

20  
23

---

# GRUPO SNCF CARTA DE ÉTICA

---

Departamento de Ética do Grupo







# INTRO

A ética é responsabilidade de todos. Orientam os nossos comportamentos individuais e ajudam a empresa a clarificar as suas decisões estratégicas. O comportamento de cada indivíduo é uma componente essencial da nossa imagem, reputação e da confiança que inspiramos nos nossos stakeholders: dar o exemplo, agir com integridade e respeitar cada indivíduo são, portanto, valores éticos essenciais.

E assim, para além das obrigações legislativas e regulamentares aplicáveis nos países em que o Grupo SNCF opera, o princípio orientador para a condução dos nossos negócios é o compromisso com o objetivo de respeito pelo capital humano, ética empresarial e requisitos em termos de responsabilidade social, societal e ambiental.

Para que todos saibam claramente o que se espera de cada um, esta Carta agrupa os princípios éticos que devem orientar as nossas ações e comportamentos no dia-a-dia. A adesão a estes princípios é uma parte essencial da proteção da empresa e de todos os seus colaboradores. Esta Carta de Ética deve ajudar a orientar-nos na adoção e adesão a comportamentos simples baseados no respeito, bondade, tolerância e confiança. É um quadro comum de referência para cada colaborador comprometer-se conscientemente e incorporar os valores do Grupo SNCF.

**Jean-Pierre FARANDOU**  
**Chairman e CEO**



Esta versão da Carta de Ética do Grupo foi atualizada para alinhá-la com as mudanças organizacionais e de governança que ocorreram dentro do Grupo SNCF desde 2016.

Para além de um conteúdo inalterado que permanece plenamente relevante, fornece uma visão geral simples, com exemplos práticos, dos valores e princípios éticos que orientam o comportamento de todos dentro do Grupo SNCF, especialmente no que diz respeito a dar o exemplo, agir com integridade e respeitar os outros.

Nunca devemos perder de vista que qualquer violação dos valores e princípios éticos do Grupo pode ter consequências prejudiciais não apenas para os trabalhadores, mas também para a reputação de uma empresa encarregada de supervisionar um serviço público proeminente como a SNCF, que ocupa um lugar muito único na sociedade francesa.

Por favor, leia atentamente esta Carta, encontre as respostas para quaisquer perguntas que possa ter e garantir que adote práticas éticas nas suas atividades diárias.

Se alguma vez se deparar com um dilema ético no trabalho, dê um passo atrás e aja com discrição. E lembre-se: em caso de dúvida, procure aconselhamento. A sua ação ou decisão estaria em conformidade com a lei e com esta Carta de Ética? Estaria disposto a assumir a responsabilidade pela sua ação ou decisão de uma forma totalmente transparente?

Manter os padrões éticos na empresa é do interesse de todos.

**Johann LE FRAPPER**  
**Group Chief Ethics Officer**

# CONTENTS

RESUMO	4
ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA CARTA DE ÉTICA	6
OS NOSSOS VALORES	8
AS TRÊS CHAVES DA CONDUTA ÉTICA	10
UM PRÉ-REQUISITO ESSENCIAL	12
11 PRINCÍPIOS DE CONDUTA ÉTICA	13
AGENTES DA PRÁTICA ÉTICA	38
LIGAÇÕES ÚTEIS	40

# RESUMO

---

**A criação de um Grupo Ferroviário Público representou uma oportunidade para reafirmar e reforçar os nossos compromissos éticos – um fator chave para o nosso sucesso operacional.**

Como uma empresa estatal de serviço público, a nossa principal missão é oferecer mobilidade perfeita, sustentável e de porta-a-porta para todos, em todos os lugares. Manter os nossos passageiros e funcionários seguros, operar uma rede de alto desempenho, garantir que os nossos comboios circulem a tempo e melhorar as informações aos passageiros, são as principais prioridades da SNCF. À medida que tornamos a SNCF mais conectada, mais ágil e mais eficiente, somos capazes de oferecer serviços cada vez mais personalizados e dar a cada um de vocês uma atenção mais individual.

A nossa missão é simplificar as viagens, prestar serviços de transporte de passageiros e mercadorias sustentáveis e sem descontinuidades, e desenvolver a mobilidade do futuro.

Tendo em conta os grandes desafios que se colocam à SNCF e às suas filiais, é essencial, para manter a motivação de toda a força de trabalho, que a administração e os colaboradores do Grupo se unam em torno de valores éticos comuns e partilhem as mesmas regras de conduta.

“

**Reafirmar e reforçar os nossos compromissos éticos – um fator chave para o nosso sucesso operacional.**

”

Esta exigência torna-se ainda mais imperativa, uma vez que o Grupo SNCF, tal como outros grandes grupos, enfrenta riscos cada vez maiores e uma legislação cada vez mais rigorosa, com sanções muito severas aplicadas em caso de infrações.

Todos os nossos colaboradores devem estar cientes disso, compreendê-lo plenamente e fazer um esforço consciente para integrar a dimensão ética nas suas funções no trabalho.

Foram estas as razões pelas quais, em 2016, a presente Carta de Ética do Grupo SNCF foi apresentada aos Conselhos de Administração da SNCF Mobilités e da SNCF Réseau, e aprovada pelo Conselho de Supervisão da SNCF EPIC.

*Nota. Ao longo deste documento está assinalado, a cor cinzenta, informação específica da Captrain Portugal.*

**A presente Carta de Ética destina-se a:**

- Destacar os cinco valores éticos escolhidos pelos colaboradores do Grupo, na sequência de um inquérito realizado junto de uma vasta amostra desses colaboradores, nomeadamente: Integridade, Responsabilidade, Respeito pelo indivíduo, Confiança e Coragem.
- Descrever uma série de onze princípios de conduta profissional, dos quais os dez primeiros aplicam-se a todos os trabalhadores do Grupo, e o décimo primeiro destina-se especificamente aos trabalhadores das cinco sociedades SNCF: Société Nationale SNCF Holding, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, Fret SNCF, SNCF Gares et Connexions e filiais com competências diretas de serviço público.

Estes princípios explicam o que devemos fazer (obrigações) e o que não devemos fazer (proibições), e tratam de:

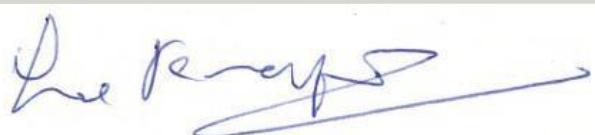
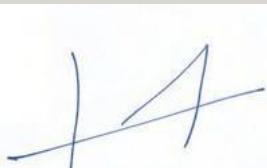
- Proteger o capital humano do Grupo;
- Prevenção e combate à corrupção;
- Luta contra a fraude;
- Cumprimento do direito da concorrência;
- Conflitos de interesse;
- Proteger informações confidenciais e dados pessoais;
- Assegurar uma gestão honesta dos fundos e ativos da SNCF;
- Reduzir a nossa pegada ambiental;
- As nossas obrigações enquanto Grupo socialmente responsável e transparente;
- Os padrões éticos dos nossos fornecedores, prestadores de serviços e parceiros;
- Os deveres específicos da prestação de serviços públicos (laicidade e neutralidade, igualdade de tratamento, boa-fé e discrição).

A maioria destes princípios é ilustrada por exemplos práticos.

O papel do Departamento de Ética do Grupo é explicar o conteúdo da Carta e apoiar os colaboradores na implementação dos seus valores e princípios.

Dominique LAMOUREUX  
Group Ethics Committee Chairman

Iohann LE FRAPPER  
Group Chief Ethics Officer



# ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA CARTA DE ÉTICA

---

A Carta de Ética, assinada pelo Presidente e CEO da SNCF SA, aplica-se a todos os funcionários do Grupo SNCF, ou seja, aos gestores e funcionários das cinco empresas da SNCF: Société Nationale SNCF Holding, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, Fret SNCF, SNCF Gares et Connexions que compõem as **"empresas SNCF"**, bem como suas subsidiárias, independentemente do seu nível de responsabilidade e status.

Este âmbito de aplicação é referido como o **"Grupo SNCF"** na Carta.

A presente Carta constitui igualmente o principal documento de referência ética para as relações com as partes interessadas e não é, por si só, exaustiva. Por conseguinte, alguns dos princípios que enuncia são abrangidos por outros guias específicos.



As subsidiárias podem também complementar a Carta com as suas próprias Cartas ou orientações éticas, a fim de abranger a natureza específica das atividades que exercem em países estrangeiros, desde que assegurem que esses documentos são coerentes com este.

O Código de Ética está disponível no site corporativo do Grupo SNCF em francês e em inglês, e *em português no site corporativo da Captrain Portugal*. A versão francesa serve de documento de referência para os trabalhadores que trabalham em França e nos países francófonos, enquanto a versão inglesa serve de documento de referência para outros países.



