



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Arcol S.A.

Mensagem do Conselho de Administração

Caras Pessoas que são a ARCOL,

Orgulhamo-nos de ser uma empresa familiar e valorizamos os laços que construímos com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e todos os parceiros comerciais que são a razão da nossa existência. Com eles aprendemos, crescemos, erramos, acertamos, inventamos e reinventamo-nos. Com eles ficamos mais fortes e damos asas ao nosso sonho. Começamos com uma mercearia e porque acreditaram em nós, hoje somos quatro Lojas com abrangência nacional.

Temos prazer em servir e em nos adaptarmos para ir ao encontro das necessidades em transformação dos nossos clientes. Mas nunca nos podemos esquecer dos fundamentos basilares que escolhemos para tecer as várias relações subjacentes ao nosso negócio: a transparência, a humildade, o bom senso, o respeito, o sentido de justiça, a empatia e o rigor. Eles são os pilares mestres que nos permitem manter de pé.

De modo a não deixar margem para dúvidas, cabe-nos pôr em palavras aquele que queremos que seja o nosso Código de Ética e Conduta. Ele deve pautar todas as ações e comportamentos no quotidiano de trabalho das Pessoas que são a ARCOL.

Objetivos e Âmbito da Aplicação do Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e Conduta da ARCOL é o documento que expõe e clarifica o conjunto de princípios que regem a atividade da empresa e o conjunto de regras de natureza ética e deontológica a respeitar pelos membros dos órgãos sociais e por todos(as) os(as) colaboradores na sua relação com clientes, fornecedores e restantes parceiros comerciais.

Este código foi criado com o objetivo de partilhar os princípios éticos e deontológicos que devem orientar a conduta de todos os(as) colaboradores(as) e órgãos sociais no seu quotidiano de trabalho.

Missão e Visão da Organização

A missão da ARCOL é dar continuidade ao negócio de família iniciado em 1953 pelos seus sócio-fundadores, Artur Renato Lopes e sua Esposa Aurora Rodrigues Correia Lopes, honrando o esforço, espírito de sacrifício e sentido de empreendedorismo dos mesmos. Para tal, comprometemos-nos em promover o crescimento e a eficiência da empresa criando valor económico e social e impactando positivamente na vida e no bem-estar dos nossos clientes, colaboradores e restantes parceiros.

Os principais valores que nos orientam nesta missão são:

- a **transparência** pautando as nossas relações comerciais pela honestidade;
- a **humildade**, comprometendo-nos a acolher e a analisar as críticas e sugestões dos nossos clientes e colaboradores, tendo em vista o aumento da nossa eficiência e a melhoria contínua dos serviços que prestamos;
- o **bom senso** na análise das situações e na tomada das decisões no nosso dia-a-dia de trabalho;
- o **respeito** e consideração por todas as pessoas intervenientes nos nossos negócios como partes fundamentais para atingir os resultados a que nos propusemos;
- o **sentido de justiça** traduzido na capacidade de escutar sempre as várias partes envolvidas num conflito de interesses ou num desentendimento comercial ou profissional;
- a **empatia** procurando sempre o benefício mútuo como base do sucesso de qualquer negócio;
- o **rigor** no cumprimento dos procedimentos e dos prazos de modo a promovermos a nossa eficiência bem como a satisfação e manutenção dos nossos clientes.

CLIENTES

Todas as empresas vivem dos seus Clientes.

É fulcral para a Arcol que todos os Clientes se sintam bem em vir à “Arcol”. Nesse sentido, todos(as) os(as) colaboradores(as) e Órgãos Administrativos da Arcol, qualquer que seja a sua posição hierárquica, devem ter como foco principal da sua atuação o desenvolvimento de uma relação de afinidade, confiança e segurança com todos os seus colegas de trabalho e parceiros comerciais (fornecedores, transportadores, prestadores de serviços) de forma a garantir a satisfação dos(as) nossos(as) Clientes.

