garantir a saúde, a segurança e o bem-estar nas nossas instalações
  - P. 23 **Princípio 3:** Respeitar a privacidade dos indivíduos e os seus dados pessoais
  - P. 26 **Princípio 4:** Manter relações de confiança com as famílias e as pessoas chegadas
- P. 29 Compromissos como empregador**
  - P. 30 **Princípio 5:** Promover o diálogo social
  - P. 32 **Princípio 6:** Fornecer formação e apoio, incentivar o desenvolvimento da carreira
  - P. 34 **Princípio 7:** Promover e respeitar a igualdade, a diversidade e a inclusão
- P. 36 Cidadania, como ator comprometido com as áreas locais e a sociedade**
  - P. 37 **Princípio 8:** Atuar localmente e contribuir para o desenvolvimento dos territórios
  - P. 40 **Princípio 9:** Limitar a nossa pegada ecológica
- P. 43 Integridade na condução dos negócios**
  - P. 44 **Princípio 10:** Banir a corrupção (suborno e tráfico de influências), regular presentes e convites e prevenir conflitos de interesses
  - P. 48 **Princípio 11:** Colaborar ativamente com as autoridades públicas
  - P. 50 **Princípio 12:** Respeitar os nossos fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e concorrentes
  - P. 53 **Princípio 13:** Fornecer informações verdadeiras, precisas e justas aos nossos acionistas, investidores, credores, bem como ao público, e impedir o uso de informação privilegiada
  - P. 56 **Princípio 14:** Utilizar os recursos disponibilizados pelo Grupo de forma ética e responsável
  - P. 58 **Princípio 15:** Proteger a imagem e a reputação do Grupo, dos nossos pacientes e residentes
  - P. 60 **Princípio 16:** Respeitar o requisito de confidencialidade no tratamento de informações sensíveis

---

# Introdução

**Mensagem do Diretor Executivo**

**Editorial dos departamentos de 'Compliance' e RSE**

**Tudo o que quer saber sobre o Código de Conduta**

A quem se destina este Código de Conduta?

Como é utilizado este Código de Conduta?

Onde posso encontrar os documentos mencionados neste Código?

Quem deve contactar em caso de perguntas/dúvidas?

Quem pode alertar confidencialmente sobre violações deste Código?

Quais são as sanções pelo não cumprimento deste Código de Conduta?



---

# Mensagem do Diretor Geral

A nossa atividade, ao serviço dos mais vulneráveis, representa uma responsabilidade imensa. Cerca de 255 mil pacientes e residentes optam por confiar em nós todos os anos, colocando a sua saúde e bem-estar nas nossas mãos e, mais importante, nas dos mais de 76 mil empregados, a quem damos todos os recursos necessários para realizar o seu importante trabalho.



O nosso compromisso para com todos eles tem de ser total a fim de honrar a sua confiança.

Isso só pode acontecer se estiverem implementadas todas as condições para exercermos as nossas funções com tranquilidade, com total transparência, respeitando a dignidade de cada um.

O nosso trabalho é profundamente humano. Cada gesto nosso, cada uma das nossas atitudes tem um impacto direto nas pessoas que acolhemos ou com as quais interagimos.

Foi para criar este quadro de referência, que reitera os nossos valores, os nossos princípios éticos e os nossos compromissos em matéria de Responsabilidade Empresarial, que este Código de Conduta foi concebido.

Quero aqui reafirmar a importância que atribuo à ética em todas as vertentes da nossa atividade. O rigor com que aplicaremos, em qualquer parte do mundo, os princípios mais estritos e o respeito pelos nossos compromissos em matéria de responsabilidade social, empresarial e ambiental serão cruciais para atingirmos tudo o que ambicionamos e fazemos da ORPEA um ator de referência do sector da saúde e da terceira idade, em consonância com as exigências cada vez maiores da sociedade.

Convido todos a apropriarem-se deste Código, concebido para orientar no dia a dia as nossas escolhas, as nossas decisões e o nosso relacionamento com todos os nossos interlocutores: residentes, famílias, poderes públicos, profissionais e fornecedores. Sei que posso contar, da vossa parte, com um envolvimento total nesta dinâmica virtuosa. Trata-se igualmente de uma dinâmica de progresso, porquanto este guia deve alimentar-se das nossas práticas, evoluir com elas e permitir-nos visar sempre o mais elevado nível de qualidade esperada.

Agradeço a todos pelos valores e pelo profissionalismo que demonstram, dia após dia, nos estabelecimentos e nas administrações, em benefício dos nossos concidadãos mais frágeis. Avançando todos juntos na mesma direção, poderemos concretizar plenamente a nossa missão coletiva.

Laurent GUILLOT

---

**A nossa profissão é profundamente humana, cada gesto e cada ação têm um impacto directo nos residentes e pacientes que acolhemos ou com quem interagimos.**

---

---

# Editorial dos departamentos de 'Compliance' e RSE

Como interveniente na área da saúde, as palavras respeito e integridade assumem uma dimensão totalmente nova dentro do Grupo ORPEA, e devemos sempre ter em mente que a ética e a responsabilidade social Empresarial dizem respeito a cada um de nós, independentemente da nossa posição na empresa e as situações que podemos enfrentar.

Para tal, elaborámos este Código de Conduta de Ética e Responsabilidade Social Empresarial, que permitirá a cada colaborador do Grupo, bem como a todos os interessados (pacientes, familiares, colaboradores, fornecedores, parceiros, ambiente, etc.) compreender o que se espera deles para adotar, em todas as circunstâncias, um comportamento de integridade e responsabilidade.

Este Código de Conduta foi concebido como um guia prático, no qual reunimos os princípios essenciais da boa conduta que devem ser observados por todos, bem como exemplos concretos de situações quotidianas, para orientar as suas reflexões a fim de tomar a melhor decisão possível, sempre com precisão e objetividade.

Este Código de Conduta é essencial, tanto em termos de RSE com a transcrição dos nossos compromissos, como em termos de ética e prevenção da corrupção. Por isso, é fundamental que todos sigam os princípios nele estabelecidos e sejam exemplo no seu comportamento e ações diárias.

As questões abordadas neste Código são complexas e fluidas, o que pode gerar incertezas. Tais incertezas são perfeitamente saudáveis e legítimas, e é por isso que acreditamos na rede local que está implantada no Grupo, em particular através das nossas respetivas equipas, que estão ao seu serviço, tal como nós. Por isso, convidamo-lo, se necessário, a entrar em contacto com os correspondentes de Compliance, que lhe poderão dar toda a assessoria e assistência necessárias.

---

# Tudo o que quer saber sobre o Código de Conduta

## A quem se destina este Código de Conduta?

A nossa posição como líder global em cuidados de dependentes dá-nos uma grande responsabilidade que desejamos assumir diariamente.

Assumir essa responsabilidade significa que estamos extremamente vigilantes não apenas no cumprimento dos nossos padrões de qualidade em todo o Grupo, mas também na defesa dos nossos valores e princípios éticos.

O Código de Ética e Responsabilidade Social Empresarial aplica-se a todos os colaboradores do Grupo, permanentes e temporários, assalariados ou dirigentes, em todos os países onde o Grupo está sediado.

Da mesma forma, esperamos que todos os nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços se comportem eticamente de acordo com o espírito deste Código, para que os nossos valores sejam disseminados de forma inequívoca para além do Grupo.

Cabe a cada um de nós, e em particular aos diretores, prestar a máxima atenção a este Código e apropriar-se dos seus princípios, para que os valores em que o nosso Grupo foi fundado continuem a contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.

É nosso dever viver de acordo com a confiança depositada em nós.



### Uma responsabilidade partilhada por todos

---

Este Código é entregue a cada colaborador quando ingressa na nossa companhia e está disponível no site institucional do Grupo.

---

# Como é utilizado este Código de Conduta?

Reconhecemos que sempre podemos deparar-nos com situações que não são diretas e que devemos questionar regularmente as nossas ações e arbitrar as nossas escolhas.

O objetivo deste Código é estabelecer os principais princípios a serem respeitados, dar um esboço do comportamento que queremos, em qualquer caso, e ser éticos e responsáveis.

Cada um de nós deve, portanto, poder lê-lo e consultá-lo sempre que tiver uma pergunta.

É claro que este Código não pretende cobrir todas as situações que possam surgir. Portanto, se você se deparar com uma situação em que não consegue encontrar uma resposta para a sua preocupação neste Código, recomendamos que se coloque sistematicamente as 5 perguntas abaixo para adotar um comportamento ético e responsável.

Se uma das suas respostas a alguma destas questões for sim ou se tiver alguma dúvida, deve dirigir-se imediatamente às pessoas responsáveis (ver «Quem deve contactar em caso de perguntas/dúvidas») para que possa ser atendido nas suas escolhas.

De facto, são sempre os princípios de integridade, respeito e justiça que devem guiar a conduta de todos nós.

Para a aplicação mais rigorosa destes princípios, quando a legislação local for mais rígida do que o estipulado neste Código, a legislação local deve ser aplicada; inversamente, quando as estipulações do Código de Conduta forem mais rígidas do que a legislação local, aplica-se o Código. Em caso de inconsistência entre o Código de Conduta e a legislação local, prevalecerá a legislação local.



## Perguntas que me preciso colocar

- > É ilegal?
- > Contradiz os princípios deste Código de Conduta de Ética e Responsabilidade Social Empresarial?
- > A minha ação pode ter um impacto negativo em residentes/pacientes/beneficiários, colaboradores e qualquer outro interveniente (parceiro, fornecedor, comunidade, etc.)?
- > A minha ação é conduzida pelo meu interesse pessoal?
- > Eu sentir-me-ia desconfortável se minhas ações fossem tornadas públicas tanto interna quanto externamente?



## Onde posso encontrar os documentos referidos neste Código?

Os documentos referidos nos folhetos intitulados «para mais informações» estão à disposição dos colaboradores da sede do Grupo no espaço dedicado às

Normas do Grupo. Cada cluster deve disponibilizar esses documentos a todos os colaboradores através dos seus próprios canais de comunicação interna.

## Quem deve contactar em caso de perguntas/dúvidas?

Em caso de dúvidas ou perguntas, os colaboradores podem entrar em contacto com os seus superiores, equipas de

Recursos Humanos, Assuntos Jurídicos, RSE ou 'Compliance'.

## Quem pode alertar confidencialmente sobre violações deste Código?

Todos os colaboradores podem utilizar a plataforma de denúncias da ORPEA ([www.orpea.signalement.net](http://www.orpea.signalement.net)), em total confidencialidade, para comunicar qualquer violação deste Código. O sistema está acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os colaboradores que denun-

ciem uma violação de boa fé não serão sujeitos a retaliação. Para mais informações sobre o sistema, consulte o procedimento de recolha e processamento de alertas disponível na plataforma.