# A NOSSA ÉTICA VALORES

---

**01** **Integridade**

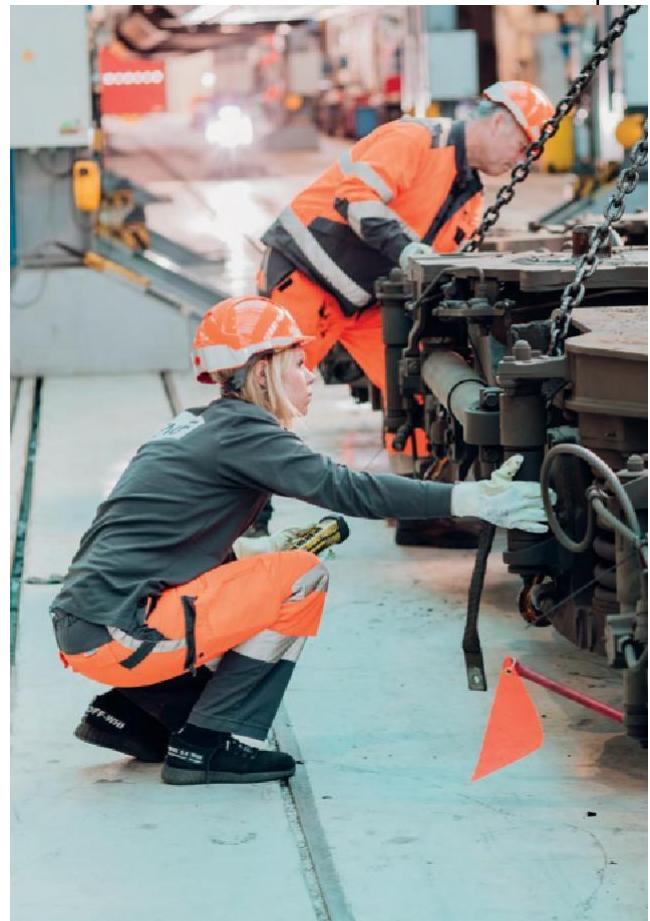
**02** **Responsabilidade**

**03** **Respeito**

**pelo indivíduo**

**04** **Confiança**

**05** **Coragem**



Os nossos cinco valores éticos expressam a forma como queremos trabalhar dentro da empresa e com todos os nossos stakeholders: clientes, fornecedores, parceiros e sociedade civil.

O âmbito pretendido é universal para todos os colaboradores do Grupo SNCF, o que significa que devem inspirar a nossa conduta coletiva no âmbito do Grupo SNCF.

# 01

**INTEGRIDADE** é sermos honestos connosco próprios e com os outros, sermos imparciais e não agirmos no nosso próprio interesse em detrimento do interesse comum.

Integridade é também excluir oficialmente todas as formas de fraude, corrupção, favorecimento ou tráfico de influência da nossa conduta profissional.

O Grupo SNCF assume plenamente a sua **RESPONSABILIDADE** social e ambiental corporativa de alto perfil, especialmente em termos de segurança de clientes e colaboradores, qualidade de vida no trabalho e planeamento e desenvolvimento regional.

Agir de forma responsável é aceitar as consequências dos nossos atos: antecipá-los, controlá-los e contabilizá-los.

Por isso, é fundamental fomentar uma cultura de diálogo e entendimento com aqueles que podem ser afetados pelas nossas decisões, nomeadamente os nossos colegas, clientes, fornecedores e parceiros corporativos.

# 02

**RESPEITAR AS PESSOAS** significa garantir que as suas condições de trabalho são adequadas, assegurando a sua segurança e dignidade.

Também significa ser gentil, atencioso e respeitador com os nossos colegas, fornecedores, parceiros e clientes.

Desta forma, criamos um clima de respeito mútuo, no qual cada indivíduo se sente aceite e não discriminado, promovendo a riqueza da diversidade dentro do Grupo.

# 03

**CONFIANÇA** é construída ao longo do tempo através de relações genuínas, honestas e profissionais.

Agir de boa-fé e honrar os nossos compromissos ajuda a estabelecer e manter a confiança dos nossos colegas e partes interessadas (clientes, prestadores de serviços, fornecedores, autoridades locais e regionais, instituições públicas, etc.).

# 04

**CORAGEM** na gestão, coragem para fazer o nosso trabalho, coragem para enfrentar os problemas, apresentar propostas e tomar as decisões certas: todos precisamos de coragem para enfrentar situações difíceis e tomar as medidas certas, para não agir precipitadamente, mas com determinação, força de carácter e sentido de justiça, mesmo que esta nem sempre seja a opção mais fácil.

# 05

# AS TRÊS CHAVES

## À CONDUTA ÉTICA

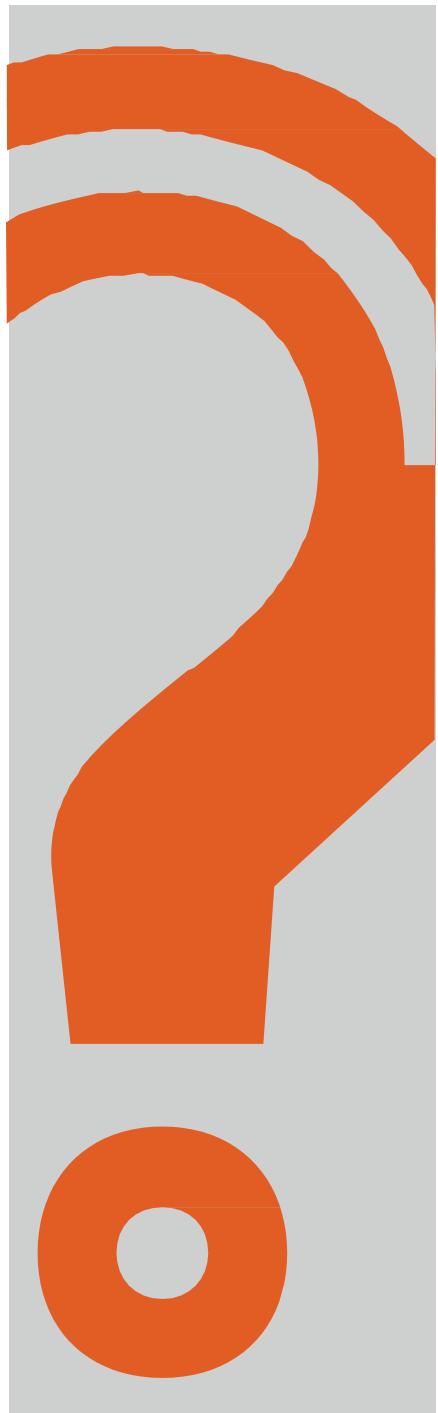
**SEJA DISCRETO, PROCURE CONSELHOS, FAÇA SOAR O ALARME**

# 01

### Ser discreto

Se um colaborador se deparar com um dilema ético ou tiver dúvidas sobre uma ação ou decisão que tenha de tomar, e não encontrar a resposta na Carta de Ética, a primeira coisa que deve fazer é aplicar a "Regra de Ouro", fazendo as seguintes quatro perguntas:

- A minha ação ou decisão estará em conformidade com a lei?
- A minha ação ou decisão estará em conformidade com a Carta de Ética do Grupo SNCF ou com a Carta de Conduta contra a corrupção?
- A minha ação ou decisão pode ter um impacto negativo na minha empresa, no meu círculo profissional ou nos meus stakeholders?
- Estaria disposto a assumir a responsabilidade pela minha ação ou decisão de uma forma totalmente transparente?



# 02

### Procurar aconselhamento

Se o dilema ético ou dúvidas persistirem, deve-se procurar aconselhamento junto das pessoas apropriadas: chefia direta, Departamento de RH, Departamento Jurídico ou Departamento de Ética.

O Departamento de Ética do Grupo fornece um serviço de aconselhamento e apoio (ver "Links úteis" no final da Carta), que responderá a perguntas de qualquer funcionário do Grupo e fornecerá orientação e assistência sobre a ação e decisão que deve ser tomada.

# 03

## Fazer soar o alarme

Por fim, se um funcionário for enganado ou testemunhar uma conduta que considere antiética, ele pode usar o sistema interno de denúncia:

- [www.alerteethiquesncf.com](http://www.alerteethiquesncf.com)- que notifica o Departamento de Ética de Grupo.
- [www.ctpt.pt](http://www.ctpt.pt)- que notifica os colaboradores responsáveis pela canal de denúncia da Captrain Portugal.



## PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA INTERNO DE DENÚNCIAS

Este sistema permite que qualquer funcionário das empresas da SNCF e suas subsidiárias comuniquem ao Departamento de Ética quaisquer fatos ou ações que sejam ilegais, contrários ao Código de Conduta para a prevenção e combate à corrupção e tráfico de influências, ou à Carta de Ética, ou que sejam suscetíveis de prejudicar os negócios ou a reputação de uma entidade do Grupo SNCF.

Os factos ou ações que podem ser denunciados incluem, mas não se limitam a, violações da honestidade (fraude, corrupção, desvio ou irregularidades financeiras, roubo, engano, quebra de confiança, etc.), danos ao ambiente, violações da segurança pessoal ou dos direitos humanos e liberdades fundamentais (situações perigosas, trabalho forçado, assédio ou intimidação, discriminação, etc.), ou o uso indevido ou desvio dos ativos ou meios de comunicação do Grupo.

A identidade do denunciante permanece estritamente confidencial, a menos que o próprio denunciante renuncie ao direito à confidencialidade para efeitos de uma investigação interna.

Qualquer denunciante que aja de boa-fé estará protegido contra todas as formas de risco e represálias. No entanto, se alguém denunciar algo indevidamente, para perder tempo ou com a intenção de prejudicar a reputação de uma pessoa física ou jurídica, isso pode resultar em ação disciplinar contra o autor ou incorrer em sua responsabilidade civil e criminal.