Sempre em conformidade com os compromissos assumidos pela Arcol, os colaboradores(as) devem no contacto com os(as) Clientes desempenhar a sua função de forma a:

- Merecer a confiança do(a) Cliente;
- Tratar os(as) Clientes de forma cordial, respeitosa e eficiente;
- Proporcionar aos(às) Clientes produtos com a qualidade que nos distingue;
- Fornecer aos(às) Clientes as informações necessárias a uma tomada de decisão clara e esclarecida, garantindo o cumprimento metuculoso das condições acordadas;
- Respeitar a privacidade da informação dos(as) Clientes, garantindo sempre a legislação aplicável.

COLABORADORES(AS)

As regras referidas no presente código devem ser aceites, assimiladas e adotadas por todos os colaboradores(as), qualquer que seja a sua área de atuação, e independentemente da sua posição hierárquica ou das suas responsabilidades específicas.

Normas de Conduta da Arcol:

- **Proteção dos Direitos:** a Arcol rege-se pelos princípios e valores inscritos na legislação nacional e internacional em matéria de Direitos Humanos e Sociais. Não são concebíveis e aceites comportamentos discriminatórios em função da raça, etnia, sexo, convicção religiosa, ou outra, garantindo a integridade e dignidade no local de trabalho.
- **Responsabilidade:** Os(as) Colaboradores devem exercer a sua atividade de forma responsável e profissional, assegurando a proteção e uso responsável dos recursos ao seu dispor.
- **Corrupção:** a Arcol não tolera quaisquer atos em que seja aceite ou oferecido quaisquer compensações ou benefícios que influenciem determinado comportamento com o objetivo de obter vantagens para si, para a empresa ou para terceiros.
- **Integridade e Lealdade:** Os Colaboradores(as) no exercício das suas funções têm a obrigação de adotar um comportamento honesto e digno, salvaguardando o prestígio da empresa. Na sua relação com terceiros, os colaboradores(as) devem referir-se á empresa com respeito e lealdade em conformidade com os alinhamentos gerais do presente Código.
- **Confidencialidade e Abuso de Informação:** Os colaboradores(as) deverão proteger a confidencialidade da informação á qual têm acesso no exercício das suas funções. Deverá ser aplicada esta norma com especial atenção, pelos Colaboradores(as) e Órgãos Sociais que têm acesso a informação privilegiada, a qualquer título, estando taxativamente proibidos de a transmitir, utilizar ou facilitar a sua utilização para obtenção de vantagens para si ou para terceiros.
- **Assédio:** A Arcol incentiva o respeito e cooperação entre todos os colaboradores, num ambiente respeitoso e digno, pelo que não é tolerado ou admissível qualquer prática de assédio.
- **Relacionamento Interpessoal:** a relação entre todos os(as) Colaboradores(as) e Órgãos Sociais, deve assentar-se pelo respeito mútuo, cooperação e clareza de comunicação na procura conjunta da excelência do resultado da empresa.
- **Higiene e Segurança:** A Arcol promove um ambiente de trabalho saudável, seguro e confortável no sentido de assegurar o bem-estar e produtividade dos(das) Colaboradores(as), sendo obrigatória a cooperação por parte dos Colaboradores(as) para o alcance destas condições.
- **Qualidade e Segurança dos produtos:** A Arcol exige que todos os produtos por si comercializados, respeitem na sua composição as respetivas leis aplicáveis, sendo obrigatório que os Colaboradores(as) cumpram com os mais elevados padrões de higiene e segurança exigíveis.

- **Brindes e Ofertas Comerciais:** A Arcol compreende e aceita que sejam realizadas internamente ofertas de caráter simbólico por parte de clientes, colegas ou fornecedores. Quando se trata de oferta de mercadoria(s) quebrada(s) ou danificada(s) esta(s) terá(ão) que ser previamente autorizada(s) pelo Responsável de Loja ou pela Administração e registrada(s) como oferta(s) no número de cliente do trabalhador objeto da mesma. Faz parte também das regras internas que qualquer oferta ou brinde deve ser levado sempre de forma transparente pela Frente de Loja passando pela Conferência.

