



**Código
de
Conduta
e
Boas Práticas**

Índice

Introdução	pág. 4
Capítulo I.....	pág. 5
Valores e Princípios Fundamentais	pág. 5
Relacionamento com Clientes, Fornecedores e Parceiros	pág. 5
Conduta Profissional	pág. 6
Boas Práticas de Responsabilidade Empresarial	pág. 6
Direitos e Deveres dos Colaboradores	pág. 6
Responsabilidade no Atendimento ao Cliente	pág. 7
Confidencialidade e Proteção de Dados	pág. 7
Monitorização e Cumprimento	pág. 7
Revisão e Atualização.....	pág. 8
Capítulo II - Atendimento ao Cliente – Normas e Boas Práticas.....	pág. 9
Princípios Fundamentais	pág. 9
Diretrizes de Conduta	pág. 9
Boas Práticas	pág. 9
Como Lidar com Situações Desafiadoras	pág. 10
Monitoramento e Melhoria Contínua	pág. 10
Capítulo III - Disposições Finais	pág. 12





Introdução

A **ElectroRequetim, Distribuição de Material Elétrico, S.A.** (“ElectroRequetim”) está presente no mercado da distribuição profissional de material elétrico há mais de 40 anos, sendo líder na comercialização das principais marcas nacionais e internacionais de material elétrico.

Somos, orgulhosamente, uma empresa familiar, o somatório de uma equipa qualificada de mais de 50 profissionais, distribuídos por diversos pontos de venda no Continente e nos Açores.

Detida e gerida pela família Requetim, já na segunda geração de empreendedores, a ElectroRequetim foi, durante 20 anos, **Electrovilla Lda. de António Fernando Rebocho Requetim** mantendo, desde 2001, a sua atual denominação e forma societária.

Paralelamente, a ElectroRequetim integra há quase 20 anos o universo das empresas da **FEGIME Portugal S.A.** - e por inerência da **FEGIME Internacional** - o maior agrupamento de empresas familiares de distribuição de material elétrico em Portugal e um dos significativos *players* do mercado europeu.

Somos, também, membros da **AGEFE - Associação Empresarial dos Sectores Elétrico, Eletrodoméstico, Eletrónico e das Tecnologias da Informação e Comunicação**, obedecendo à Convenção Coletiva de Trabalho que regula este setor.

Este **Código de Conduta e Boas Práticas** pretende resumir os princípios e normas orientadores do comportamento e atitudes dos colaboradores, diretores e administradores da ElectroRequetim, sendo um instrumento dinâmico, refletindo o ADN e cultura da empresa e das suas pessoas, garantindo que os protocolos internos cumprem com os normativos do sector, não se esgotando nestes.

É um instrumento de consulta, está disponível nas nossas instalações, e é do conhecimento de todos os colaboradores e *stakeholders*, contribuindo para a sustentabilidade do nosso negócio, priorizando as “nossas pessoas”.

A nossa empresa rege-se pelos mais altos padrões éticos, valorizando, especificamente, a integridade, a honestidade, a responsabilidade e o respeito, e espera que todos os seus membros ajam em conformidade com estas normas.

Capítulo I

1. Valores e Princípios Fundamentais

- **Integridade:** Agir de acordo com princípios éticos e morais sólidos, mantendo consistência entre palavras e ações, sendo transparentes e justos, não permitindo comportamentos fraudulentos. Cumprimos as nossas promessas, somos transparentes nas negociações e no processo de tomada de decisões, obedecendo e atualizando sempre as normas e regulamentações vigentes, independentemente das circunstâncias, contribuindo para a construção de confiança, tanto dentro da organização quanto nas relações com clientes, fornecedores e outros parceiros.
- **Honestidade:** Comprometemo-nos a ser sempre transparentes e verdadeiros em todas as nossas ações. A honestidade guia as nossas decisões e interações, tanto internas quanto externas, assegurando que a confiança mútua seja sempre preservada.
- **Responsabilidade:** Cumprimos as nossas obrigações legais, ambientais e sociais, respeitando as regulamentações em vigor.
- **Respeito:** Valorizamos a diversidade e promovemos um ambiente de trabalho inclusivo, respeitando as diferenças de opinião, cultura e valores.
- **Excelência:** Buscamos continuamente a melhoria dos nossos processos internos, produtos e serviços, com o objetivo de oferecer as melhores soluções aos nossos clientes.

2. Relacionamento com Clientes, Fornecedores e Parceiros

No relacionamento com Clientes, a Electrorequetim garante a entrega dos produtos e serviços, com qualidade e eficiência.

No relacionamento com Fornecedores e Parceiros, a ElectroRequetim seleciona parceiros com base em critérios éticos, técnicos e de conformidade com os normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.

Finalmente, a Eletrerequetim proíbe qualquer tipo de corrupção, pagamento indevido ou favorecimento ilícito, devendo para este efeito ser sempre consultado e cumprido o Plano de Prevenção de Terrorismo e Branqueamento de Capitais.