## Quais são as sanções por não cumprimento deste Código de Conduta?

O não cumprimento deste Código pode resultar em sanções para o Grupo, os seus gestores e colaboradores. O Grupo tem tolerância zero no que diz respeito a violações dos princípios éticos estabelecidos neste Código.

Qualquer não cumprimento por parte de um colaborador constituiria uma violação e poderia estar sujeito a sanções e ações judiciais apropriadas de acordo com a lei aplicável ao colaborador em questão e as regulamentações aplicáveis da empresa.

Tais sanções podem incluir, de acordo com a lei e as regras de procedimento aplicáveis, o despedimento por motivos disciplinares e a reclamação de indemnização por iniciativa da ORPEA, ainda que o incumprimento das regras tenha sido detetado pelo próprio Grupo.

No que diz respeito aos nossos parceiros, qualquer violação de um princípio do Código pode levar ao término de todas as relações comerciais e a reclamações por danos por iniciativa da ORPEA.

---

# O nosso espírito ORPEA

A nossa ética, uma condição para o sucesso sustentável e coletivo

As pessoas, no centro do nosso compromisso

Os nossos valores

O nosso quadro de referência



---

# A nossa ética, uma condição para o sucesso sustentável e coletivo

Desde a sua criação em 1989, o Grupo ORPEA construiu o seu desenvolvimento sobre uma cultura forte e valores partilhados.

Estamos profundamente convencidos da necessidade de conhecer, partilhar e unir as nossas equipas à volta desses valores.

Estes valores são os alicerces que nos definem, nos ligam e nos fortalecem no caminho para o desenvolvimento responsável e sustentável.

Esta necessidade é muito clara para um Grupo como o nosso, que coloca as Pessoas no centro da sua identidade e vocação.



---

# As pessoas, no centro do nosso compromisso

Na ORPEA, sempre cuidámos diariamente das Pessoas, colocando-as no centro de todas as nossas preocupações, colocando o seu desenvolvimento no centro de todas as ações que desenvolvemos.

Uma vontade que traduzimos todos os dias em ações concretas, com o objetivo de atuar o mais próximo possível das expectativas e necessidades das pessoas que escolheram confiar em nós:

- > Os nossos colaboradores, a quem apoiamos para que se possam desenvolver profissional e pessoalmente.
- > Os residentes, pacientes, famílias e pessoas chegadas, que tratamos com o maior respeito, ajudando-os a ganhar maior autonomia, vendo além da sua vulnerabilidade, dando-lhes os meios para partilhar as suas histórias, os seus desejos e os seus projetos.

- > O ecossistema do qual fazemos parte e que queremos que seja aberto, vivo e comunicativo, nomeadamente facilitando a interação com atores locais, profissionais de saúde locais, escolas, associações, lojistas, vizinhos, etc.

Além disso, como um grande interveniente no setor de saúde, temos uma responsabilidade com o meio ambiente em que operamos. Para controlar o nosso impacto no meio ambiente, projetamos e administramos as nossas instalações como locais responsáveis. Devemos deixar uma pegada mais virtuosa no nosso planeta e permitir que todos vivam num ambiente mais sustentável.



## A ORPEA é um Grupo que está comprometido com as Pessoas diariamente

Para ajudar a mudar a forma como as pessoas olham para as pessoas dependentes. Para valorizar os trabalhos realizados pelas nossas equipas. E assim contribuir para a construção de uma sociedade mais inclusiva onde todos encontrem o seu devido lugar.

---

# Os nossos valores

## COM A FORÇA E A PAIXÃO DE 76 MIL PESSOAS

**Compromisso com as pessoas,  
Gosto pela vida,  
Sede de aprender,  
Espírito de ajuda.**

Estes quatro valores refletem as nossas origens e estabelecem as bases para o futuro. São o testemunho da comunidade que queremos construir juntos, ao serviço da nossa missão: cuidar dos nossos pacientes, dos nossos residentes e das suas famílias.



---

## Compromisso com as pessoas

**Porque é no cuidado dos mais vulneráveis que se revela toda a nossa humanidade.**

- > **A nossa atividade implica um compromisso individual e coletivo** em servir as pessoas mais vulneráveis que precisam de toda a nossa ajuda para preservar a sua vitalidade, dignidade e individualidade.
- > **Cada um de nós assume uma responsabilidade** pessoal e integra-a nos seus princípios éticos e empáticos. Cada ato de cuidado, cada gesto e cada palavra é um testemunho do nosso compromisso com os outros como sinal de maior respeito por quem são.



---

## Gosto pela vida

**Porque cuidar é alimentar a vontade de viver**

- > **Cuidar e acompanhar as pessoas mais vulneráveis significa dar-lhes o apoio de que necessitam para continuarem com as suas vidas e ajudá-las a sentirem-se vivas.** É um caminho que percorremos de mãos dadas com cada doente, cada residente e cada família.
- > **Transmitimos a nossa vitalidade** àqueles de quem cuidamos. Incentivamos o seu desejo de viver uma vida plena, com a nossa atitude positiva, através de actividades e projectos adaptados aos desejos de cada indivíduo.
- > **O sorriso dos nossos utentes** é um indicador do impacto do nosso trabalho diário.



## Sede de aprender

**Porque quanto mais aprendemos, melhor cuidamos.**

- > **É uma mentalidade partilhada na nossa prática.** Esforçamo-nos todos os dias para melhorar as nossas práticas, ouvindo os contributos de todos os intervenientes no bem-estar e nos serviços prestados, bem como dos próprios pacientes, residentes e suas famílias.
- > **É nossa responsabilidade coletiva como grupo.** A nossa profissão baseia-se em inúmeras disciplinas que evoluem constantemente à medida que novas descobertas são feitas, sejam elas tecnologia, cultura, ciências humanas e sociais ou novas iniciativas no terreno. Em cada unidade e onde queremos atingir o nosso objetivo, a nossa qualidade de atendimento e apoio baseia-se nos conhecimentos mais avançados.



## Espírito de ajuda

**Porque para ajudar alguém precisa de ajudar mutuamente.**

- > **Este espírito guia a nossa forma de trabalhar.**  
Partilhamos os recursos entre as nossas unidades. Ajudamo-nos uns aos outros como uma equipa. Podemos contar uns com os outros através da confiança.
- > **Acreditamos que a solidariedade é fundamental na nossa sociedade.**  
Para enfrentar o imenso desafio de cuidar e apoiar pessoas vulneráveis, é vital que as autoridades públicas, as organizações sem fins lucrativos e o setor privado trabalhem em conjunto. Estamos envolvidos com todos vocês.



# O nosso quadro de referência

O Grupo ORPEA está empenhado em respeitar as leis e regulamentos em vigor nos países onde opera e espera o mesmo empenho dos seus colaboradores.

O Grupo está também empenhado em assegurar que as regras de ética sejam respeitadas pelos profissionais de saúde

que trabalham com os residentes e pacientes nas suas instalações, bem como com todas as pessoas que são atendidas pelas nossas equipas ao domicílio.

## Os princípios estabelecidos neste Código baseiam-se, em particular, nos princípios das seguintes Convenções Internacionais:

- > A Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948;
- > Convenções Fundamentais da Organização Internacional do Trabalho;
- > As Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais;
- > O Pacto Global das Nações Unidas;
- > Os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos;
- > A Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção;
- > Os Princípios da OMS;
- > As Leis relativas ao dever de cuidado;
- > A Convenção da OCDE sobre Combate ao Suborno de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais;
- > A lei francesa «Sapin II» de 9 de dezembro de 2016, que exige a implementação de medidas para prevenir e detetar casos de suborno e tráfico de influências em todos os países em que o Grupo opera.



---

# Os nossos compromissos ORPEA

Ética, como empresa que coloca as Pessoas no centro das suas preocupações

Compromissos como empregador

Cidadania, como interveniente comprometido nos territórios e na sociedade

Integridade na condução dos negócios



---

# Ética, como empresa que coloca as pessoas no centro das suas preocupações

Todos merecem respeito pela sua pessoa e dignidade, e devem tratar os outros como gostariam de ser tratados.

É sentindo-nos respeitados e reconhecidos na nossa humanidade e dignidade que cada um de nós dá o melhor de si e mantém relações de qualidade com os outros indivíduos, seja qual for a sua posição.



---

## Princípio 1

Respeitar os direitos e a dignidade das pessoas

---

## Princípio 2

Garantir a saúde, a segurança e o bem-estar nas nossas instalações

---

## Princípio 3

Respeitar a privacidade dos indivíduos e os seus dados pessoais

---

## Princípio 4

Manter relações de confiança com as famílias e as pessoas chegadas

## Princípio 1/

# Respeitar os direitos e a dignidade das pessoas

### Comprometemo-nos a:

- > **Respeitar e promover os Direitos Humanos;** referimo-nos à Declaração Universal dos Direitos Humanos de 10 de dezembro de 1948, aos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos de 16 de junho de 2011, e também a todas as Cartas relativas às pessoas hospitalizadas e/ou alojadas em instituições para pessoas idosas dependentes e/ou cuidadas em casa;
- > **Fazer todos os esforços** para garantir que as nossas atividades não violem direta e/ou indiretamente os Direitos Humanos;
- > **Cumprir a lei** e zelar diligentemente para que as práticas dos nossos fornecedores e parceiros também estejam em conformidade com os direitos humanos.

### Devido à nossa presença global, damos especial atenção a:

- > Os assuntos abrangidos pelas **Convenções Fundamentais da Organização Internacional do Trabalho** (proibição de trabalho não declarado, trabalho infantil, trabalho forçado, não discriminação, respeito à liberdade de associação e negociação coletiva);
- > A promoção da **diversidade;**
- > A luta contra todas as formas de **discriminação;**
- > **Direitos das mulheres;**
- > Respeitar o direito das populações locais de fazer uso dos seus **recursos naturais;**
- > O direito à **saúde.**



## Devemos:

- > **Prestar a máxima consideração e atenção a todas as pessoas** independentemente da sua condição física ou mental, cultura, origem étnica ou social, religião, opiniões políticas, orientação sexual ou idade;
- > **Comportarmo-nos de maneira respeitosa, cortês e benevolente** com todos os nossos interlocutores, internos ou externos, sejam eles quem forem;
- > **Considerar o residente/paciente como participante ativo da sua vida e saúde**, fornecer-lhe informações claras e justas para o efeito e respeitar a sua vontade;
- > **Adotar os princípios, procedimentos e reflexões sobre o bom tratamento/ética** e, se necessário, discuti-los com os nossos colegas e/ou os nossos superiores e/ou com o responsável de ética/bom tratamento do estabelecimento e/ou contactar a Comissão de Ética do Grupo\*;
- > **Respeitar escrupulosamente as Cartas** às quais o Grupo adere e também aquelas que o Grupo elaborou.