FORNECEDORES

- **Integridade:** A Arcol conduz a sua atividade com base na lealdade e boa-fé nas relações com os seus parceiros de negócio, assegurando com estes uma comunicação clara e objetiva, tendo como princípio a consolidação de uma relação de confiança a longo prazo.
- **Responsabilidade:** A Arcol escolhe os seus prestadores de serviços e fornecedores com base em critérios precisos e imparciais, tendo como preceito básico a verificação e existência por parte destes de comportamento e normas de conduta que não conflituem com as constantes do presente código.
- **Transparência:** A Arcol adota procedimentos orientados por critérios de eficácia e eficiência. A sua prática empresarial é clara, transparente e equitativa, não sendo tolerado qualquer ato ou forma de abuso, suborno ou corrupção.

Procedimentos a seguir em caso de incumprimento das normas estabelecidas

Em caso de eventual incumprimento das normas constantes deste código, que pautam o comportamento e práticas da atividade da Arcol, observam-se os seguintes princípios com o objetivo de investigar, eliminar tais práticas e punir o responsável, caso haja conclusão nesse sentido:

- O interesse de todas as partes em agir com a discrição necessária de forma a proteger a dignidade e privacidade de cada um;
- A não divulgação de qualquer informação a outras partes que não estejam envolvidas no incidente;
- Todas as partes envolvidas devem ser ouvidas de forma imparcial beneficiando de um tratamento equitativo;
- As queixas devem ser apresentadas e sustentadas com base em informações fundamentadas, verdadeiras e detalhadas;
- As queixas e eventuais infrações seguem um procedimento específico que é adotado pela empresa no sentido de investigar, aferir, e responsabilizar o responsável por tais práticas.

Procedimentos Internos

Abordagem Preliminar

Em determinados casos e situações, é alcançável a resolução da situação sem que seja necessário recorrer ao sistema inerente ao procedimento formal. Podem ocorrer situações em que o visado não tenha consciência de que o seu comportamento não é bem-vindo, e uma abordagem direta e imediata, que inclua todos os intervenientes necessários, pode facilmente conduzir a um entendimento e resolução do comportamento ou incidente. Nessas situações, os intervenientes, caso seja esse o seu entendimento, podem e devem comunicar e solicitar o apoio à sua chefia, ou outro elemento da estrutura hierárquica.

Nessas situações a entidade deve:

- Eliminar os comportamentos incorretos e indesejados;
- Definir a aplicação ou não aplicação de medidas a tomar e informar a pessoa afetada dessas mesmas medidas num prazo de 15 dias;

Procedimento Formal

Em caso de denúncia é aberto um processo de tratamento que, sem prejuízo das regras constantes do Código de Trabalho, obedece ao seguinte:

- O denunciante deve apresentar e formalizar a sua denúncia por escrito através do canal de denúncias interno que a empresa dispõe para o efeito. Esta denúncia deve partir de boa-fé, ser detalhada, fundamentada e com identificação do infrator e dos comportamentos e factos que a constituem;
- Cabe á entidade receber todas as denúncias que seguem o caminho e normas estabelecidas;
- A Arcol, dá início ao procedimento interno estabelecido, cabendo-lhe a decisão de externalizar para entidades parceiras e competentes o tratamento independente e sigiloso da denúncia ou dar seguimento ao tratamento interno de forma imparcial e confidencial assegurando todos os pressupostos de proteção de dados, sigilo, ausência de conflitos de interesse e inexistência de represálias sobre participantes;
- No prazo de 7 dias contados a partir da receção da denúncia deve ser acusada a sua receção e prestação de informação sobre os requisitos, forma e admissibilidade da denúncia;
- No prazo de 3 meses a partir da receção da denúncia o denunciante deve ser informado sobre as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento á denúncia;
- É elaborado um relatório final com as conclusões finais que deverá incluir os factos e o seu enquadramento bem como as medidas adotadas;

Sanções disciplinares aplicáveis

As sanções a aplicar resultantes do processo ou procedimento disciplinar são as previstas no Código do Trabalho. No que concerne às práticas de corrupção e infrações conexas o seguinte quadro clarifica as várias infrações existentes e refere a respetiva disposição legal.