### For more info, see:

- Guia “Whistleblowing” - RA00124
- *Manual de denúncia da CTPT (Plataforma Whistleblower)*

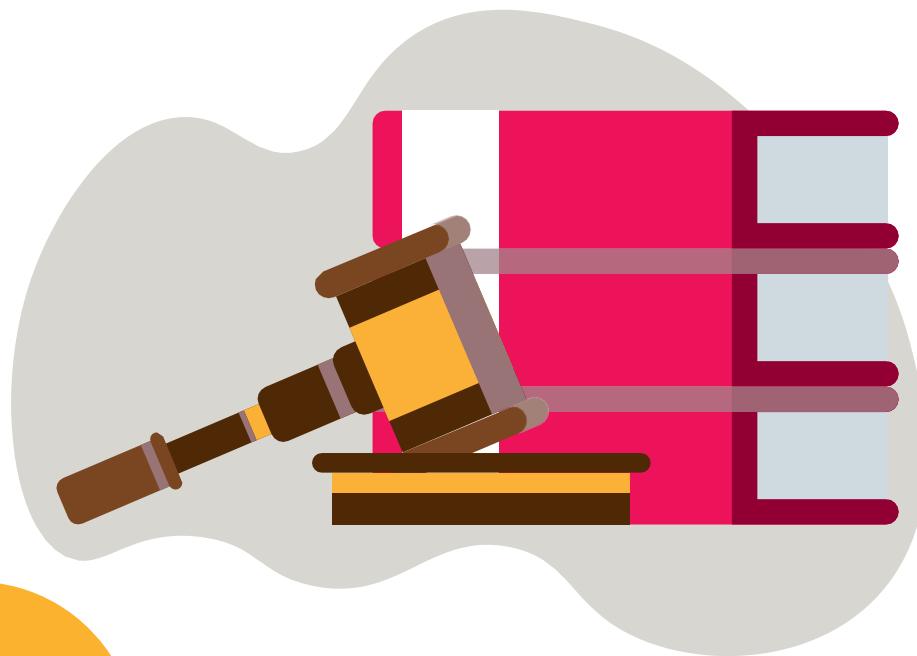
# UM ESSENCIAL PRÉ-REQUISITO

## RESPEITO PELO ESTADO DE DIREITO E PELOS DIREITOS HUMANOS

Em França e em todos os países onde opera, o Grupo SNCF desenvolve as suas atividades em total conformidade com as leis e regulamentos que aí se aplicam. Consequentemente, os funcionários estão proibidos de agir ou comportar-se de qualquer forma que possa constituir uma violação destas leis e regulamentos e dar origem a ações disciplinares ou legais.

As violações dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, o incumprimento das regras que regem o trabalho infantil e os atos de corrupção não serão tolerados em circunstância alguma.

Estas leis e regulamentos constituem o quadro jurídico em que o Grupo opera e não devem ser vistos de forma alguma como um obstáculo às suas atividades, mas sim como um meio de alavancar o seu desenvolvimento.



# 11 PRINCÍPIOS DE CONDUTA ÉTICA

---

**Os nossos valores éticos dividem-se em onze princípios de conduta, que consistem em:**

---

**01** Proteger o capital humano do Grupo;

---

**02** Prevenir e combater a corrupção e o tráfico de influências;

---

**03** Combater a fraude;

---

**04** Cumprir a lei da concorrência;

---

**05** Evitar conflitos de interesse;

---

**06** Proteger dados pessoais e informações confidenciais;

---

**07** Gerir e utilizar meticulosamente os fundos e ativos do Grupo SNCF;

---

**08** Reduzir a nossa pegada ambiental;

---

**09** Ser um cidadão corporativo socialmente responsável;

---

**10** Garantir que os nossos fornecedores, prestadores de serviços e parceiros aplicam padrões éticos equivalentes;

---

**11** Assumir os deveres específicos dos serviços públicos (laicidade e neutralidade, igualdade de tratamento, boa-fé e discrição).

# O

## PROTEGER O CAPITAL HUMANO DO GRUPO

Um Grupo que emprega centenas de milhares de pessoas tem uma responsabilidade especial para com cada uma delas.

Deve proteger este capital humano, essencial para o desenvolvimento das suas atividades, e garantir que o ambiente de trabalho de cada colaborador seja seguro, saudável e harmonioso.

É uma responsabilidade do Grupo para a qual cada um de nós também deve contribuir diariamente.

270,000  
COLAORADORES



### Temos de...

Assegurar que as condições de trabalho cumprem os regulamentos e respeitam os direitos humanos e as liberdades fundamentais.

Tratar todos os funcionários de forma justa.

Assegurar que os padrões de conduta que nós e outros defendemos garantem o respeito pelos indivíduos, pela sua privacidade e pela sua diversidade.

Apoiar o compromisso do Grupo com a diversidade e a igualdade de oportunidades e estar particularmente vigilante quando se trata de prevenir e acabar com a discriminação em razão do sexo, idade, estado de saúde, deficiência, pertença real ou presumida a um grupo étnico, nação, raça ou religião, orientação sexual, aparência física ou atividades sindicais.

Assegurar que os novos colaboradores sejam devidamente integrados no Grupo, introduzindo-os nos valores e princípios de conduta ética estabelecidos na presente Carta.



### Não devemos...

Envolver-se ou tolerar comportamentos ou comentários que possam ser interpretados como assédio moral ou sexual, discriminação baseada no género ou má conduta, quer no momento da contratação de novos funcionários, quer ao tomar quaisquer decisões relacionadas com formação, promoção e condições de trabalho em geral.

Deteriorar ou permitir a deterioração das instalações da SNCF com materiais ou textos de natureza degradante, ofensiva ou abusiva.

Envolver-se ou tolerar comportamentos ou comentários humilhantes ou insultuosos (racistas, sexistas, homofóbicos, etc.).



### Para mais informações, consulte:

- Regulamento interno - SNCF Holding e outras sociedades (RRH07000).
- "Ética na prática" fichas informativas sobre assédio moral e sexual, assédio e dados pessoais.
- Guia de prevenção e sensibilização para o assédio sexual.
- Guia para a prevenção e sensibilização para o assédio moral no local de trabalho.
- Guia "Fazer da diversidade uma realidade do dia-a-dia".
- Kit de sensibilização "Tornar a diversidade social, racial e de género uma realidade do dia-a-dia".

# EXEMPLOS PRÁTICOS

## Discriminação



Como gestor, pedem-me que integre uma pessoa com deficiência na minha equipa. Embora eu esteja plenamente ciente das questões da não discriminação, ainda estou preocupado que o desempenho dessa pessoa não seja igual ao dos outros membros da minha equipa, e que eu provavelmente venha a fazer concessões, o que acarreta o risco de despertar reações ciumentas ou hostis dos outros membros da equipa. Por isso, sinto-me tentado a excluir esta pessoa com o fundamento de que não tem o perfil e as competências exigidas para o cargo.

### É a coisa certa a fazer?

Não. Este raciocínio baseia-se em ideias preconcebidas. A experiência mostra que a inclusão das pessoas com deficiência não conduz a diferenças nas relações de trabalho. O único critério a ter em conta no processo de recrutamento são as competências profissionais do candidato; depois, trata-se apenas de garantir a disponibilidade de um posto de trabalho compatível com a deficiência da pessoa, tendo em conta que podem ser feitas adaptações, se necessário.

## Assédio sexual



Um tutor tem abusado da sua posição de gestor ao solicitar favores a uma rapariga com um contrato de trabalho-estudo. Eu sou o responsável do site, e a rapariga entra em contacto para dizer que o tutor tem mandado mensagens para ela cerca de trinta vezes por dia há mais de um mês - especialmente à noite depois do trabalho, e que o conteúdo era inadequado.

1. Ele bombardeou-a com elogios ou comentários sobre o seu senso de vestir;
2. Convidou-a para passar o fim de semana em sua casa;
3. Enviou-lhe fotografias da sua casa.

Ela diz que se sente desconfortável, mas não ousaria desafiá-lo porque ele lhe prometeu um emprego no final do seu contrato de trabalho-estudo, e ele vai avaliar o seu trabalho para o seu diploma.

### O que devo fazer?

Trata-se de alegações graves, uma vez que constituem assédio sexual, o que constitui um crime em França. Por conseguinte, o responsável do local deve iniciar imediatamente um processo de denúncia, enviar um pedido de explicações por escrito ao tutor, se os factos forem indiscutíveis e, em seguida, iniciar um processo disciplinar. Entretanto, o tutor e a pessoa que tem o contrato de trabalho-estudo devem ser imediatamente colocados em ambientes de trabalho separados.

# 02

## PREVENÇÃO E LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO E O TRÁFICO DE INFLUÊNCIAS

**A corrupção consiste em oferecer, prometer, dar, consentir em dar ou autorizar o pagamento, direta ou indiretamente, de dinheiro ou qualquer outro benefício de qualquer natureza, a um terceiro com o objetivo de influenciar uma transação ou decisão comercial, ou consentir ou aceitar qualquer benefício que entre em conflito com os deveres oficiais e os direitos de terceiros.**

**A corrupção e o tráfico de influências criam desigualdades e minam a confiança das partes interessadas, sejam elas investidores, clientes ou o público em geral. Podem dar origem a sanções disciplinares e penais, entre outras.**

**Como signatário do Pacto Global da ONU, cujo 10º princípio estabelece que as empresas devem agir para combater a corrupção, o Grupo SNCF rejeita, portanto, a corrupção em todas as suas formas e aplica uma política de tolerância zero a este respeito.**

**O Grupo proíbe qualquer forma de corrupção nas suas transações comerciais e cumpre as convenções internacionais de combate à corrupção e as leis anticorrupção nos países em que opera.**



### **Temos de...**

Cumprir rigorosamente as convenções internacionais, em particular a:

Convenção Anti-suborno da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e disposições nacionais, como a lei francesa, a Lei de Práticas de Corrupção no Estrangeiro dos EUA, a Lei de Suborno do Reino Unido de 2010, etc., que proíbem todas as formas de suborno e corrupção.

Realizar procedimentos de avaliação de terceiros para verificar se nossos parceiros de negócios e intermediários estão a agir de forma legal e honesta. Se os resultados levantarem sérias dúvidas, aceitamos perder o negócio, não executar um contrato com um fornecedor ou intermediário, ou rescindir um contrato.