## Não devemos:

- > **Tolerar comportamentos que tenham o propósito ou efeito de violar a dignidade de uma pessoa** ou criar um ambiente diário intimidador, hostil ou ofensivo;
- > **Ter uma atitude discriminatória** e/ou recusarmo-nos a cuidar e/ou acolher uma pessoa devido à sua origem social, cultura, deficiência, religião, etc.;
- > **Realizar um ato médico e/ou tratamento sem ter obtido o consentimento livre e esclarecido do residente** e/ou paciente (exceto em casos específicos previstos na regulamentação);
- > **Deixar espaço para qualquer forma de assédio moral, físico, verbal ou sexual.**



## Casos práticos



### **Um residente dependente recusa-se a receber os cuidados de higiene necessários para manter o seu conforto e dignidade. O que deve fazer?**

Qualquer situação de recusa de atendimento deve ser analisada e discutida em equipa multidisciplinar. Mesmo que essas recusas possam ser difíceis de aceitar, a equipa deve tentar promover o diálogo e evitar o confronto para procurar sempre a solução que melhor garanta a dignidade do residente. Esta abordagem levará a propostas potencialmente mais aceitáveis para a pessoa se ela tiver a satisfação de ter sido ouvida.

### **Um novo cuidador é ridicularizado pelos seus colegas por causa do seu sotaque. O que deve fazer?**

Essas ações não devem ser toleradas, mas sim condenadas, e os envolvidos devem ser instados a cessar tais atos maliciosos. Se a situação não mudar, os superiores devem ser notificados. As violações graves podem levar à demissão.

### **Um jovem assistente de cuidados de saúde é submetido a comentários e gestos inadequados por parte do seu superior. O que deve fazer?**

Este tipo de comportamento não deve ser tolerado, além disso, deve ser condenado e os interessados devem ser encorajados a cessar tais atos maliciosos. Se a situação persistir, a direção deve ser notificada. Qualquer violação pode levar a uma ação disciplinar, conforme previsto nas regras de procedimento.

## **\* A Comissão Científica e de Ética do Grupo**

Em 2015, o Grupo criou o Conselho Internacional Científico e de Ética (International Scientific & Ethics Council - ISEC) com uma dupla missão:

- Construir e difundir uma cultura de ética clínica, nomeadamente apoiando as equipas no tratamento de situações eticamente problemáticas,
- Analisar, avaliar e promover programas de investigação clínica e inovação em saúde dentro do Grupo.

Esta Comissão pode ser chamada a qualquer momento pelas equipas de campo para apoiá-las na sua reflexão ética, principalmente no que diz respeito ao bom tratamento.

## Princípio 2 /

# Garantir a saúde, a segurança e o bem-estar nas nossas instalações

A saúde, a segurança e o bem-estar sempre foram uma grande preocupação nas nossas instalações, seja para os residentes/pacientes alojados, para os colaboradores que ali trabalham, ou para as famílias, pessoas chegadas e parceiros.

### Comprometemo-nos a:

- > **Implementar uma abordagem abrangente de gestão de risco e qualidade** dentro dos nossos estabelecimentos, com base nas normas e regulamentos de saúde e segurança mais exigentes,
- > **Fornecer ambientes de vida, cuidados e trabalho** que promovam o bem-estar de residentes, pacientes e colaboradores.



## Devemos:

- > **Cumprir os procedimentos escritos disponíveis nas nossas instalações**, que constituem a base para uma assistência de qualidade e segura e um ambiente de trabalho saudável e seguro para os nossos colaboradores;
- > **Garantir que as nossas decisões e ações** não nos coloquem a nós mesmos ou aos outros em risco pesando os benefícios/riscos antes de agir;
- > **Aceitar questionar as nossas práticas operacionais**, auditar regularmente os nossos métodos de trabalho e participar num processo de melhoria contínua através dos cursos de formação oferecidos pelo Grupo;
- > **Conhecer e controlar os riscos** inerentes às nossas atividades ou ao nosso ambiente;
- > **Reportar à nossa administração ou representantes da equipa qualquer acidente ou evento ou comportamento indesejado** que represente [ou possa representar] um risco significativo para a saúde ou segurança.

## Não devemos:

- > **Aplicar um procedimento escrito que não entendemos** (neste caso, devemos referir-nos aos nossos superiores) e/ou ignorar uma instrução e/ou uma regra;
- > **Executar tarefas e/ou ações que não são da nossa competência** e para os quais não estamos qualificados;
- > **Não relatar incidentes e/ou eventos adversos**, mesmo que acreditemos que não representam um perigo imediato;
- > **Pensar que se não é da nossa responsabilidade, não somos responsáveis**: a segurança e o bem-estar são responsabilidade de todos.

É importante que cada pessoa que perceba um problema possa comunicá-lo através do sistema de formulário de eventos adversos existente no estabelecimento. Está em causa a segurança dos residentes e, de forma mais geral, de todas as pessoas que são cuidadas e/ou trabalham nos estabelecimentos.

A comunicação e análise de eventos indesejáveis – comprovados ou evitados por pouco – é parte integrante da cultura de segurança à qual todos devemos prestar atenção. A transparência em relação a erros ou problemas, componente fundamental de qualquer abordagem de gestão de risco e melhoria da qualidade, permite-nos aprender com os nossos erros e, através da partilha das lições aprendidas, dos erros dos outros. Dentro do Grupo, consideramos os erros positivos porque nos permitem melhorar e desafiar-nos a nós mesmos. Não deve temer que o seu colega seja punido, a menos, é claro, que ele esteja deliberadamente a tentar causar danos.

A comunicação de eventos indesejáveis permite-nos trabalhar as causas e prevenir a ocorrência de qualquer novo incidente que poderia ter consequências mais graves.

## Casos práticos



**Trabalho à noite com um colega e ele pede-me para dar uma injeção a um paciente para colocar as doses em dia. Contudo, normalmente não estou autorizado a realizar este tipo de trabalho. O que devo fazer?**

É imperativo que diga ao seu colega que não está qualificado para realizar esta tarefa, que não pode correr o risco de fazer perigar a segurança das pessoas, e que é melhor que ele/ela se atrase um pouco, o que poderá explicar aos pacientes, em vez de correr riscos.

**Um colega deseja entrar numa área de trabalho no nosso edifício para recuperar um objeto. Esta área é proibida, mas não parece ser perigosa. O que devo recomendar?**

Todos os colaboradores devem seguir rigorosamente as instruções de segurança. Ao violar essa proibição, o seu colega estaria a agir de forma imprudente e a colocar-se em perigo. Deve procurar-se, portanto, uma solução alternativa com o gerente de linha ou o gerente do local.



## Princípio 3 /

# Respeitar a privacidade dos indivíduos e os seus dados pessoais

Como resultado da nossa atividade, tratamos dados pessoais, alguns dos quais são dados sensíveis (por ex., dados de saúde). No entanto, os nossos residentes, pacientes, pessoas assistidas em casa e suas famílias ou os nossos colaboradores têm direito à privacidade e ao respeito dos dados pessoais que processamos.

### Comprometemo-nos a:

- > **Garantir o cumprimento rigoroso da legislação existente sobre privacidade** e proteção de dados, de forma a garantir a todos o controlo dos seus dados (acesso, retificação, eliminação, limitação, oposição, portabilidade, etc.);
- > **Respeitar a confidencialidade dos dados** e usá-los de forma justa para um propósito definido e legítimo e mantê-los apenas pelo tempo necessário para esse propósito.
- > **Verificar cada nova atividade de processamento de dados pessoais** para garantir a legitimidade e conformidade legal;

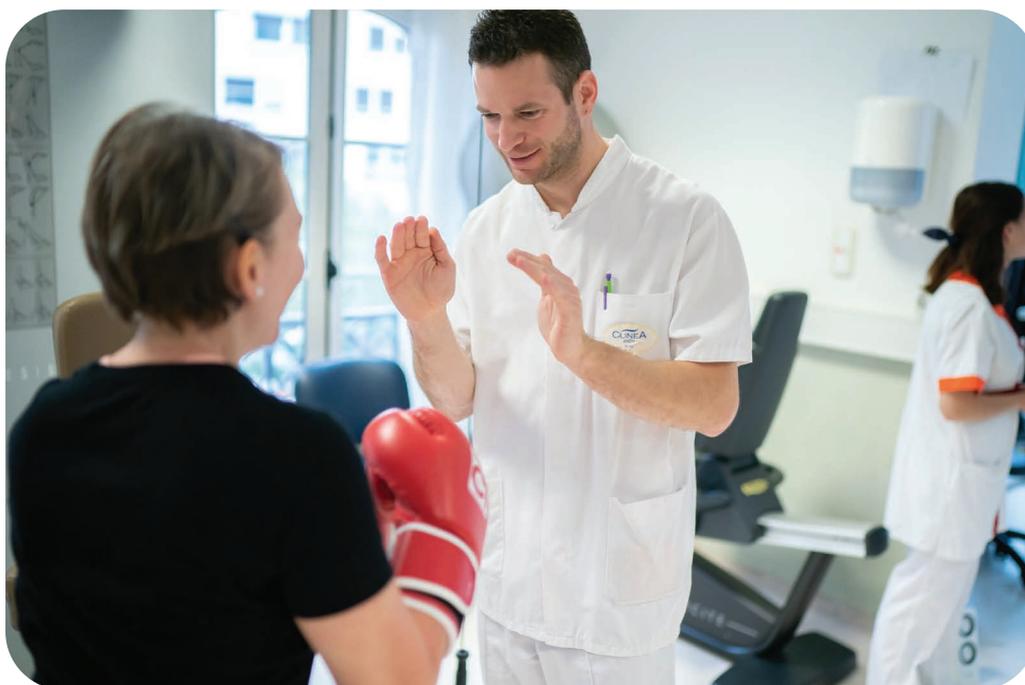


## Devemos:

- > **Garantir que os indivíduos em nome de quem recolhemos dados pessoais sejam informados** do tipo de dados pessoais que recolhemos, como pretendemos utilizá-los e como nos devem contactar em caso de dúvidas;
- > **Limitar a distribuição de dados pessoais apenas a pessoas autorizadas**, na estrita medida do necessário e pelo período necessário;
- > **Proteger a transmissão ou o fornecimento de dados pessoais a terceiros** [processador, parceiro, etc.] mediante contrato que inclua cláusulas relativas à proteção desses dados;
- > **Proteger a confidencialidade dos dados pessoais**, em particular assegurando que o seu armazenamento está devidamente protegido [gestão de palavras-passe, proteção de chaves USB, encriptação de discos rígidos, etc.].