3. Conduta Profissional

- **Conduta no Local de Trabalho:** Todos os colaboradores devem comportar-se de forma profissional e ética. O ambiente de trabalho deve ser seguro e livre de qualquer forma de assédio, discriminação ou comportamento inadequado.
- **Cumprimento da Legislação:** A empresa e todos os seus colaboradores devem cumprir as leis e regulamentos aplicáveis em Portugal, incluindo normas de saúde e segurança no trabalho, legislação laboral, tributária e ambiental.
- **Conflito de Interesses:** Os colaboradores não deverão envolver-se em atividades que possam gerar conflito de interesses com a ElectroRequetim. Qualquer situação que possa resultar num conflito de interesses deve ser comunicada à direção imediatamente.

4. Boas Práticas de Responsabilidade Empresarial

- **Sustentabilidade Ambiental:** A empresa compromete-se a adotar práticas sustentáveis em todas as suas operações, minimizando possíveis impactos ambientais e promovendo o uso responsável dos recursos naturais.
- **Gestão de Resíduos:** A ElectroRequetim, através de todos os seus colaboradores, garantirá a gestão adequada dos resíduos gerados pelas suas atividades, especialmente resíduos, garantindo a sua reciclagem e tratamento adequados, de acordo com a legislação aplicável e boas práticas do setor.

5. Direitos e Deveres dos Colaboradores

- **Respeito pelos Direitos Humanos:** A ElectroRequetim respeita os direitos fundamentais dos colaboradores, garantindo igualdade de oportunidades e tratamento justo para todos, devendo para este efeito ser observado, complementarmente, a informação relativa aos Direitos e Deveres do Trabalhador em matéria de Igualdade e Discriminação.
- **Saúde e Segurança:** A empresa assegura um ambiente de trabalho seguro e saudável, cumprindo as normas de segurança aplicáveis, incluindo a formação contínua dos trabalhadores nesta matéria.
- **Formação e Desenvolvimento:** A empresa investirá, continuamente, no desenvolvimento profissional dos seus colaboradores, oferecendo formações periódicas que contribuam para a sua evolução dentro da organização, adequado às suas capacidades e necessidades.

6. Responsabilidade no Atendimento ao Cliente

O atendimento ao cliente é um dos pilares fundamentais da nossa empresa e merece especial atenção, pois exige um enorme cuidado e responsabilidade. Reflete diretamente os valores da empresa e tem um impacto muito significativo na reputação, fidelização de clientes e sucesso do negócio. Por essa razão, além destas directrizes de carácter mais genérico, toda a estrutura da ElectroRequetim, mas especialmente os colaboradores com contato com o público, deverão conhecer, garantir e aplicar o capítulo II deste código, **“Atendimento ao Cliente – normas e boas práticas”**.

- **Qualidade e Transparência:** A ElectroRequetim compromete-se a fornecer produtos de qualidade, com a devida certificação e informação técnica, e a garantir que todos os clientes sejam tratados com transparência, honestidade e respeito.
- **Responsabilidade Social:** A empresa apoia a comunidade local, promove o desporto e demais ações que beneficiem a sociedade, através de parcerias, patrocínios, donativos e outras iniciativas de responsabilidade social ou apoio a causas relevantes.

7. Confidencialidade e Proteção de Dados

- **Proteção de Informações:** Todos os colaboradores têm a responsabilidade de proteger as informações confidenciais da empresa e dos seus clientes. A divulgação não autorizada de informações sensíveis é estritamente proibida.
- **Conformidade com a Lei de Proteção de Dados:** A ElectroRequetim compromete-se com o cumprimento de todas as obrigações relacionadas com a proteção de dados pessoais, conforme o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

8. Monitorização e Cumprimento

- **Responsabilidade pela Implementação:** A direcção e administração da empresa são responsáveis pela implementação e monitorização deste Código de Conduta. Os colaboradores devem reportar quaisquer infrações ou situações que possam violar este código à liderança, sem receio de represálias.
- **Sanções Disciplinares:** O incumprimento das normas estabelecidas neste Código pode resultar em sanções disciplinares, que serão aplicadas de acordo

com a gravidade da infração e em conformidade com a legislação portuguesa em vigor.

9. Revisão e Atualização

Este Código de Conduta será revisto periodicamente para garantir que se mantém alinhado com a evolução da legislação, das melhores práticas de mercado e dos valores da empresa. Alterações poderão ser implementadas de acordo com as necessidades da empresa e os requisitos legais.

Capítulo II

Atendimento ao Cliente – Normas e Boas Práticas

1. Princípios Fundamentais

- **Respeito e Empatia:** Tratar todos os clientes com dignidade, independentemente de suas características pessoais, opiniões ou comportamento, dentro de limites éticos.
- **Ética e Transparência:** Fornecer informações exatas e completas, garantindo que as expectativas dos clientes sejam a nossa métrica mínima.
- **Proatividade e Foco na Solução:** Focar em resolver os problemas do cliente de maneira eficiente e responsável, promovendo a satisfação e construindo confiança, sempre norteados pelos valores e missão da ElectroRequetim.