Respeitar o código de conduta para prevenir e combater a corrupção e o tráfico de influências e recusar absolutamente todas as formas de corrupção, em particular oferecer ou aceitar presentes ou benefícios para obter ou consentir num favor indevido, como o pagamento de uma intervenção favorável de um intermediário junto de uma autoridade decisória ou com o objetivo de se iludir, simplificar ou reduzir as formalidades administrativas, aduaneiras ou fiscais.

Realizar auditorias internas ou externas para verificar se todas as nossas operações de contabilidade, tesouraria, patrocínio, apoio cultural ou social, parceria associativa, comunicação ou publicidade não ocultam atividades que possam ser interpretadas como corruptas.

## Não devemos...

Solicitar ou aceitar qualquer pagamento, oferta ou benefício de um fornecedor, prestador de serviços ou candidato em troca de uma decisão ou ação que seria indevidamente tomada a seu favor, como tratamento preferencial na entrega de um contrato, uma autorização, um emprego, abuso de um privilégio, etc.

Oferecer ou aceitar de um funcionário público ou parceiro qualquer pagamento, presente ou benefício em troca de uma decisão ou ação que seria indevidamente tomada em seu favor, como tratamento preferencial na entrega de um contrato, uma autorização, um emprego, abuso de um privilégio, etc.



### Para mais informações, consulte:

- Carta de Conduta Anticorrupção "Carta de Conduta para a Prevenção e o Combate à Corrupção e ao Tráfico de Influências" (RA00507).
- Guia prático sobre "Presentes e convites".
- Carta de Ética do Grupo para Compras.
- Online: Transparência Internacional França: <http://www.transparency-france.org/>
- Pacto Global das Nações Unidas: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/our-work/governance/anti-corruption>

## EXEMPLO PRÁTICO

“



Um fornecedor com um contrato importante nas minhas instalações, e que também está interessado em outros contratos futuros, convidou-me para ir com ele a Madrid ver o próximo jogo de futebol entre as seleções francesa e espanhola, com voos, hotel e refeições incluídos. Uma vez que sou um entusiasta da seleção francesa e nunca tive a oportunidade de ir a um dos seus jogos no estrangeiro, sinto-me bastante tentado a aceitar o convite.

”

### O que devo fazer?

Aplicar o princípio da transparência. Eu discuto isso com a minha chefia, o responsável de compras ou um responsável do Departamento de Ética do Grupo. Para evitar qualquer suspeita de corrupção, sou obrigado a recusar o convite e informar o fornecedor das nossas regras corporativas sobre presentes e convites.

# 03

## LUTA CONTRA A FRAUDE

A fraude é um ato intencional destinado a enganar deliberadamente outras pessoas com a intenção de obter um benefício ilegítimo ou contornar obrigações legais ou regras profissionais.

Geralmente é cometido de duas maneiras: simplesmente roubando fundos, ativos ou propriedades diretamente da empresa; ou conceber esquemas para ocultar ou falsificar documentos a fim de obter indevidamente esses fundos, ativos ou bens.



### Temos de...

- Familiarizarmo-nos e apoiarmos as políticas e procedimentos internos de prevenção da fraude;
- Cumprir as regras que regem a segregação de funções (decisor e controlador), delegação de poderes, autoridade de assinatura e dupla verificação;
- Garantir que todas as transações sejam totalmente rastreáveis e que as contas sejam precisas;
- Validar a realidade de todas as despesas empresariais reembolsadas pelo Grupo SNCF.



### Não devemos...

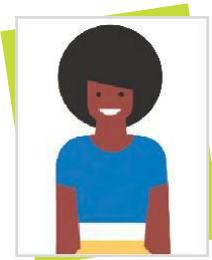
- Apropriação indevida de fundos, produtos ou materiais do Grupo SNCF;
- Deturpar quantidades a fim de obter considerações financeiras ou outras indevidas de prestadores de serviços ou fornecedores;
- Destruir documentos comprovativos, falsificar registos ou documentos contabilísticos ou bancários, omitir formalidades obrigatórias para ocultar atos ilícitos ou ganhos pessoais;
- Criar deliberadamente discrepâncias entre os montantes e períodos registados para entradas e saídas de fundos, a fim de dissimular défices de financiamento ou conceder-se facilidades de pagamento indevidas (fraude ao investimento).



### Para mais informações, consulte:

- Guia prático sobre "Fraude interna"

## EXEMPLO PRÁTICO



“

A minha chefia delegou poderes para adquirir serviços até 500 mil euros, e subdelegou-me os seus poderes para gastar até 150 mil euros nestas compras. Um colega contacta-me e insiste para que eu assine urgentemente uma compra no valor de 300 mil euros, uma vez que o meu chefe está ausente durante alguns dias. Na verdade, pondero assinar, dizendo a mim próprio que se trata apenas de uma questão de regras internas sobre a delegação de poderes e que tenho competência suficiente para aprovar esta compra.

”

### Devo fazê-lo?

Não. Ao fazê-lo, estaria a ignorar as regras do Grupo que regem a delegação de poderes e poderia até ser cúmplice de uma operação fraudulenta. Poderia também criar sérias dores de cabeça jurídicas para o Grupo, porque, se surgissem problemas com os serviços adquiridos desta forma, o prestador de serviços poderia tentar eximir-se das suas obrigações, alegando que a assinatura do representante da SNCF era inválida devido à ausência de poderes delegados, o que constituiria motivo para anular o contrato.



# 04

## CUMPRIMENTO DO DIREITO DA CONCORRÊNCIA

**O objetivo do direito da concorrência é permitir que os agentes económicos e os clientes tenham acesso a uma variedade de produtos e serviços a preços competitivos.**

**Por conseguinte, as empresas são obrigadas a agir de forma leal no mercado e a não se envolverem em quaisquer iniciativas suscetíveis de distorcer a concorrência.**



### **Temos de...**

Cumprir as regras de livre concorrência aplicáveis em França e em todos os países em que operamos.

Cumprir rigorosamente as atuais regras e princípios de compras do Grupo SNCF e, posteriormente, seguir os critérios para a celebração de contratos negociados ou a imposição de processos de concurso;

Agir de forma justa em relação aos nossos concorrentes, parceiros, prestadores de serviços e fornecedores.



### **Não devemos...**

Celebrar acordos com concorrentes a fim de fixar os preços dos produtos ou serviços, repartir mercados, restringir o acesso ao mercado ou distorcer quaisquer processos de concurso.

Dar a qualquer fornecedor ou prestador de serviços um tratamento preferencial, como o fornecimento de informação privilegiada sobre os nossos preços, técnicas ou práticas.

Tirar partido de uma posição dominante no mercado para entravar o desenvolvimento de concorrentes neste mercado, ou procurar obter benefícios indevidos de fornecedores ou prestadores de serviços dependentes.

## EXEMPLO PRÁTICO



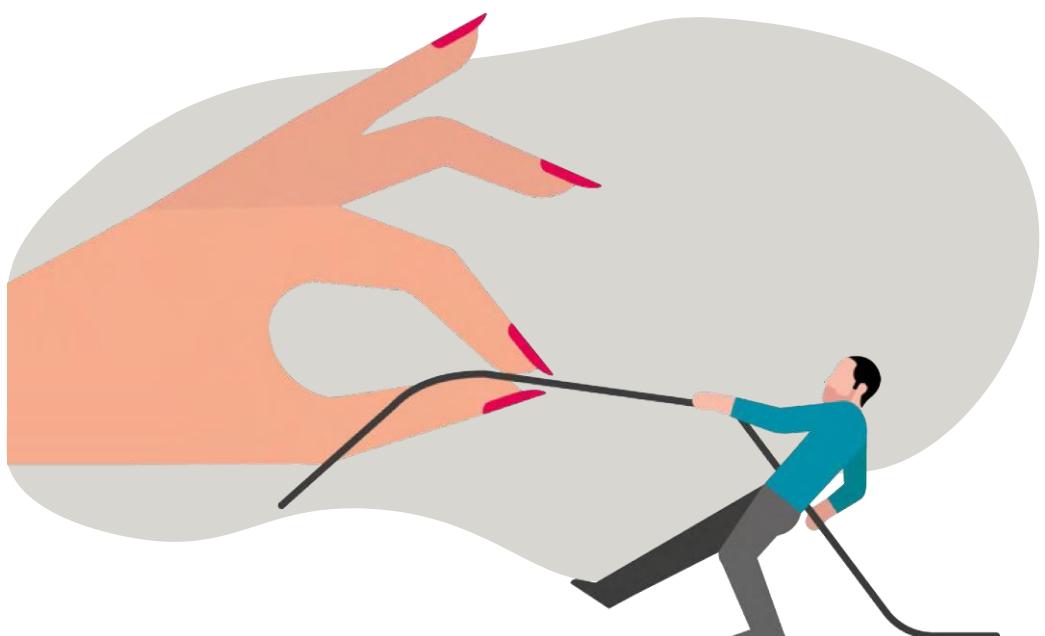
“

Numa feira comercial, constato que vários documentos que mostram claramente as listas de preços e as projeções financeiras de um dos nossos concorrentes foram accidentalmente deixados deitados num dos seus stands. Estou seriamente tentado a dar uma olhada, pois esta informação seria realmente muito valiosa para esta linha de negócio do Grupo SNCF, que poderia usá-la para melhorar a sua posição no mercado.

”

### Devo fazê-lo?

Não. Esta ação seria contrária aos padrões éticos do Grupo SNCF e poderia prejudicar gravemente a sua reputação, porque constituiria um roubo de documentos e colocaria o Grupo numa posição totalmente injusta, o que lhe daria uma vantagem desleal neste mercado, restringiria a livre concorrência e, portanto, violaria o direito da concorrência.