## Não devemos:

- > **Recolher dados «sensíveis»** [estado de saúde, origem étnica, preferência sexual, opiniões políticas, crenças religiosas, etc.] sem o consentimento dos indivíduos [exceto em caso de obrigações legais];
- > **Reutilizar dados pessoais para uma finalidade diferente daquela(s) indicada(s)** à pessoa que forneceu os seus dados;
- > **Reter informação** por mais tempo do que o objetivo legal ou profissional para o qual foi obtida.



## Casos práticos



**Um amigo pede-me os números de telemóvel dos meus colegas e residentes/pacientes para lhes enviar uma oferta para o seu negócio situado perto da residência/clínica onde eu trabalho. Tenho acesso a eles. Posso fornecê-los?**

Você não teve acesso a esses dados para esse objetivo e o processamento que você pode realizar está limitado ao quadro estrito das suas missões. Assim, você não tem permissão para passar esses números ao seu amigo.

Pode falar com os seus colegas fora do horário de trabalho, mas não deve transmitir quaisquer dados pessoais sobre residentes/pacientes.

**A minha pendrive foi roubada e continha dados pessoais de pacientes. Não estava encriptada, mas não vejo o que o «ladrão» poderia fazer com isso.**

Esses dados não deveriam estar numa pendrive não encriptada. A ORPEA está exposta a riscos (legais/de reputação) e as pessoas mencionadas podem sofrer danos (roubo de identidade, etc.). É essencial respeitar as regras internas de criptografia e, se possível, anonimizar os ficheiros. Se a encriptação não for possível, nenhum dado da empresa deve ser copiado para uma pendrive. Você deve relatar os factos aos seus superiores e ao suporte de TI, indicando com a maior precisão possível que dados estavam contidos na pendrive.

**Gostaria de enviar um presente surpresa a um dos meus colegas. Pedi aos RH para me darem o seu endereço residencial, mas disseram-me que era impossível porque seria uma «invasão da sua privacidade»! Isso não é um pouco exagerado?**

A atitude dos RH é bastante adequada: os dados pessoais devem ser mantidos em sigilo absoluto. Os RH não podem abrir exceções.



## Outras informações

Sobre o uso dos recursos de TI do Grupo, consulte a Carta de TI do Grupo.

## Princípio 4 /

# Manter relações de confiança com as famílias e as pessoas chegadas

Porque fazemos do bem-estar dos nossos residentes e pacientes, bem como dos atendidos no domicílio, a nossa prioridade absoluta, temos plena consciência do lugar e do papel que os seus familiares e pessoas chegadas podem desempenhar neste momento da sua vida em que estão temporariamente ou mais permanentemente enfraquecidos ou a perder a sua independência.

Respeitando o livre arbítrio do residente/paciente e a posição de cada um.

### Comprometemo-nos a:

- > **Envolver as famílias e as pessoas chegadas pedindo as suas opiniões,** levando em consideração os seus anseios e preocupações e considerando-os como «parceiros plenos» para prestar o cuidado mais adequado aos residentes/pacientes/beneficiários;
- > **Manter um diálogo baseado na confiança com as pessoas chegadas** e assegurar que sejam fornecidas informações relevantes, claras e acessíveis.



## Devemos:

- > **Manter um diálogo construtivo e proativo com as famílias e as pessoas chegadas** das pessoas ao nosso cuidado, com base na escuta mútua, no respeito, na benevolência e na empatia;
- > **Implementar todos os meios para promover e manter a qualidade das trocas** e contribuir para tranquilizar as famílias e as pessoas chegadas, respeitando os desejos dos residentes ou pacientes.
- > **Estar abertos e disponíveis** para levar em conta a riqueza e a diversidade dos pontos de vista dos outros;

## Não devemos:

- > **Negar um problema, queixa ou reclamação** de uma família, cuidador ou pessoa de confiança;
- > **Deixar de informar os nossos superiores** se um problema de relacionamento persistir;
- > **Recusar comunicar com as pessoas chegadas;**
- > **Favorecer um dos membros da mesma família** em relação ao paciente ou residente atendido.



## Casos práticos



**Uma família quer reclamar de algo que não combina comigo porque se a mudança que eles sugerem for aceite, serei obrigado a implementá-la e eu não quero. O que devo fazer?**

Não deve impedir um membro da família de se expressar, seja qual for o assunto. Como parte do nosso processo de melhoria contínua, devemos promover um diálogo construtivo com as pessoas sob os nossos cuidados e suas famílias, que são convidadas a expressar-se e a participar da vida da instituição, por exemplo, como parte de comissões organizadas com as famílias ou os seus representantes. Este diálogo aberto permitirá avaliar o pedido e analisar a possibilidade de responder favoravelmente ou não.



**Um residente desorientado e errante sofreu uma queda; durante a apresentação do seu plano individual de atendimento à sua família, este pediu-nos que o contivéssemos, o que recusamos após termos avaliado, em equipa, o benefício/**

**risco de estabelecer uma contenção para uma pessoa errante e o risco potencial de queda. Por uma questão de princípios, devemos informar a família desta queda, mas tememos uma forte reação deles. Como devemos agir?**

Em todas as circunstâncias, devemos informações justas e transparentes às famílias que nos confiaram os seus familiares e depositaram a sua confiança em nós. Devemos, portanto, ligá-los para informá-los dessa queda e, ao mesmo tempo, devemos reexaminar e reavaliar o benefício/risco para esse residente em equipa.

---

# Compromissos como empregador

Os nossos colaboradores exercem profissões que respondem a uma missão de utilidade pública, a um desafio social: cuidar de pessoas física e/ou psicologicamente vulneráveis.

Queremos criar um sentimento de orgulho em todos os nossos colaboradores, motivados por fazerem um trabalho que facilite a vida de residentes, pacientes e familiares.

Queremos ajudá-los a desenvolver-se, ajudá-los, se assim o desejarem, a progredir, a aumentar as suas competências, a obter novas qualificações, e apostamos na construção de percursos de carreira estimulantes e gratificantes que vão ao encontro das suas aspirações profissionais e pessoais.

Os nossos colaboradores são a força motriz por trás do nosso compromisso responsável e social.



---

## Princípio 5

---

Promover o diálogo social

---

## Princípio 6

---

Fornecer formação e apoio, incentivar o desenvolvimento da carreira

---

## Princípio 7

---

Promover e respeitar a igualdade, a diversidade e a inclusão

## Princípio 5 / Promover o diálogo social

Sabemos que qualquer mudança organizacional e/ou novo projeto pode ter impacto nos homens e mulheres que trabalham nas nossas instituições. Porque nos preocupamos com o seu bem-estar,

### Comprometemo-nos a:

- > **Estabelecer e manter um diálogo social aberto e construtivo** com todos os colaboradores e seus representantes, de forma a dar a todos a oportunidade de fazerem ouvir a sua voz;
- > **Procurar sistematicamente o melhor consenso** ou limitar de alguma forma qualquer risco potencial de mal-entendido ou mesmo conflito.



## Devemos:

- > **Permitir que cada colaborador tenha acesso a informações claras** sobre os seus direitos, deveres e benefícios a que têm direito;
- > **Realizar uma entrevista anual com cada colaborador** para fazer um balanço de sua situação profissional e discutir possíveis áreas de trabalho, a sua carga de trabalho e as suas aspirações;
- > **Organizar discussões regulares e reuniões de informação** para permitir que os colaboradores deem o seu ponto de vista e participem da vida dos seus estabelecimentos, especialmente quando são planeadas as mudanças organizacionais.

## Não devemos:

- > **Considerar que o diálogo social é inútil** e não criar as condições certas para os intercâmbios com os colaboradores.

## Casos práticos



### Para cuidar dos residentes e pacientes, decido modificar os horários e dias de trabalho das minhas equipas.

Embora seja possível alterar os dias e horários de trabalho em determinadas condições e em particular de acordo com as regras da legislação laboral aplicável no país, temos de explicar previamente às equipas as razões que nos levaram a realizar estas mudanças, recolher as opiniões e preocupações das equipas e encontrar a melhor solução para os residentes e pacientes, bem como para as equipas.



## Princípio 6 /

# Fornecer formação e apoio, incentivar o desenvolvimento da carreira

Queremos que todos os colaboradores se sintam valorizados e livres para aprender e crescer dentro da empresa.

### Comprometemo-nos a:

- > **Manter um ambiente de trabalho propício à motivação e à expressão de talentos específicos** para que não só todos se sintam respeitados com as suas diferenças e particularidades, mas também se sintam participantes ativos na sua própria carreira e na dos seus colegas, atuando na transmissão de know-how, na integração dos recém-chegados, etc.
- > **Promover o desenvolvimento profissional** de todos os colaboradores do Grupo através de uma política de RH focada na formação, aprendizagem e promoção interna.



## Devemos:

- > **Permitir que todos desenvolvam as suas habilidades** dando-lhes acesso a todas as ferramentas de formação, personalizando essas ferramentas às suas necessidades e mencionando sistematicamente as oportunidades de formação e desenvolvimento na avaliação anual de desempenho;
- > **Incentivar a aprendizagem coletiva** convidando cada colaborador a partilhar as suas experiências e conhecimentos com os seus colegas;
- > **Incentivar todos a mostrarem iniciativa, criatividade e progresso** dentro do Grupo, independentemente da sua formação inicial.

## Não devemos:

- > **Discriminar a gestão do dia-a-dia dos colaboradores**, nomeadamente no que diz respeito ao acesso à formação, remuneração ou progressão na carreira;
- > **Considerar que alguns colaboradores não teriam a oportunidade de se desenvolverem** dentro do Grupo.

## Casos práticos



**Um assistente de cuidados de saúde muito bem-sucedido disse-me que queria progredir dentro do estabelecimento e do Grupo. No entanto, não tenho certeza se isso é do interesse do Grupo, pois ele está a fazer o seu trabalho muito bem na sua posição atual. O que devo fazer?**

O investimento e o progresso dos colaboradores devem ser recompensados mediante promoção interna, sem nenhum «teto de vidro» predeterminado. Por exemplo, estamos orgulhosos dos percursos profissionais dos colaboradores recrutados como enfermeiros que se tornaram Diretores de Instalações e/ou ajudantes estagiários que se tornaram assistentes de cuidados.



