

ANEXO C

CÓDIGO DE CONDUTA

1. Âmbito de Aplicação

- a) O presente Código de Conduta é um guia orientador e aplica-se a todos os colaboradores, cooperadores e motoristas da Cooperativa, adiante designados por “elementos”;
- b) A aplicação do presente Código de Conduta e a sua inobservância não impede, nem dispensa a aplicação da legislação para o setor do Táxi em vigor.

2. Responsabilidade pela Reputação da Cooperativa

- a) A reputação da Cooperativa é determinada em grande parte pela conduta, ações e comportamento de cada elemento. Um comportamento inapropriado por parte de apenas um elemento poderá comprometer toda uma imagem da Cooperativa;
- b) Cada um dos elementos deverá assegurar que a sua conduta em público não prejudica a reputação da Cooperativa, atuando no respeito pelos princípios da legalidade, boa-fé, responsabilidade, transparência, lealdade, integridade e profissionalismo.

3. Igualdade de tratamento e não discriminação

Os elementos da Cooperativa não devem adotar comportamentos discriminatórios, em especial, com base na etnia, cor da pele, sexo, idade, incapacidade física, orientação sexual, estatuto social, opiniões políticas, ideologia ou convicções religiosas e tipo de serviços (distância, agendamentos, etc.).

4. Conflito de interesses

Os elementos da Cooperativa que, no exercício das suas funções e competências, sejam chamados a intervir em processos ou decisões em que estejam ou possam estar em causa interesses da Cooperativa ou de outros elementos da mesma, devem comunicar à Direção da Cooperativa a existência dessas relações e abster-se de participar na tomada de decisões a esse respeito.

5. Relacionamento com clientes

No relacionamento com os clientes, os elementos da Cooperativa deverão manter adequados padrões de correção e urbanidade, educação e respeito pela reserva e privacidade do cliente, bem como respeitar a confidencialidade dos dados referentes a clientes.

6. Relacionamento com a Comunidade e o Meio Ambiente

A Cooperativa e todos os seus elementos deverão assumir uma atitude socialmente responsável na Comunidade e perante a opinião pública e o setor do Táxi, bem como adotar uma política de sustentabilidade ambiental consciente.

7. Atavio, higiene e limpeza

- a) O serviço que a Cooperativa presta à Comunidade é um serviço público. O atavio, a higiene e a limpeza constituem um fator de apresentação individual e coletivo e contribui para o fortalecimento da imagem da Cooperativa junto da opinião pública;
- b) Os elementos deverão adotar, enquanto estiverem em funções de serviço, um vestuário socialmente considerado adequado. Não são aceitáveis tipos de artigos tais como as *t-shirt's* de alças, fatos de treino, calções, bermudas e chinelos. Vestuário rasgado, sujo ou demasiado decotado é considerado inapropriado;
- c) Os elementos deverão prestar o serviço em condições de higiene adequadas. Cabelo, unhas, talhe de barba ou bigode deverão estar devidamente aparados. Os adornos deverão ser discretos;
- d) O táxi que esteja ao serviço deve encontrar-se em perfeito estado de limpeza, principalmente no que ao habitáculo diz respeito. Exteriormente, na medida do possível e dependendo das condições atmosféricas e do estado do piso, deverá encontrar-se lavado.

8. Aplicação e cumprimento

A violação do presente Código de Conduta por qualquer elemento pode resultar na abertura de um procedimento disciplinar, com os efeitos considerados adequados.