# 05

## EVITAR CONFLITOS DE INTERESSES

Independentemente da nossa posição e antiguidade no Grupo, todos podemos depararmo-nos com um conflito de interesses se o nosso próprio interesse estiver em contradição com o desempenho objetivo e imparcial das nossas funções profissionais.

Este interesse próprio pode envolver uma relação pessoal, a perspetiva de um benefício ou ganho para nós mesmos ou para alguém próximo a nós, ou até mesmo aceitar um presente que nos faça sentir obrigados.

### Temos de...

Identificar situações de risco antes que surjam, por exemplo: vai envolver-se numa decisão para o Grupo SNCF numa área em que tenha uma atividade externa potencialmente conflituosa, interesses financeiros, relação pessoal com um fornecedor ou prestador de serviços, autoridade pública, associação, candidato a emprego, etc.?

Seja sempre transparente sobre essas situações e denuncie-as ao seu gestor direto, ao responsável de RH ou ao responsável de compliance do Departamento de Ética do Grupo.

Peça alguém para ocupar o seu lugar nestas situações durante as negociações e assinatura do contrato, não compareça à reunião onde a decisão será tomada e, de um modo geral, não se envolva no processo pré-contratual.

### Não devemos...

Envolvermo-nos em atividades externas que entrem em conflito com o Grupo ou ajudem os seus concorrentes.

Manter uma relação especial com um dos fornecedores, prestadores de serviços ou subcontratados do Grupo que nos torne dependentes deles e que seja suscetível de conduzir a um tratamento injusto em comparação com outros.

Participar em qualquer processo de seleção de um fornecedor ou prestador de serviços quando existam ligações pessoais (familiar, amigo, etc.) com um gestor desse fornecedor ou prestador de serviços que participe neste processo.

Usar uma posição para influenciar as decisões do Grupo a fim de obter um benefício injusto (financeiro ou de outra forma) para nós mesmos, um membro da família ou qualquer individuo ou pessoa coletiva com uma ligação pessoal.



### Para mais informações, consulte:

- Guia de sensibilização sobre conflitos de interesses
- Guia prático sobre "Conflitos de interesses".

## EXEMPLO PRÁTICO

“



Como parte do meu trabalho, sou obrigado a ajudar empresas selecionadas em nossos processos de concurso para serviços de IT. Meu primo é gerente de operações de uma das empresas licitantes.

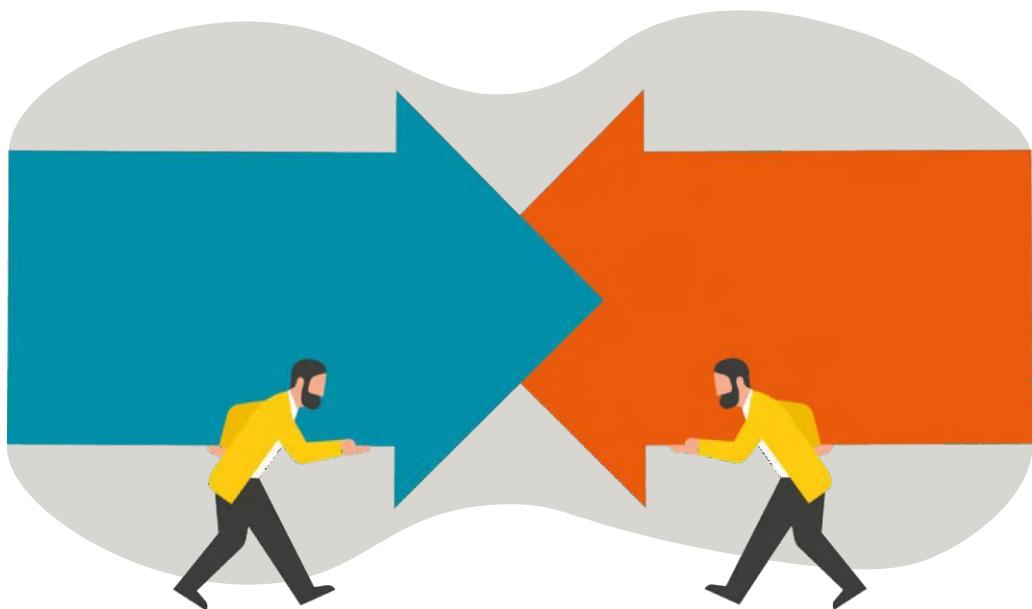
Mesmo assim, ainda pretendo avaliar a oferta desta empresa porque sou uma pessoa honesta e não acho que vou dar a esta empresa uma vantagem injusta sobre qualquer outra empresa que concorra no processo.

”

### É a coisa certa a fazer?

Não. Embora pense que agiria com honestidade, para garantir que o processo de concurso é conduzido de forma transparente e exaustiva, é importante que não surjam suspeitas de que esta empresa beneficie de qualquer tipo de vantagem injusta em relação às outras empresas no processo.

Se o contrato for adjudicado à empresa do seu primo, este resultado poderá ser contestado por um concorrente se este tiver conhecimento desta ligação familiar. A sua credibilidade e legitimidade internas podem também ser postas em causa pelos seus colegas, que terão dificuldade em acreditar na natureza objetiva da empresa escolhida pelo seu primo. Neste tipo de situação, reporte sempre uma relação pessoal ao seu superior hierárquico e não participe no processo de concurso.



# 06

## PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A informação a que temos acesso como parte do nosso trabalho não nos pertence. Pertence ao Grupo SNCF ou a terceiros, e pode ser muito valioso.

Antes de partilhar esta informação ou revelar o seu conteúdo a quaisquer colegas ou terceiros, considere sempre o estado desta informação, se é estratégica ou não, o seu grau de sensibilidade e a pertinência do colega ou terceiro que a irá receber.



### TEMOS DE...

Proteger as informações confidenciais dos nossos clientes, prestadores de serviços e fornecedores.

Proteger o know-how, a informação económica, comercial ou estratégica e os dados técnicos do Grupo SNCF, primariamente pelo cumprimento das regras de utilização e divulgação dessa informação.

Familiarizar-se e defender as normas de proteção dos ativos de informação: garantir que os documentos são classificados corretamente e aderir aos princípios de proteção e marcação desses documentos (Recomendação específica para empresas SNCF).

Observar as normas legais que regem a utilização dos dados para identificar indivíduos (colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros ou clientes), a segurança destes dados, a transmissão destes dados e o período de retenção obrigatória destes dados. O incumprimento destas regras pode resultar em sanções penais.



### NÃO DEVEMOS...

Usar redes sociais, ou qualquer outro canal acessível a terceiros, para compartilhar padrões da empresa ou documentos internos, como relatórios, notas, demonstrações financeiras.

Divulgar, sob qualquer forma, quaisquer elementos de uma patente ou marca e, de um modo mais geral, qualquer elemento de propriedade intelectual pertencente ao Grupo SNCF que esteja estritamente protegido como tal.

Revelar os nossos IDs de utilizador e palavras-passe para os nossos sistemas empresariais de IT ou ferramentas digitais a quaisquer colegas não autorizados ou terceiros.

Fornecer os dados pessoais de funcionários, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros a quaisquer colegas ou terceiros que não estejam autorizados a aceder ou fazer uso dos mesmos.



### Para mais informações, consulte:

- Standard para proteger os ativos de informações do Grupo SNCF.
- Standard para a política de segurança dos sistemas informáticos do Grupo.
- Guia para "Redes Sociais".
- Guia para a Proteção de dados pessoais.

## EXEMPLO PRÁTICO

“



Estou numa feira de equipamento ferroviário e tenho de fazer uma apresentação aos participantes sobre as alterações às regras de manutenção dos comboios TGV de alta velocidade. Muitas das pessoas presentes não fazem necessariamente parte do Grupo SNCF, e eu quero usar um documento interno classificado como "Confidencial: Distribuição Restrita".

”

### Posso fazer isso?

Não. Tendo em conta a classificação do documento, é provável que contenha informações comerciais de alto risco, podendo também conter avaliações económicas ou previsionais. Só posso divulgá-lo a terceiros legalmente reconhecidos e apenas após aprovação formal da minha equipa de gestão sénior.

Por conseguinte, tenho de submeter o meu projeto de apresentação à equipa de gestão sénior antes da realização da feira e obter o seu acordo explícito.



# 07

## GESTÃO E UTILIZAÇÃO METICULOSA E HONESTA DOS FUNDOS E ATIVOS DO GRUPO SNCF

O Grupo SNCF fornece-nos os recursos, meios e ferramentas necessários para desempenhar as nossas funções profissionais.

Estes elementos são propriedade do Grupo, o que significa que temos de geri-los e usá-los de forma meticulosa e honesta.

### Temos de...

Assegurar a utilização legítima de todos os fundos, ativos, recursos e ferramentas colocados à nossa disposição pelo Grupo SNCF para efeitos dos nossos deveres e tarefas profissionais.

Gerir, operar e manter meticulosamente os equipamentos para garantir a segurança dos colaboradores, clientes e terceiros.

Use os ativos e recursos do Grupo de forma honesta e apenas para a finalidade pretendida. Alguns recursos como computadores, tablets e smartphones podem ser autorizados para uso privado, mas esse uso deve permanecer razoável e marginal em relação à alocação profissional.

Assegurar a correta utilização dos sistemas de informação, verificando se as autorizações para estes sistemas estão sujeitas a revisão regular, entre outras coisas.

### Não devemos...

Apropriar-se indevidamente ou utilizar para fins privados os ativos do Grupo SNCF colocados à nossa disposição (ferramentas, veículos de serviço, cartões de visita, tablets, smartphones, etc.).