## Princípio 7 /

# Promover e respeitar a igualdade, a diversidade e a inclusão

Estamos convencidos de que a diversidade de perfis constitui a riqueza da empresa e cabe-nos a nós reconhecer e valorizar as diferenças individuais em prol de um melhor desempenho coletivo, respeitando cada indivíduo.

### Comprometemo-nos a:

- > **Promover a diversidade** em termos de sexo, origem, idade, etc.
- > **Promover a igualdade de oportunidades** para cada colaborador ou candidato a emprego e garantir que apenas as habilidades pessoais, experiências e atitudes sejam levadas em consideração, especialmente em relação à remuneração (salário igual para trabalho igual).
- > **Incentivar todos os diretores e colaboradores a manter a mente aberta** no sentido de promover a integração profissional de pessoas com dificuldade de acesso ao emprego, nomeadamente pessoas com deficiência;



## Devemos:

- > **Apoiar e promover o compromisso do Grupo** com a diversidade e a inclusão;
- > **Respeitar os outros, lutar contra preconceitos e rejeitar preconceitos** sobre as opiniões, aparência ou atitude dos nossos colaboradores.

## Não devemos:

- > **Discriminar na contratação ou promoção** com base na idade, sexo, religião, deficiência, etc.

## Casos práticos



### **A importância da diversidade para o Grupo significa que devo focar-me na contratação de mulheres ou pessoas de minorias étnicas?**

Não, contratamos com base em competências, experiência e habilidades interpessoais. Deve, portanto, escolher o melhor candidato para o trabalho. Além disso, a diversidade não se limita aos exemplos que mencionou. Isso também se aplica a outras categorias que podem ser potencialmente desfavorecidas, como colaboradores com deficiência e/ou idosos.

### **Sinto-me desconfortável quando ouço comentários sobre um colega gay; o que devo fazer?**

Você não pode tolerar esse tipo de comportamento: a homofobia é totalmente inaceitável. Cada um de nós tem o direito de ser respeitado pelos outros, independentemente da sua orientação sexual. Portanto, deve dizer aos seus colegas que a atitude deles é inaceitável e que eles devem parar com esse tipo de comportamento imediatamente. Caso contrário, deve conversar com os seus superiores e/ou com o DRH.

---

# Cidadania, como interveniente comprometido nas áreas locais e na sociedade

**Temos o compromisso de ser um bom cidadão empresarial, socialmente responsável e comprometido com as comunidades em que operamos.**

**Somos um Grupo privado que serve o interesse geral, respondendo às necessidades de saúde das zonas locais e contribuindo, através da atividade das nossas instalações, para o desenvolvimento económico e social dessas zonas locais, procurando reduzir o nosso impacto para a preservação do planeta.**



---

## Princípio 8

**Atuar localmente e contribuir para o desenvolvimento dos territórios**

---

## Princípio 9

**Limitar a nossa pegada ecológica**

## Princípio 8 /

# Atuar localmente e contribuir para o desenvolvimento dos territórios

Queremos que todas as nossas instalações estejam totalmente integradas nas áreas locais em que estão localizadas.

### Comprometemo-nos a desempenhar um papel ativo na comunidade, ao:

- > **Participar, direta ou indiretamente,** na criação de empregos permanentes e não relocizáveis;
- > **Participar na criação de novos bairros** e ordenamento do território, limitando o impacto ambiental;
- > **Cultivar uma abordagem de apoio e inclusão** que ajude a combater o isolamento de idosos e/ou pessoas vulneráveis;
- > **Estamos envolvidos na comunidade local** apoiando projetos de interesse geral que promovam a saúde e a educação.

Além disso, a nossa posição política é clara e deve ser escrupulosamente respeitada: **o Grupo ORPEA é apolítico e não apoia nenhum partido ou político** nos países em que opera.

O lobbying é uma contribuição construtiva e transparente para o desenvolvimento de políticas públicas sobre assuntos relevantes para as atividades do Grupo. **As atividades de lobbying do Grupo cumprem as disposições legais e regulamentares implementadas** em cada país e em particular com **legislação relativa à prevenção da corrupção.**

## Devemos:

- > **Desenvolver iniciativas locais** que fortaleçam a coesão e os vínculos sociais, como as trocas entre crianças e residentes em estabelecimentos e/ou com associações de cuidadores, pacientes dentro das nossas clínicas, etc.;
- > **Abrir nossas as instalações para o mundo exterior** e permitir trocas com a Câmara Municipal; o nosso Grupo pode ser global, mas as nossas ações quotidianas são locais;
- > **Integrar o ecossistema local** e participar ativamente no funcionamento relacionado com a saúde da área local em que estamos localizados, assinando convénios com parceiros assistenciais;
- > **Incentivar o envolvimento das instalações** em iniciativas solidárias.

---

## Não devemos:

- > **Permanecer voltados para dentro** e manter as nossas instituições fechadas ao mundo exterior;
- > **Tomar partido político em nome do Grupo** ou permitir que surja confusão entre as nossas visões e compromissos políticos pessoais e o Grupo;
- > **Utilizar os recursos financeiros e materiais do Grupo** para os interesses de um partido político;
- > **Forçar colaboradores ou parceiros** a participar em projetos de mecenato apoiados pelo Grupo ou pela instalação;
- > **Influenciar ou tentar influenciar** os nossos residentes, pacientes e clientes nas eleições locais, regionais ou nacionais.



## Casos práticos



**Um amigo que está envolvido numa campanha política pergunta-me se o Grupo ORPEA pode apoiar esta campanha e, em particular, envolver o meu estabelecimento colocando panfletos e cartazes no hall de entrada. Isso é possível?**

A neutralidade política do Grupo ORPEA é incompatível com o seu envolvimento numa campanha política. Com efeito, a vocação do nosso Grupo é prestar cuidados de qualidade a todos, independentemente da sua orientação política, o que implica manter a neutralidade.

**Fui contactado por uma associação que trabalha na área da saúde com pessoas desfavorecidas. É possível realizar uma ação de mecenato com esta associação?**

Sim, o mecenato é possível, mas deve contactar a pessoa responsável da ORPEA [Fundação, Direção Regional, Comunicações, etc.] que o ajudará a concretizar esta ação de mecenato.

**Um político local quer vir e fazer campanha no estabelecimento, com residentes/ pacientes e colaboradores, na presença de meios de comunicação.**

A política de neutralidade do Grupo ORPEA é incompatível com esta iniciativa. Afirme simplesmente que deve preservar a privacidade da vida e do cuidado/confidencialidade da hospitalização dos pacientes, bem como um ambiente sereno necessário ao bem-estar das pessoas vulneráveis que está a cuidar, e que tal visita com os meios de comunicação não é compatível com esses compromissos com os residentes/ pacientes. Por outro lado, pode especificar que as portas do estabelecimento estão sempre abertas aos políticos locais, fora do contexto eleitoral, e que ficaria muito honrado em recebê-los para um almoço ou um evento, pois os residentes estão sempre felizes em receber e discutir com os representantes eleitos locais.

**Durante a venda de um terreno pertencente a um município, um dos responsáveis públicos sugeriu que eu faça uma doação a uma associação presidida pela esposa do presidente da câmara municipal. Devo aceitar?**

Não, no âmbito da venda de terrenos não é possível financiar esta associação. Financiá-la seria introduzir um quid pro quo pela venda da terra e poderia ser considerado corrupção. Deve, portanto, ser recusado de forma educada e firme.



## Princípio 9 / Limitar a nossa pegada ecológica

Conscientes da nossa responsabilidade para com as gerações presentes e futuras, pretendemos limitar o impacto das nossas atividades no meio ambiente, combinando desempenho económico e preservação ambiental das edificações existentes e futuras.

Estamos particularmente comprometidos com o princípio da saúde sustentável: garantir a igualdade de qualidade dos cuidados, utilizando os recursos de forma controlada e evitando o desperdício.

### Comprometemo-nos a:

- > **Usar sempre que possível e promover** qualquer dispositivo para controlar o consumo de energia e reduzir as emissões de CO<sub>2</sub>;
- > **Economizar recursos hídricos;**
- > **Construir instalações sustentáveis** e assegurar a sua integração nos seus ecossistemas, tendo em conta a preservação da biodiversidade;
- > **Reduzir a quantidade de resíduos** e garantir o seu tratamento adequado.



## Devemos:

- > **Garantir que limitamos o nosso consumo de água e energia** (sem comprometer o conforto dos nossos residentes/pacientes) e estabelecer acompanhamento regular;
- > **Conscientizar todos os intervenientes** no respeito pelo meio ambiente e as práticas responsáveis, realizando as formações sobre ecogestos oferecidas pelo Grupo;
- > **Reduzir viagens desnecessárias** e utilizar meios alternativos de comunicação, como videoconferência;
- > **Propor e reportar aos nossos superiores** e/ou ao departamento competente qualquer projeto ou iniciativa suscetível de limitar a nossa pegada ecológica e/ou suscetível de gerar impactos ambientais negativos;
- > **Integrar os nossos compromissos responsáveis** nas nossas relações com terceiros, nomeadamente no âmbito dos nossos projetos de construção e/ou renovação.

## Não devemos:

- > **Ignorar as recomendações** que nos são feitas relativamente à proteção ambiental;
- > **Reter ou ocultar deliberadamente informações** sobre uma ação que teve ou pode ter um impacto negativo no meio ambiente;
- > **Pensar que o que fazemos à nossa própria escala é inútil.** De facto, é o envolvimento de cada indivíduo que é a força motriz por trás do sucesso coletivo.



## Casos práticos



### **Enquanto o ar condicionado está ligado no local, noto que as janelas são regularmente deixadas abertas por alguns dos meus colegas. Como devo reagir?**

Você tem consciência de que isso leva a um desperdício de recursos energéticos. Pode não só alertar os seus colegas verbalmente quando surgir a oportunidade, mas também informar o seu superior para que ele faça circular orientações sobre o assunto.

### **Durante a construção ou reforma de um edifício ORPEA, verifiquei que os resíduos desta obra estavam a ser depositados num aterro não autorizado. O que devo fazer?**

Estas práticas não são aceitáveis; é a imagem e a reputação do Grupo que estão em jogo. Deve verificar se as cláusulas contratuais sobre este tema estão incluídas no contrato e lembrar o fornecedor por escrito dos seus compromissos ou fazer uma emenda se não estiver incluída. Se o fornecedor não resolver isso e agir com responsabilidade, você terá que encerrar todas as relações comerciais com esse fornecedor.