2. Diretrizes de Conduta

- **Comunicação Clara:** Usar uma linguagem compreensível, profissional e acessível, evitando jargão ou termos técnicos desnecessários.
- **Pontualidade:** Responder às solicitações dos clientes dentro do prazo estabelecido, priorizando casos urgentes, e sendo claro e honesto na criação de expectativas.
- **Confidencialidade:** Proteger as informações pessoais e dados do cliente, em conformidade com legislações aplicáveis, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).
- **Imparcialidade:** Oferecer o mesmo nível de atenção e qualidade de atendimento para todos os clientes, sem qualquer tipo de discriminação.

3. Boas Práticas

- **Formação Contínua:** A empresa compromete-se a investir no desenvolvimento das equipas de atendimento, capacitando-as para lidar com diferentes cenários, incluindo situações difíceis ou de conflito.

- **Feedback Ativo:** Incentivar os nossos clientes a darem *feedback* e a usar essas informações para melhoria dos processos internos e respetivos serviços.
- **Uso da Tecnologia:** A empresa deverá implementar e atualizar ferramentas e sistemas que agilizem o atendimento e ofereçam conveniência ao cliente e segurança aos colaboradores, tais como o PHC Enterprise.
- **Empoderamento das Equipas:** A Electrorequetim, nas suas diversas dimensões e equipas, delegará competências e garantirá a autonomia responsável dos colaboradores para tomarem decisões rápidas e assertivas, em favor da experiência do cliente, dentro dos limites éticos e legais.
- **Utilização responsável de ferramentas:** A Electrorequetim dispõe de um seguro de crédito para os seus clientes, devendo para este efeito, os colaboradores cumprirem escrupulosamente as diretrizes internas, sob pena de cometerem infrações que podem levar a sanções disciplinares ou a outro tipo de responsabilidade civil ou financeira.
- **Utilização responsável de equipamentos e recursos:** Os recursos da empresa (equipamentos, veículos, ferramentas, equipamento de proteção individual, etc.) devem ser utilizados de forma responsável e exclusivamente para fins profissionais. Qualquer utilização fora destes padrões exige autorização prévia e escrita, não podendo a empresa ser responsabilizada pela não utilização ou utilização indevida de equipamentos ou recursos.

4. Como Lidar com Situações Desafiadoras

- **Clientes Insatisfeitos:** Os colaboradores devem ouvir ativamente, reconhecer o problema e propor uma solução viável de forma educada e ágil.
- **Conflitos ou Abusos:** Os colaboradores devem manter a calma, evitar confrontos e, se necessário, encaminhar o caso para superiores hierárquicos com a maior brevidade.
- **Reclamações Repetitivas:** Usar padrões documentados para tratar de questões recorrentes, assegurando consistência e eficiência, nomeadamente no caso de avarias ou devoluções de produtos.

5. Monitoramento e Melhoria Contínua

- **Indicadores de Desempenho:** Desenvolver, acompanhar e implementar métricas como tempo de resposta, índice de resolução no primeiro contato e satisfação do cliente (a desenvolver).



- **Auditorias Internas:** Realizar análises regulares das equipas, especialmente comercial e cobranças, para garantir que os padrões de atendimento são cumpridos.
- **Reconhecimento e Recompensa:** Valorizar os profissionais de atendimento que se destacam na aplicação das boas práticas, promovendo uma cultura de excelência.

Capítulo III

Disposições Finais

O **Código de Conduta e Boas Práticas** da ElectroRequetim é complementar à Convenção Coletiva de Trabalho aplicável ao nosso setor, ao Manual de Procedimento e Prevenção de Assédio no Local de Trabalho e às demais informações relativas aos Direitos e Deveres do Trabalhador em Matéria de Igualdade e Discriminação, bem como o Plano de Prevenção de Terrorismo e Branqueamento de Capitais.

Todo o *staff* da ElectroRequetim deverá conhecer o Plano de Formação existente na Empresa, atualizado anualmente, e frequentar as respetivas ações de formação indicadas, sendo responsável pela obtenção e arquivo dos respetivos certificados, devendo fornecer uma cópia para arquivo ao responsável de recursos humanos, se aplicável.

A ElectroRequetim dispõe de um Canal de Denúncias, nos termos previstos e aplicáveis pela legislação em vigor, que está em desenvolvimento e atualização, prevendo-se que esteja operacional durante o mês de março de 2025.

Finalmente, todos os colaboradores, diretores e administradores devem pugnar pelo cumprimento de circulares internas e/ou outros instrumentos aplicáveis devendo colocar quaisquer questões a este respeito, por escrito, para joana.requetim@electrorequetim.pt, inocencia.correia@electrorequetim.pt e ana.pequito@electrorequetim.pt, ou contactar qualquer membro da administração pelos canais alternativos habituais.

Todos estes instrumentos são de leitura obrigatória e devem ser seguidos por todos os colaboradores da ElectroRequetim e stakeholders, quando e se aplicável.