Utilizar os sistemas de informação do Grupo de forma a comprometer o bom funcionamento ou a segurança desses sistemas.

Utilizar os sistemas de informação ou ferramentas digitais do Grupo SNCF para fins impróprios ou ilegais, nomeadamente para:

- Descarregar material ou aceder a sites cujo conteúdo seja contrário à ordem pública, à privacidade e dignidade individuais e à decência pública (pornografia, pedofilia, incitamento ao ódio racial, terrorismo, revisionismo, etc.);

- Publicar insultos ou comentários abusivos, partilhar imagens de colegas sem o seu consentimento ou reproduzir logótipos e marcas registadas sem as autorizações legais necessárias.



### Para mais informações, consulte:

- Standard para a política de segurança dos sistemas informáticos do Grupo (RG00029).
- Kit de sensibilização "Tornar a diversidade social, racial e de género uma realidade no dia-a-dia".

# EXEMPLOS PRÁTICOS

## Revenda de materiais

“



Um gestor intermédio de uma das nossas instalações tem de mandar remover uma determinada extensão de linhas de serviço desativadas por um subcontratante especializado, ao qual foi adjudicado o contrato para estas obras. O responsável desta empresa oferece-se para remover mais linhas desativadas do que o previsto e fazer uma divisão de 50/50 dos proveitos provenientes da revenda dos materiais antigos (travessas, carris, sucatas) recuperados dessas linhas desativadas, que não estavam previstas no contrato. A SNCF não pagaria mais do que o acordado por estas obras e cobriria os custos dos materiais removidos de acordo com os processos regulamentares internos, mas apenas para as linhas previstas no contrato e não para todas as vias efetivamente removidas.

”

### Deverá ele aceitar esta oferta?

Não, porque quaisquer linhas removidas para além do comprimento previsto no contrato são propriedade pública da SNCF Réseau. O gestor intermédio da SNCF ou o subcontratante não tem o direito de se apropriar das receitas da revenda destes materiais antigos em benefício próprio.

Tal constituiria um furto de bens da SNCF, perpetrado tanto pelo gestor intermédio como pelo subcontratante.

## Patrocínio

“



Sou presidente de uma associação sem fins lucrativos de proteção do ambiente. Também ocupo um cargo no Grupo SNCF e foram-me delegados poderes para fazer donativos a organizações sem fins lucrativos, que tendem a ser de montantes moderados. Assim, pretendo fazer um donativo à associação a que presido, dizendo a mim mesmo que não há nada de ilícito nisso, uma vez que não estaria a violar os poderes que me foram delegados, e não tenho qualquer ganho pessoal, pois estaria a contribuir para os fins legítimos da associação.

”

### Posso fazer isso?

Não, os montantes que pode doar a associações estão sujeitos a regras muito rigorosas, e as associações que escolher não podem ser ditadas por qualquer tipo de interesse pessoal, mesmo que esse interesse não seja financeiro. Ao escolher a associação a que preside, excluiria imediatamente outras associações que poderiam legitimamente reivindicar este donativo com base no seu compromisso com a proteção do ambiente. Assim, esta ação seria contrária à boa e rigorosa gestão dos fundos do Grupo SNCF, independentemente de qualquer conflito de interesses.

# 08

## REDUZIR A NOSSA PEGADA AMBIENTAL

Consciente da sua responsabilidade para com as gerações atuais e futuras, o Grupo SNCF estabeleceu metas ambiciosas em termos de mobilidade sustentável e redução do seu impacto ambiental.

Cada colaborador deve assumir a sua parte desta responsabilidade com base no seu papel no Grupo.



### Temos de...

Cumprir rigorosamente as leis e regras do Grupo SNCF sobre a proteção do meio ambiente.

Avaliar e controlar os impactos ambientais das nossas atividades profissionais: instalações, materiais e produtos, métodos de trabalho, ambientes de escritório, viagens de negócios, gestão de resíduos.

Adotar métodos e práticas que minimizem esses impactos.

Desempenhar o nosso papel na proteção da biodiversidade e na gestão sustentável dos recursos através de ações individuais.



### Não devemos...

Desconsiderar os investimentos ou os procedimentos ou controlos necessários para proteger o ambiente.

Ocultar ou suprimir deliberadamente informações relacionadas com a poluição causada pelo Grupo.



### Para mais informações, consulte:

- Relatório CSR do Grupo SNCF.

## EXEMPLO PRÁTICO



Sou um gestor de um site e sou notificado no último minuto que o meu chefe vai me fazer uma visita. Eu quero que tudo esteja impecável para a visita, e preciso me livrar de alguns computadores antigos que têm estado abandonados na propriedade. Como não tive tempo de ligar para os serviços de apoio para os recolherem, então peço à equipe para lidar com eles como puderem, mesmo que isso signifique apenas deixá-los no átrio da estação.

### Deveria ter feito isso?

Não. A gestão de resíduos é regulamentada porque os equipamentos elétricos e eletrônicos contêm frequentemente componentes nocivos para o ambiente (pilhas e acumuladores, gases com efeito de estufa, tubos de raios catódicos, componentes que contêm mercúrio, condensadores que podem conter PCB, etc.). Além disso, os materiais de que são feitos (metais ferrosos e não ferrosos, metais raros, vidro, plásticos, etc.) têm um elevado potencial de reciclagem.

Em França, o sistema de eliminação dos resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos é regulado pelo Código do Ambiente, que o Grupo SNCF deve respeitar. Nenhuma questão urgente pode justificar a violação da lei, pelo que tenho de seguir os procedimentos de gestão de resíduos emitidos pela empresa.

# 09

## SER UM CIDADÃO CORPORATIVO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

As ações cívicas empreendidas pelo Grupo SNCF estão em linha com o seu compromisso global de promover e melhorar continuamente as ações do Grupo em termos de responsabilidade social e societária.



### Temos de...

Assegurar a transparência das nossas contas e liquidar todos os impostos, direitos e contribuições que nos incumbem.

Respeitar as culturas locais, implementar políticas e ações que incorporem a abertura às regiões, a diversidade dos nossos concidadãos e a consideração pelos setores vulneráveis da sociedade.

Utilizar a nossa influência de forma socialmente responsável, responsabilizável e transparente:

- Cumprir os códigos de conduta e regulamentos dos organismos políticos e profissionais com os quais nos envolvemos.
- Basear as nossas posições e tomadas de posição em relação a políticos ou intervenientes institucionais em informações que tenham sido cuidadosamente examinadas, verificadas e aprovadas para utilização pelos departamentos relevantes do Grupo.



### Não devemos...

Usar a nossa influência indevidamente, envolvendo-se em corrupção, tráfico de influência ou outras práticas desonestas ou impróprias.

Participar em ações no nosso local de trabalho que envolvam atividades políticas que não estejam relacionadas com os nossos deveres profissionais.



### Para mais informações, consulte:

- Carta de Assuntos Públicos da SNCF.

# EXEMPLO PRÁTICO

“

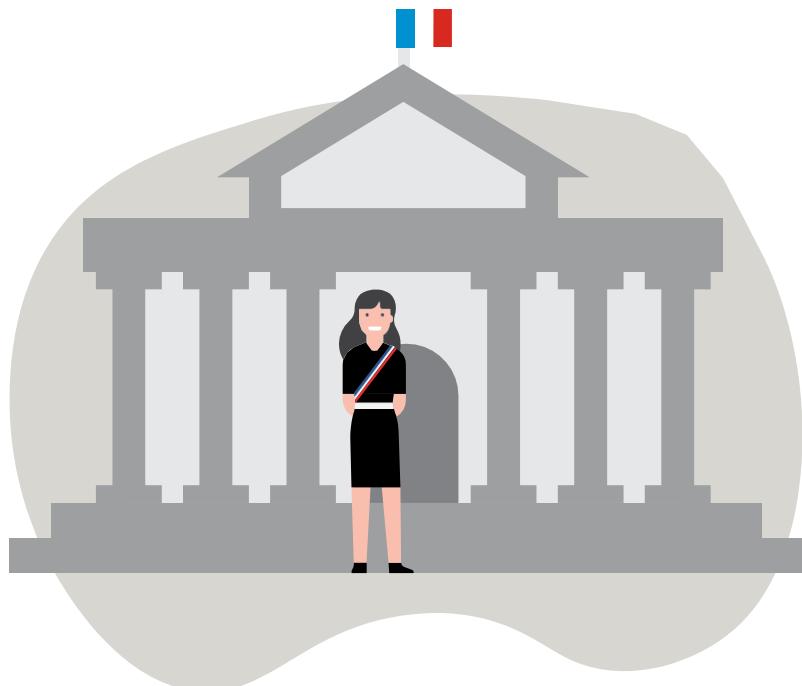


Sou funcionário do Grupo SNCF, mas também vereador municipal responsável pelo planeamento urbano. Um plano para desenvolver um **depósito de mercadorias** é apresentado ao conselho, o que envolveria a venda de terrenos **propriedade do município** ao Grupo SNCF. No entanto, uma proposta concorrente para comprar este terreno também é apresentada ao conselho por um concessionário de automóveis. Após uma análise cuidadosa, concluo que as minhas funções como vereador não devem interferir com os meus compromissos profissionais, pelo que decido não participar em parte da reunião do conselho que trata deste assunto.

”

## Foi a coisa certa a fazer?

Sim, neste caso existe claramente um potencial **conflito** de interesses entre as minhas funções de vereador e o meu estatuto de funcionário do Grupo SNCF. Este conflito de interesses poderia levantar suspeitas de uma aquisição ilegal de interesses sujeitos a sanções e, em caso de litígio, poria em causa a decisão do conselho caso vendesse os terrenos ao Grupo SNCF. Tal seria prejudicial para o **Grupo**.