---

# Integridade na condução dos negócios

A integridade do Grupo ORPEA baseia-se na integridade de cada colaborador, bem como nas ações e recursos que o Grupo dispõe para promovê-la.

Todos devem demonstrar integridade no nosso trabalho diário, tanto internamente quanto em relação a terceiros.

---

## Princípio 10

Banir a corrupção (suborno e tráfico de influências), regular presentes e convites e prevenir conflitos de interesses

---

## Princípio 11

Colaborar ativamente com as autoridades públicas

---

## Princípio 12

Respeitar os nossos fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e concorrentes

---

## Princípio 13

Fornecer informações verdadeiras, precisas e justas aos nossos acionistas, investidores, credores, bem como ao público, e impedir o uso de informações privilegiadas

---

## Princípio 14

Utilizar os recursos disponibilizados pelo Grupo de forma ética e responsável

---

## Princípio 15

Proteger a imagem e a reputação do Grupo

---

## Princípio 16

Assegurar/garantir a confidencialidade das informações



## Princípio 10 /

# Banir a corrupção (suborno e tráfico de influências), regular presentes e convites e prevenir conflitos de interesses

A corrupção é definida como um abuso do poder confiado para proveito privado. Neste Código, a corrupção refere-se ao suborno e ao tráfico de influências, que são duas formas de corrupção. A corrupção é contrária aos nossos valores e ao respeito da confiança depositada em nós pelos nossos residentes, pacientes, clientes e suas famílias, por um lado, e pelas entidades públicas com quem colaboramos, por outro. A exigência de probidade também torna necessário o controlo de presentes e convites e as situações de conflito de interesses.

O suborno consiste em prometer, oferecer, dar [corrupção ativa], solicitar ou aceitar [corrupção passiva], direta ou indiretamente [por meio de terceiros ou intermediários], uma vantagem indevida [financeira ou não] para que uma pessoa, pública ou privada, pratique, se abstenha de praticar, atrase ou acelere a prática de um ato no exercício das suas funções ou em violação das suas responsabilidades [obrigações legais, contratuais ou profissionais].

Cuidado: o simples facto de prometer uma vantagem indevida já é um ato de suborno.

O **tráfico de influências** está muito próximo do suborno; consiste, para uma pessoa privada ou pública, em solicitar ou aceitar vantagens indevidas para usar a sua influência, real ou suposta, para obter distinções, empregos, contratos ou qualquer outra decisão favorável de uma autoridade pública ou administração.

Da mesma forma, os pagamentos de facilitação são classificados como corrupção. São pequenas somas de dinheiro pagas a funcionários públicos para agilizar os procedimentos administrativos. São proibidos pelo Grupo.

Além disso, o Grupo regulamenta presentes e convites dados e recebidos no contexto de relações comerciais com terceiros externos. Deve-se ter cuidado, pois presentes e entretenimento podem ser um veículo para corrupção ou tráfico de influências, se usados indevidamente.

O Grupo também implementou uma política de prevenção e declaração de **conflitos de interesse existentes ou potenciais**, que surgem sempre que um colaborador tem interesses pessoais que possam colidir com os interesses do Grupo.

## Comprometemo-nos a:

- > **Aplicar a «tolerância zero» à corrupção** [suborno e tráfico de influências], que é ilegal e prejudicial às comunidades;
- > **Tomar todas as medidas para prevenir qualquer ato de corrupção** no decorrer das nossas atividades.

## Devemos:

- > **Aplicar rigorosamente os princípios anticorrupção do Grupo;**
- > **Rejeitar categoricamente** qualquer padrão de corrupção;
- > **Informar imediatamente os nossos superiores,** Compliance ou o Departamento Jurídico se tomarmos conhecimento de qualquer corrupção;
- > **Tomar decisões** no interesse do Grupo;
- > **Declarar as nossas situações de conflito de interesses a Compliance** preenchendo o formulário de declaração disponível em 'Compliance'.

## Não devemos:

- > **Prometer ou dar algo de valor** (dinheiro, presentes, convites, etc.) para influenciar uma decisão;
- > **Favorecer um interesse pessoal** acima do interesse do Grupo.
- > **Deixar espaço para dúvidas** sobre a corrupção;



## Casos práticos



**Eu preciso de obter uma licença de construção rapidamente para não atrasar a construção de uma casa de repouso. O funcionário público responsável pelo caso disse-me que se eu lhe pagasse uma pequena quantia em dinheiro, ele poderia agilizar o processo administrativo e emitir-me o alvará de construção mais rapidamente. Posso pagar-lhe este valor?**

Não, pagar uma pequena quantia para cumprir as formalidades administrativas é um pagamento de facilitação. Esta é uma prática proibida pelo Grupo e pode ser considerada corrupção.

**Fui alertado para o facto de que um recente colaborador meu, durante uma reunião preparatória interna, considerou oferecer um benefício a um funcionário público para ser favorecido com a compra de um terreno bem localizado para a construção de um estabelecimento. O que devo fazer?**

Os factos constituiriam um ato de suborno ativo de funcionários públicos. Deve intervir imediatamente e explicar ao colaborador que essas práticas não são toleradas dentro do Grupo. Também deve encaminhar o caso para 'Compliance' e o Departamento Jurídico. O suborno de funcionários públicos está sujeito a penalizações criminais muito severas.

**Um conhecido próximo do presidente da câmara municipal oferece-se para usar a sua influência junto dele para levar um caso para a frente. Em troca deste serviço, pede-me que o contrate para um trabalho temporário como consultor. Isto é uma prática ilegal?**

Sim, os atos que você descreve caracterizam o crime de tráfico de influências. É um delito muito semelhante ao suborno, com a diferença de que, no tráfico de influências, um intermediário usa a sua influência para obter uma vantagem. Neste caso, um terceiro tentará influenciar um decisor público em troca de uma vantagem.



## Casos práticos



### **Recebi uma caixa de chocolates como presente de fim de ano de um fornecedor. Posso aceitar?**

Sim, pode, caso não haja negociação comercial em curso com o fornecedor. Os presentes, independentemente do seu valor, não devem ser guardados individualmente. Brindes perecíveis (chocolates, flores, etc.) devem ser partilhados entre a equipa ou entregues na receção ou no refeitório. Brindes não perecíveis (vinho, livros, etc.) devem ser entregues para sorteio ou partilhados entre a equipa.

### **Acabei de lançar uma licitação para a compra de móveis. Durante a negociação comercial com um dos fornecedores concorrentes, ele oferece-me uma garrafa de vinho. Posso aceitar?**

Não, quando existem negociações comerciais em curso, é proibido aceitar qualquer presente ou convite, independentemente do seu valor.

### **Preciso de fazer alguns trabalhos em minha casa e quero usar um fornecedor ORPEA porque sei que esta empresa é fiável e séria. Posso contratar esta empresa?**

Tudo depende da sua posição. Se você ocupa um cargo de Administração no Grupo, não poderá fazê-lo devido à sua capacidade de influenciar e ao risco de reputação que pode resultar. Se não ocupa um cargo de Gestão, pode recorrer a um fornecedor ORPEA desde que não lhe conceda quaisquer benefícios decorrentes do seu cargo na ORPEA, como uma tarifa preferencial negociada para a ORPEA. Além disso, devem pedir-se um ou dois orçamentos a empresas concorrentes.



## Outras informações

Estão disponíveis mais informações no «Código que rege o combate à corrupção e ao tráfico de influências», o «Guia para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses» e a «Política de Presentes e Convites».

## Princípio 11 /

# Colaborar ativamente com as autoridades públicas

Atuamos num contexto regulado em que o poder público desempenha um papel essencial e é um interlocutor fundamental.

### Comprometemo-nos a:

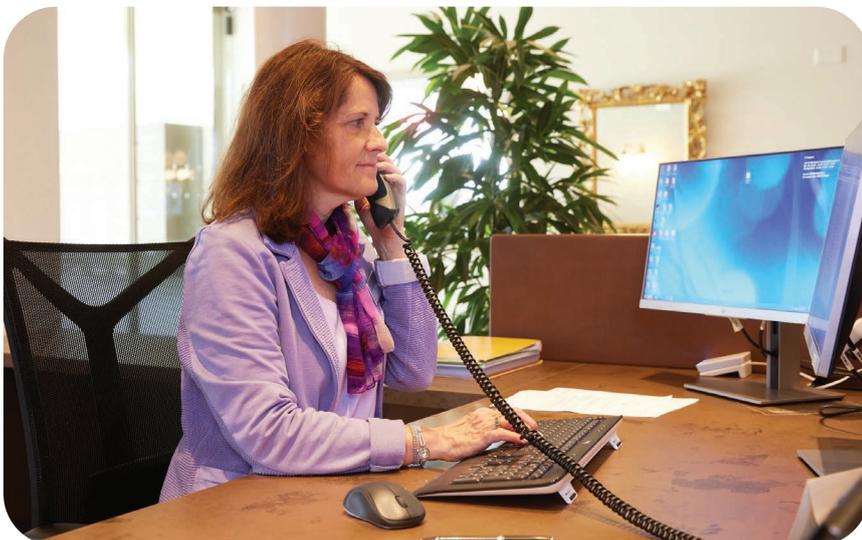
- > **Cumprir as regulamentações e decisões dessas autoridades públicas** e considerar as observações, recomendações e solicitações das nossas autoridades supervisoras como oportunidades para fortalecer/otimizar as nossas próprias auditorias e melhorar continuamente o nosso desempenho;
- > **Garantir que todos os nossos colaboradores contribuam** para manter relações positivas e de confiança com o poder público, cultivando um diálogo transparente, construtivo, colaborativo e proativo com os seus representantes.

### Devemos:

- > **Exercer a máxima vigilância** no que diz respeito ao cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares emitidas pelas autoridades públicas em todos os países onde o Grupo está presente;
- > **Assegurar que são devidamente implementadas as decisões** emitidas pelas autoridades públicas.

### Não devemos:

- > **Obstruir investigações ou auditorias** realizadas pelas autoridades públicas;
- > **Deixar de manter os nossos superiores informados** sobre pedidos pendentes de autoridades públicas.