Conceitos de corrupção e infrações conexas e respetivas disposições legais

Infração	Conceito	Disposição legal
Abuso de poder	Comportamento de funcionário que abusar de poderes ou violar deveres inerentes às suas funções, com intenção de obter, para si ou para terceiro, benefício ilegítimo ou causar prejuízo a outra pessoa.	Artigo 382.º do Código Penal
Burla	Quem, com intenção de obter para si ou para terceiro enriquecimento ilegítimo, por meio de erro ou engano sobre factos que astuciosamente provocou, determinar outrem à prática de actos que lhe causem, ou causem a outra pessoa, prejuízo patrimonial é punido com pena de prisão até três anos ou com pena de multa.	Artigo 217.º do Código Penal
Corrupção passiva	Conduta de funcionário que por si, ou por interposta pessoa, com o seu consentimento ou ratificação, solicitar ou aceitar, para si ou para terceiro, vantagem patrimonial ou não patrimonial, ou a sua promessa, para a prática de um qualquer ato ou omissão contrários aos deveres do cargo, ainda que anteriores àquela solicitação ou aceitação ou de que resulte a obtenção de vantagem não devida mesmo que o acto ou omissão não sejam contrários aos deveres do cargo.	Artigo 373.º do Código Penal
Corrupção ativa	Quem, por si ou por interposta pessoa, com o seu consentimento ou ratificação, der ou prometer a funcionário, ou a terceiro por indicação ou com conhecimento daquele, vantagem patrimonial ou não patrimonial, que a este não seja devida, pela prática de um ato lícito ou ilícito, com os fins indicados no n.º 1 ou no n.º 2 do artigo 373.º do Código Penal.	Artigo 374.º do Código Penal
Peculato	Conduta de funcionário que: a) Ilegitimamente se apropria, em proveito próprio ou de outra pessoa, de dinheiro ou qualquer coisa móvel ou imóvel ou animal, públicos ou particulares, que lhe tenha sido entregue, esteja na sua posse ou lhe seja acessível em razão das suas funções; b) Dá de empréstimo, empenha ou, de qualquer forma, onera valores ou objetos referidos na alínea anterior.	Artigo 375.º do Código Penal

Infração	Conceito	Disposição legal
<p>Participação económica em negócio</p>	<p>Comportamento de funcionário que:</p> <p>a) Com intenção de obter, para si ou para terceiro, participação económica ilícita, lesar em negócio jurídico os interesses patrimoniais que, no todo ou em parte, lhe cumpre, em razão da sua função, administrar, fiscalizar, defender ou realizar;</p> <p>b) Receber, para si ou para terceiro, por qualquer forma, vantagem patrimonial por efeito de acto jurídico-civil relativo a interesses de que tinha, por força das suas funções, no momento do ato, total ou parcialmente, a disposição, administração ou fiscalização, ainda que sem os lesar;</p> <p>c) Receber, para si ou para terceiro, por qualquer forma, vantagem patrimonial por efeito de cobrança, arrecadação, liquidação ou pagamento que, por força das suas funções, total ou parcialmente, esteja encarregado de ordenar ou fazer, posto que não se verifique prejuízo para a Autoridade Tributária ou para os interesses que lhe estão confiados.</p>	<p>Artigo 377.º do Código Penal</p>
<p>Recebimento indevido de vantagem</p>	<p>Conduta de funcionário que, no exercício das suas funções ou por causa delas, por si, ou por interpost a pessoa, com o seu consentimento ou ratificação, solicitar ou aceitar, para si ou para terceiro, vantagem patrimonial ou não patrimonial, que não lhe seja devida.</p>	<p>Artigo 372.º do Código Penal</p>
<p>Tráfico de influência</p>	<p>Comportamento de quem, por si ou por interposta pessoa, com o seu consentimento ou ratificação, solicitar ou aceitar, para si ou para terceiro, vantagem patrimonial ou não patrimonial, ou a sua promessa, para abusar da sua influência, real ou suposta, junto de qualquer entidade pública.</p>	<p>Artigo 335.º do Código Penal</p>

Divulgação e revisão do presente Código de Conduta

O presente código será alvo de divulgação através do site da Internet da Arcol e será alvo de revisão a cada três anos, ou sempre que se entender adequado ou se verificar uma alteração nas atribuições ou na estrutura orgânica da entidade.