# 1

## GARANTIR QUE OS NOSSOS PRESTADORES DE SERVIÇOS, FORNECEDORES E PARCEIROS CUMPRAM PADRÕES ÉTICOS EQUIVALENTES

O Grupo SNCF interage regularmente com muitas partes interessadas diferentes: prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e intermediários.

Enquanto Grupo responsável, temos o dever de assegurar que os padrões éticos aplicados por estas partes interessadas sejam equivalentes aos nossos.

### Temos de...

Garantir que os nossos prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e, em geral, todas as partes interessadas estejam familiarizados com a nossa Carta de Ética e pedir-lhes que assumam um compromisso contratual para cumprir esta Carta e garantir que os seus próprios fornecedores ou subcontratados também a cumprem.

Exigir aos nossos fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros que proíbam qualquer ato de corrupção ou tráfico de influências, exigindo que assumam compromissos contratuais específicos sobre estes pontos, especialmente em relação a serem auditados.

Exigir que os nossos fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros se comprometam a respeitar os princípios fundamentais que proíbem o assédio, a discriminação, o trabalho infantil e o trabalho forçado, de acordo com as convenções da Organização Internacional do Trabalho.

### Não devemos...

Celebrar contratos com fornecedores ou prestadores de serviços que não respeitem a legislação laboral ou os nossos princípios éticos, especialmente nos domínios dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, do combate à corrupção, da livre concorrência e da proteção ambiental.

Celebrar contratos com pessoas ou empresas que recorram a práticas como a privação de liberdade, o trabalho forçado ou obrigatório ou condições de trabalho suscetíveis de prejudicar gravemente o bem-estar físico ou mental das pessoas que empregam.

Celebrar contratos com pessoas ou empresas que empreguem imigrantes ilegais ou crianças consideradas menores de idade de acordo com as convenções internacionais sobre o trabalho infantil e a legislação do país em que estão empregados.

Se uma entidade com a qual o Grupo SNCF já tem uma relação contratual cometer uma das violações acima mencionadas, essa entidade deve apresentar um plano de ação ao Grupo detalhando como pretende remediar essa violação, e o Grupo avaliará se rescinde ou não o contrato com base nesse plano.

## EXEMPLO PRÁTICO



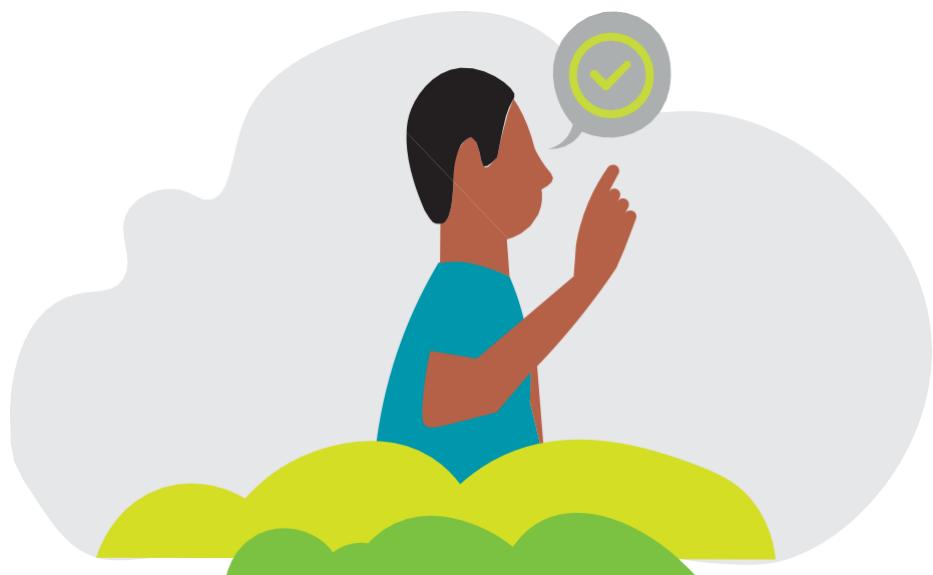
“

Recebo informações não verificadas de que um dos meus fornecedores tem estado a trabalhar com um subcontratante estrangeiro, de que desconhecia anteriormente. Aparentemente, esta empresa emprega crianças com menos de 15 anos, o que viola as regras do trabalho infantil da Organização Internacional do Trabalho. Embora eu esteja perfeitamente satisfeito com a qualidade dos produtos deste fornecedor, também sinto que não posso ignorar esta informação e devo realizar uma auditoria.

”

### **Será esta a reação correta?**

Sim, este tipo de informação simplesmente não pode ser ignorado. Deve pedir ao fornecedor que explique a situação e, se ainda não estiver convencido, iniciar uma auditoria referindo-se à cláusula do contrato do fornecedor que permite especificamente a realização de tais auditorias. Se a auditoria revelar estas práticas, tal constituirá uma violação contratual grave das regras de mercado por parte do fornecedor, devendo então cessar a relação com este fornecedor.



# 1

## ASSUMIR OS DEVERES ESPECÍFICOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**IMPORTANTE: ESTE DÉCIMO PRIMEIRO PRINCÍPIO APLICA-SE MAIS ESPECIFICAMENTE ÀS 5 EMPRESAS FERROVIÁRIAS SNCF E SUAS FILIAIS COM FUNÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO.**

As atividades das filiais do Grupo SNCF que prestam serviços públicos exigem a nossa máxima vigilância para observar os nossos deveres para com o Estado e os princípios do serviço público: laicidade e neutralidade, igualdade de acesso aos serviços públicos, deveres específicos de boa-fé e discrição.

O princípio da igualdade de tratamento e os deveres de boa-fé e discrição aplicam-se a todos os trabalhadores do Grupo SNCF, sem exceção, e aqueles que pertencem ao Grupo SNCF e prestam um serviço público têm obrigações mais rigorosas nestas áreas.



## Laicidade e neutralidade

Os princípios da laicidade e da neutralidade vinculam o Estado e aplicam-se também aos trabalhadores das empresas do Grupo SNCF que prestam uma missão de serviço público, estejam ou não em contacto com o público.



### Temos de...

Respeitar e assegurar o respeito pela laicidade e neutralidade dentro das empresas SNCF e suas subsidiárias prestadoras de serviços públicos.

Manter padrões rigorosos de discrição ao expressar nossas convicções políticas ou religiosas.

Dar sempre mais prioridade às necessidades de um serviço público que funcione corretamente — sobretudo à continuidade e igualdade, do que às solicitações dos clientes relacionadas com as suas práticas e costumes religiosos.



### Não devemos...

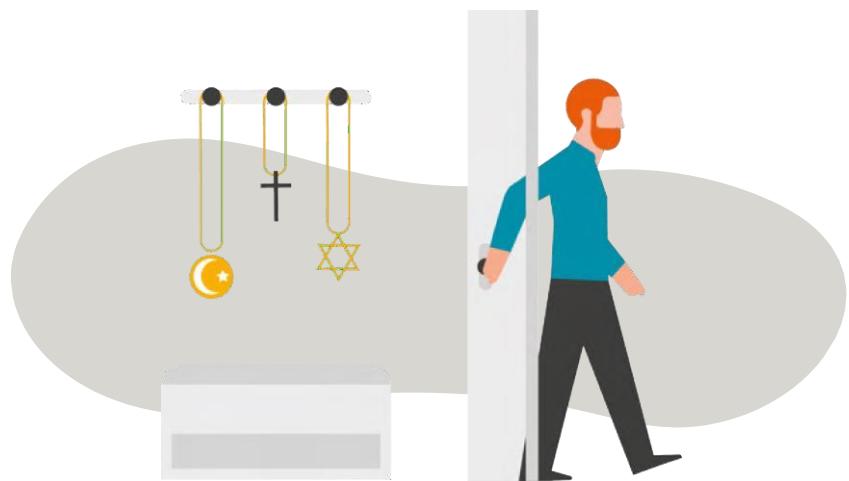
Permitir que surjam confusões entre as nossas próprias crenças ou compromissos privados (associativos, políticos, religiosos, etc.) e as posições do Grupo SNCF.

Praticar ou tolerar na empresa proselitismo ou comportamento ostensivamente baseado em crenças políticas ou religiosas.



### Para mais informações, consulte:

- Guia prático: "Princípios de secularismo e neutralidade dentro do Grupo SNCF".



## Igualdade de tratamento

A igualdade de tratamento é um princípio fundamental do serviço público.