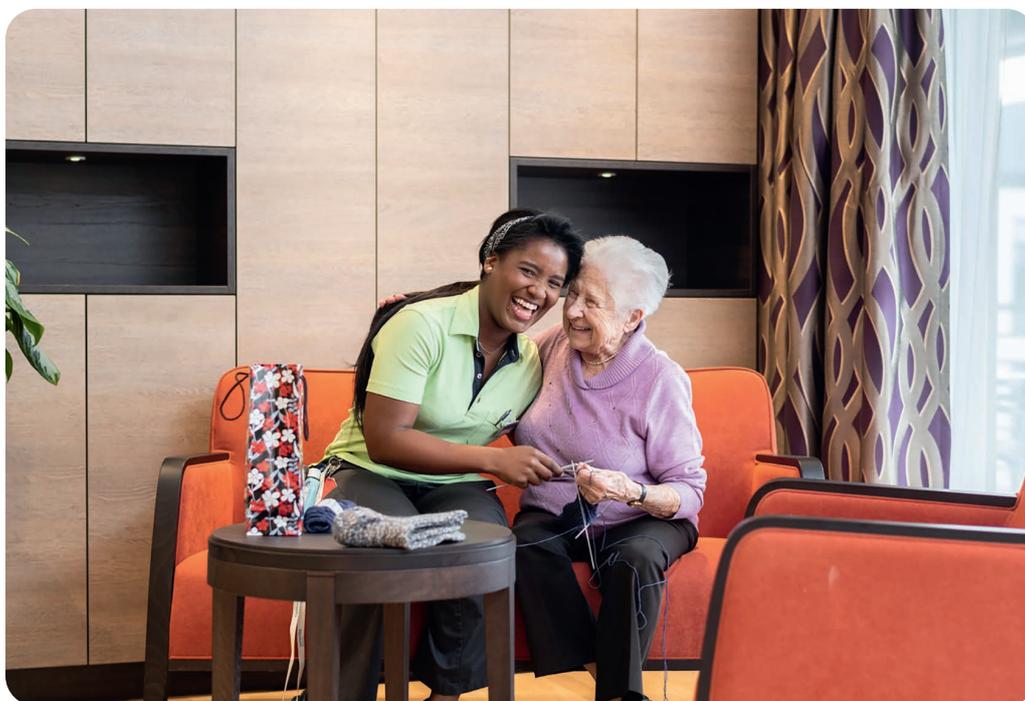


## Casos práticos



**No contexto de uma inspeção não anunciada ao meu estabelecimento por parte de uma autoridade supervisora, pediram-me para fornecer um certo número de documentos tais como diplomas de colaboradores. Devo reter documentos que considero que prejudicariam o resultado desta auditoria para o estabelecimento?**

Você é obrigado a cooperar com as autoridades em conjunto com os seus superiores. Assim, mesmo que alguns documentos pareçam potencialmente prejudiciais, você está formalmente proibido de iludir ou destruir voluntariamente qualquer documento solicitado pelas autoridades. Tenha em mente que um diálogo aberto e construtivo é a melhor maneira de proceder.



## Princípio 12 /

# Respeitar os nossos fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e concorrentes

Fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e concorrentes devem ser tratados de forma justa e equitativa para manter a qualidade dos relacionamentos que são essenciais para o sucesso sustentado. Estas relações devem estar dentro de uma estrutura que respeite o direito da concorrência.

### Comprometemo-nos a:

- > **Selecionar fornecedores, prestadores de serviços e parceiros com base em critérios objetivos** [qualidade, custo, alinhamento com os princípios éticos do Grupo e compromissos de RSE] e com base em licitações prévias, abertas e justas;
- > **Exigir aos nossos fornecedores e parceiros** a nível regional, nacional ou de Grupo para assinar a Carta de Compras Responsáveis da ORPEA.
- > **Garantir que todas as atividades de compra** cumpram os procedimentos de compra definidos no Grupo;



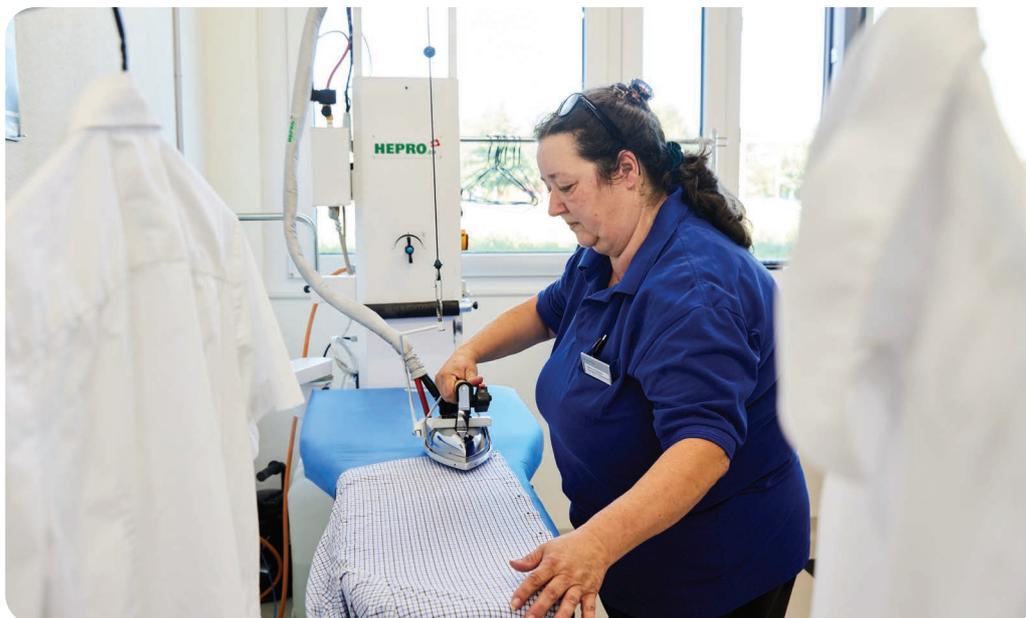
## Devemos:

- > **Respeitar os princípios do Grupo** relativamente a concursos públicos, nomeadamente através de concursos transparentes, justos e imparciais;
- > **Garantir diligentemente a integridade dos nossos fornecedores, parceiros e prestadores de serviços** e o seu alinhamento e entendimento com as nossas expectativas em termos de ética [incluindo o combate à corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo] e responsabilidade social [incluindo o impacto ambiental e social dos produtos e serviços oferecidos];
- > **Respeitar os nossos compromissos** com os nossos fornecedores, parceiros e prestadores de serviços, mantendo a confidencialidade das informações técnicas, comerciais e financeiras comunicadas e cumprindo os prazos de pagamento.

---

## Não devemos:

- > **Impor condições abusivas** aos nossos fornecedores (prazo de entrega, pagamento, etc.);
- > **Discutir com os nossos concorrentes** sobre assuntos confidenciais ou não públicos;
- > **Continuar a trabalhar com um fornecedor que não cumpra as nossas expectativas** ou que não respeite os nossos princípios éticos e de RSE, principalmente no que diz respeito aos direitos humanos, saúde e segurança, meio ambiente e/ou combate à corrupção;
- > **Distorcer as regras de uma concorrência saudável e justa** (abuso de posição dominante, fixação de preços, etc.).



## Casos práticos



**Estou à procura de um novo fornecedor de equipamento de escritório e tenho duas empresas identificadas. A primeira oferece produtos bons, mas caros, enquanto os produtos da segunda não são tão bons, mas são mais baratos. Posso dizer à primeira os preços da segunda para conseguir um desconto extra?**

No interesse da justiça e lealdade para com os fornecedores, você pode dizer à primeira empresa que outro fornecedor está a apresentar preços mais atrativos, mas nunca deve revelar os preços e a identidade desse prestador de serviços. Caso contrário, você estaria violando este Código e as regras da lei de concorrência.

**Um fornecedor contactou-me como parte do lançamento do seu negócio. Estou interessado no seu serviço e eles estão dispostos a dar-nos um bom preço. Posso selecioná-los?**

Dependendo do valor envolvido, você deve fazer um convite à apresentação de propostas ou licitação e garantir a integridade do fornecedor. Deve também procurar manter uma relação de poder equilibrada com este pequeno fornecedor para que não se encontre numa situação de dependência económica relativamente à ORPEA.



## Outras informações

Estão disponíveis mais informações na Carta de Compras Responsáveis da ORPEA.

## Princípio 13 /

# Fornecer informações verdadeiras, precisas e justas aos nossos acionistas, investidores, credores, bem como ao público, e impedir o uso de informações privilegiadas

## A nossa posição como Grupo cotado obriga-nos a:

- > **Apresentar informações financeiras verdadeiras, precisas e justas** de forma a transmitir uma visão verdadeira e justa do nosso negócio à comunidade financeira/aos investidores. Neste contexto, cada colaborador deve fornecer feedback fiável;
- > **Garantir o cumprimento das regras de mercado que devem ser observadas pelos colaboradores que possam deter informações privilegiadas sobre a empresa;** o acesso a informações privilegiadas pode levar a abusos de mercado puníveis e, em particular, a abuso de informações privilegiadas, aproveitando-se dessas informações em benefício próprio ou comunicando-as a parentes ou terceiros. O insider trading é a compra ou venda de valores mobiliários de uma empresa (por exemplo, ações), ou outras transações semelhantes (exercício de opções etc.), por uma pessoa com conhecimento de informações confidenciais que possam influenciar o valor desses valores mobiliários e não ainda tornadas públicas.

A comunicação de informação contabilística, financeira ou de gestão à comunidade financeira, autoridades públicas ou meios de comunicação **é da competência exclusiva da Direção Geral, da Direção de Relações com Investidores e da Direção Financeira. Department.**



## Devemos:

- > **Produzir informações precisas e exatas**, em especial no que diz respeito aos indicadores contabilísticos e de gestão, financeiros e extrafinanceiros;
- > **Alertar os nossos superiores e/ou o Departamento Financeiro** em caso de descoberta de inexactidão nas informações contabilísticas ou financeiras;
- > **Limitar a comunicação de informações confidenciais** apenas às pessoas que delas necessitem estritamente no exercício das suas funções;
- > **Estar atento e questionar-se antes de cada transação** em ações da ORPEA para garantir o cumprimento das regras do mercado.
- > **Cooperar com os auditores internos e externos;**

## Não devemos:

- > **Comunicar informações externamente** a menos que esteja dentro das prerrogativas do cargo e no âmbito da sua finalidade;
- > **Negociar títulos ORPEA** direta ou indiretamente quando tem acesso a informações privilegiadas;
- > **Divulgar informações sensíveis e/ou confidenciais**, mesmo aos que nos rodeiam, ou internamente aos colaboradores, se tal não for estritamente necessário para o desempenho das suas funções;
- > **Sugerir a um familiar ou parente que compre títulos da ORPEA** com base em informações privilegiadas, mesmo sem um ganho financeiro para si próprio.



## Casos práticos



### **Ao preparar uma apresentação de indicadores de volume de negócios para os auditores externos, descobri uma imprecisão num ficheiro. Como devo reagir?**

É muito importante comunicar essa inexactidão com a maior brevidade possível ao seu superior, que, caso confirme, a transmitirá ao Departamento Financeiro para que o erro seja corrigido o mais rapidamente possível e a regularidade e justiça das contas do Grupo possam ser restabelecidas em consulta com os ditores externos.

### **Convido um jornalista local para visitar o estabelecimento, que acaba de ser transferido para um novo edifício. Nesta ocasião, o jornalista pergunta-me sobre a atual taxa de ocupação e o preço médio do alojamento. O que devo dizer?**

Estas informações não devem ser divulgadas externamente. Pode simplesmente responder que esses são indicadores internos e reiterar a informação pública:

- A capacidade autorizada do estabelecimento é de x camas;
- O preço do alojamento é de x €/dia.

### **Eu ouço falar de operações de iniciados (insider trading) e informações privilegiadas, mas como posso saber se as informações são «informações privilegiadas»?**

Em termos de operações de iniciados, as seguintes informações são consideradas informações privilegiadas (lista não exaustiva):

- A situação financeira do Grupo, de uma subsidiária ou de um estabelecimento (volume de negócios, resultados, taxa de ocupação, preço médio do alojamento, etc.);
- Projetos de aquisição ou desinvestimento/alienação;
- A emissão de uma licença de exploração;
- A perda ou ganho de um contrato importante;
- Desenvolvimento num novo país;
- A lista dos parceiros privados e públicos do Grupo.

Em caso de dúvidas, recomendamos que se abstenha de qualquer transação ou entre em contacto com o Departamento de Relações com Investidores do Grupo.



## Princípio 14 /

# Utilizar os recursos disponibilizados pelo Grupo de forma ética e responsável

No exercício das suas funções, os colaboradores têm acesso a um conjunto de bens, ferramentas e recursos que constituem os bens tangíveis do Grupo (todos os edifícios, móveis, objetos de uso diário, ferramentas e equipamentos) e intangíveis (todas as informações, licenças e conhecimento).

### Comprometemo-nos a:

- > **Garantir que todos contribuam para o respeito e a proteção** dos ativos da empresa para preservar um ambiente de trabalho de qualidade;
- > **Lutar contra todas as formas de abuso social** implementando todas as medidas de prevenção e deteção.

Atenção especial deve ser dada ao uso de recursos de TI, pois cada elo da cadeia de segurança tem um papel crítico a desempenhar. Assim, a utilização de e-mails, pendrives e discos rígidos externos, internet, palavras-passe, etc. deve ser feita em estrita observância das regras informáticas estabelecidas pelo Grupo.



## Devemos:

- > **Utilizar os equipamentos que nos foram disponibilizados** para fins estritamente profissionais;
- > **Cuidar dos materiais e equipamentos** fornecidos como se fossem nossos;
- > **Comunicar qualquer dano, perda ou roubo de equipamento** ao responsável;
- > **Tenha em mente que todos os recursos e documentos** pertencentes ao Grupo não podem ser emprestados, transferidos ou alienados sem autorização.

## Não devemos:

- > **Usar equipamentos da empresa para uso pessoal;**
- > **Desfigurar locais e edifícios** [intencionalmente ou por negligência];
- > **Fazer um uso inapropriado de sistemas de informação**, e-mail e internet [uso privado excessivo, visualização de sites de risco, etc.];
- > **Divulgar documentos internos a terceiros** [memorandos, correio interno, políticas e procedimentos, etc.].

## Casos práticos



**A minha esposa precisa urgentemente de enviar o seu CV para um emprego e a nossa impressora está avariada. Posso digitá-lo e imprimi-lo no escritório?**

O uso pessoal do equipamento fornecido é possível desde que seja excepcional, razoável e não interfira na sua atividade profissional [realizada fora do horário de trabalho]. Em qualquer caso, deve notificar o seu diretor de linha.

**Estou a organizar uma festa de aniversário para um amigo e preciso de muitos copos, talheres e pratos. Temos muitos no estabelecimento e tenho fácil acesso a eles. Posso levar emprestado e trazê-los de volta depois da festa?**

Não, este equipamento é disponibilizado para uso profissional unicamente durante o funcionamento do estabelecimento e não para uso pessoal. Mesmo que tenha acesso ao mesmo, não os deve levar emprestados.

## Outras informações

**Sobre a utilização dos recursos de TI do Grupo, consulte a Carta de TI do Grupo.**

## Princípio 15 /

# Proteger a imagem e a reputação do Grupo, dos nossos pacientes e residentes

A imagem e reputação do Grupo e das suas marcas são um ativo valioso na condução dos nossos negócios e no seu desenvolvimento, sobretudo tendo em conta a natureza sensível da nossa indústria.

Para continuarmos a gozar da confiança dos residentes, pacientes e famílias que escolhem os nossos serviços, bem como do poder público e de todos os intervenientes com os quais o Grupo se relaciona, devemos coletivamente preservar esta reputação.

### Comprometemo-nos a:

- > **Garantir que os colaboradores que se expressam nas redes sociais** sobre um tema direta ou indiretamente relacionado com o Grupo, o façam de acordo com os nossos valores e não forneçam informações confidenciais que possam prejudicar a reputação do Grupo.
- > **Obter autorização prévia** de indivíduos antes de qualquer uso de um meio que contenha imagens, seja de um residente, paciente, beneficiário, colaborador ou pessoa externa [fotografia, vídeo, etc.].

### Devemos:

- > **Agir sempre com os olhos postos nas consequências** se as nossas ações se tornarem conhecidas;
- > **Estar cientes de que nada na internet é «secreto», «temporário» ou «privado»;**
- > **Sempre questionar a relevância e o impacto das nossas publicações** [pessoais e profissionais] na imagem e reputação do Grupo [internet e redes sociais];
- > **Informar o Departamento de Comunicação em caso de solicitação** / questão relativa a um assunto direta ou indiretamente relacionado com o Grupo.

---

### Não devemos:

- > **Expressar-nos em nome do Grupo** ou de um dos seus estabelecimentos sem autorização prévia;
- > **Revelar informações confidenciais** [resultados financeiros, projetos em curso, etc.] ou publicar informações provisórias ou incorretas sobre a empresa.
- > **Usar o endereço de e-mail comercial do Grupo** ou documentos em papel timbrado do Grupo para os nossos negócios ou opiniões pessoais;

## Casos práticos



**Na festa de fim de ano, tirei fotografias dos meus colegas em situações constrangedoras. Posso partilhá-las nas redes sociais com os meus amigos através da minha conta pessoal?**

Em primeiro lugar, essas fotografias não devem ser divulgadas sem o consentimento prévio dos seus colegas. Mesmo que obtenha esse consentimento, a natureza pública das redes sociais significa que proibimos qualquer publicação que possa prejudicar a imagem dos colaboradores do Grupo e, por extensão, do próprio Grupo.

**O meu diretor fez vários comentários sobre o meu trabalho naquele dia e eu publiquei uma mensagem na minha conta nas redes sociais citando-o para partilhar a informação com os meus amigos. Entre esses amigos, também tenho alguns colegas e ex-colegas que deixaram a empresa. Pensando bem, tenho medo de que as minhas palavras se espalhem. Eu fiz mal em partilhar esta informação?**

Antes de publicar qualquer coisa por escrito nas redes sociais (e até internamente), deve perguntar-se se estaria preparado para assumir a responsabilidade por ela caso se tornasse pública. De facto, o que você publica nas redes sociais deixa de lhe pertencer (texto, imagem) e pode, portanto, ser partilhado, republicado e até novamente publicado noutras redes sociais. Assim, você é responsável por informações que se tornem públicas.



## Princípio 16 /

# Respeitar o requisito de confidencialidade no tratamento de informações sensíveis

A informação sobre o Grupo representa um valor económico e estratégico que faz parte do capital intangível da empresa, que garante a sua sustentabilidade e diferenciação face à concorrência.

### Comprometemo-nos a:

- > **Consciencializar os colaboradores do Grupo** acerca da necessidade de cautela e bom senso na manipulação e troca de informações com as quais entram em contacto, seja com colegas, prestadores de serviços integrados nas equipas ou terceiros externos;
- > **Garantir que as informações e documentos internos** sejam divulgados apenas para quem está autorizado a conhecê-los, principalmente se forem informações sensíveis e/ou confidenciais de natureza estratégica, comercial, financeira ou organizacional, por exemplo.

### Devemos:

- > **Comunicar informações internas** apenas com quem tem uma necessidade legítima de saber;
- > **Manter informações e dados confidenciais seguros**, seja em papel ou em formato digital;
- > **Marcar documentos como «confidenciais»** ou «apenas para uso interno» sempre que necessário;
- > **Avaliar o nível de confidencialidade das informações** antes de qualquer transmissão externa (contactar o detentor da informação em caso de dúvida) e recorrer a um acordo de confidencialidade sempre que necessário.
- > **Informar os nossos interlocutores oralmente** durante as reuniões sobre a natureza confidencial das informações e especificando que não devem ser divulgadas;

---

### Não devemos:

- > **Divulgar informações confidenciais** a um terceiro externo que não tenha necessidade imperiosa de conhecê-las no exercício das suas funções;
- > **Retêr e usar informações internas** no caso de sairmos da ORPEA.
- > **Discutir informações confidenciais em locais públicos**, onde as conversas podem ser ouvidas e a segurança dos dados comprometida;

## Casos práticos



**Participei numa reunião onde o palestrante interno deixou claro na introdução que o conteúdo do projeto e as discussões deviam permanecer confidenciais. Estávamos muitos na reunião e quero partilhar as informações com a minha equipa; posso fazer isso?**

Não, deve primeiro abordar a pessoa que especificou que as informações fornecidas eram confidenciais para verificar se pode partilhá-las com a sua equipa, mesmo que eles sejam envolvidos posteriormente.

**No âmbito de um novo projeto estratégico para o Grupo, tenho de contactar vários intervenientes internos e externos. Que informações posso comunicar aos vários intervenientes?**

Não é necessário comunicar todas as informações sobre o projeto a todos os intervenientes. Deve identificar as pessoas internas ou externas a quem todas as informações devem ser confiadas porque elas têm uma necessidade legítima de conhecê-las, e aquelas a quem deve ser comunicada apenas uma parte da informação necessária para a sua missão. Em qualquer caso, deve usar acordos de confidencialidade se o material for transmitido externamente.





**Hospitais privados - Casas de repouso - Residências para seniores - Serviços de assistência domiciliária**

12 rue Jean Jaurès, CS 10032, 92813 Puteaux Cedex, France - Tel: +33 1 47 75 78 07  
[www.orpea-group.com](http://www.orpea-group.com)