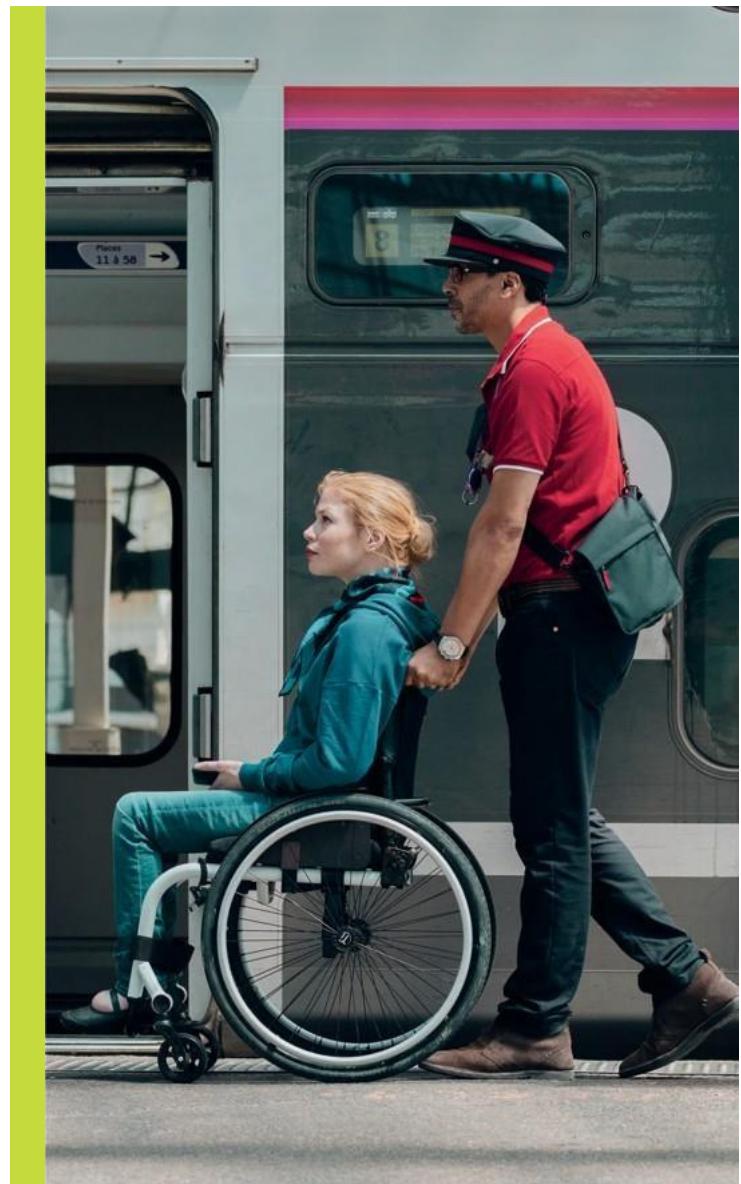
### ⊕ Temos de...

Assegurar sempre a igualdade de tratamento em situações comparáveis, a fim de facilitar o acesso a:

- Os nossos serviços para os nossos clientes;
- Os nossos mercados para os nossos fornecedores e prestadores de serviços;
- A rede ferroviária nacional e a sua infraestrutura de serviços para todos os utilizadores.

### ⊖ Não devemos...

Envolver-se em conduta discriminatória em relação a determinados clientes ou privá-los indevidamente do acesso aos nossos serviços com base nas suas diferenças reais ou percebidas.



## Deveres específicos de boa-fé e discrição

A prestação de serviços públicos exige o respeito de normas rigorosas para garantir uma conduta adequada para com os clientes e o público em geral.



### Temos de...

Ter uma conduta exemplar ao ouvir e servir os nossos clientes.

Prestar assistência aos nossos clientes de forma altruísta sempre que necessário.

Fornecer-lhes todas as informações de que necessitem.

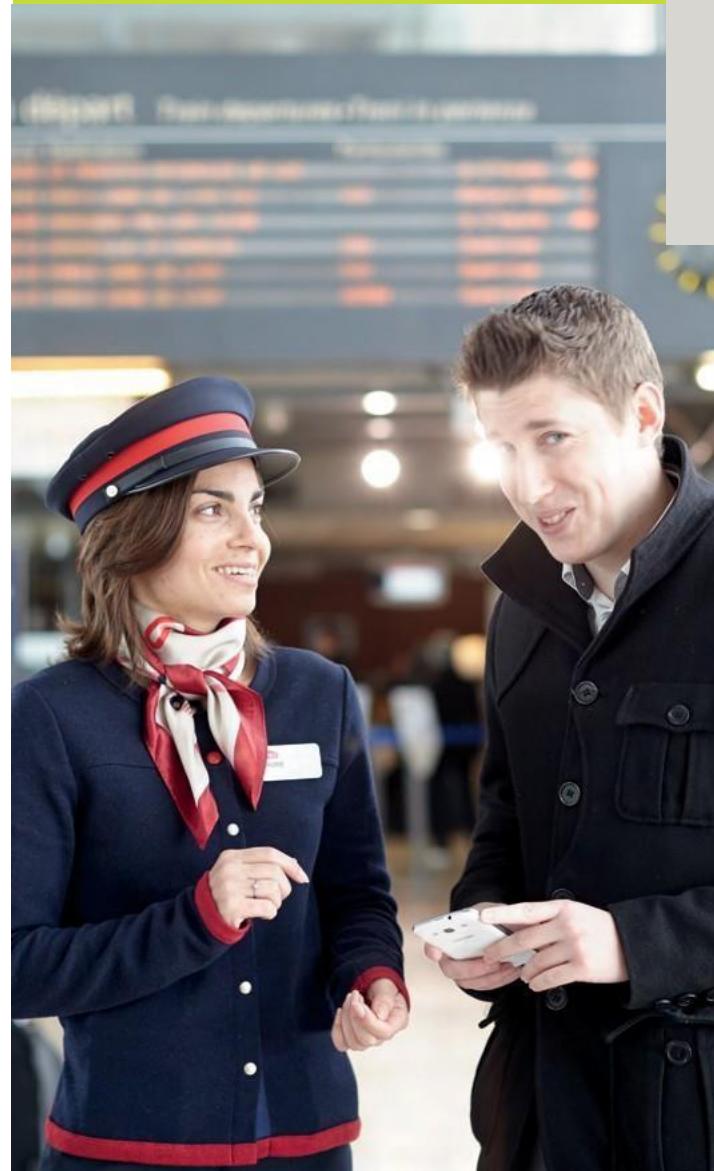
Assegurar uma conduta nas estações e nos comboios que não ofenda outros passageiros e não alimente litígios com colegas—especialmente com os inspetores.



### Não devemos...

Fazer comentários públicos que violem a dignidade dos clientes e, especialmente, dos passageiros.

Discutir assuntos comerciais, mencionar os nomes de clientes ou fornecedores ou falar de práticas comerciais internas em locais públicos e, em particular, nas estações e nos comboios, sem o devido respeito pela confidencialidade ou discrição.



# AGENTES DA PRÁTICA ÉTICA

---

**Todos os colaboradores do Grupo SNCF devem integrar os valores e princípios estabelecidos na Carta de Ética do Grupo SNCF nas suas práticas profissionais diárias.**

**Há, no entanto, um agente-chave: o gestor, que fornece orientação e aconselhamento sobre questões éticas, juntamente com outros agentes dedicados.**

## O GESTOR: UM AGENTE-CHAVE

Um **GESTOR** é responsável por liderar uma equipa, independentemente da dimensão, definir os seus objetivos e dar-lhe um sentido de propósito e orientação. O gestor deve comunicar uma visão específica aos membros da equipa e servir de guia para cada um deles. De executivos seniores a responsáveis pelas operações locais, os gestores são os embaixadores número um dos nossos valores. Devem assegurar que os nossos princípios de conduta ética são devidamente respeitados.

Assim, os gestores têm o dever de:

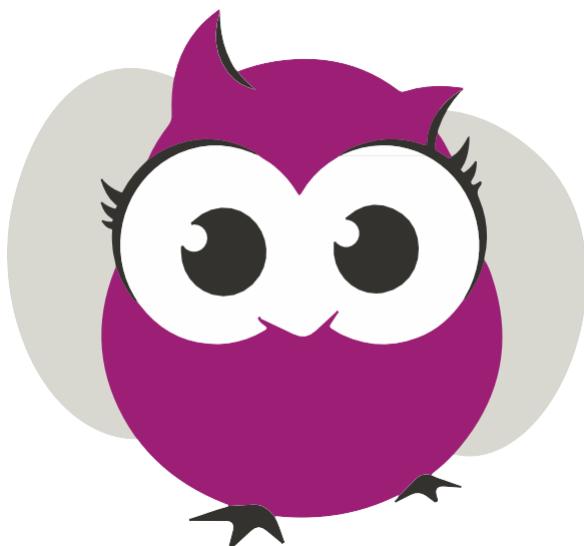
- Conhecer a Carta de Ética e dar o exemplo de conduta responsável através das suas ações e comportamentos, tanto a nível interno como externo;
- Assegurar que os seus colaboradores também estão familiarizados com a Carta de Ética, e explicar-lhes o seu conteúdo, se necessário, bem como a quaisquer novos colaboradores da empresa ou equipa;
- Estar disponível e atento aos colaboradores que reportam preocupações éticas, e transmitir essas preocupações aos agentes dedicados, caso estes próprios não disponham de meios para fornecer soluções;
- Assegurar que qualquer pessoa a quem pretendam atribuir um cargo de responsabilidade esteja familiarizada com a Carta de Ética e tenha a competência, a autoridade e os meios para, por sua vez, garantir o seu devido cumprimento.



# AGENTES DEDICADOS

## COMITÉ DE ÉTICA DO GRUPO

A Comissão de Ética do Grupo está encarregada de propor quaisquer recomendações relativas à política de ética do Grupo à Equipa de Gestão Séniior do Grupo SNCF. Cria material para complementar a Carta de Ética através da adoção de guias ou planos de ação sobre temas éticos específicos.



## DEPARTAMENTO DE ÉTICA DE GRUPO

O Departamento de Ética do Grupo é uma entidade operacional dedicada à ética dentro do Grupo SNCF: seu papel é dar vida à ética e realiza todas as ações de formação, conscientização e educação necessárias para promover os princípios contidos na Carta de Ética e garantir sua adoção. Utiliza a "Linha de Apoio à Ética" para prestar apoio e aconselhamento eficaz a qualquer gestor ou colaborador confrontado com uma questão ética. Utiliza o sistema de "Whistleblowing" para gerir quaisquer questões éticas comunicadas, através da realização das investigações necessárias ou da sua realização.

A Captrain Portugal disponibiliza a plataforma "Whistleblower software" para registo e tratamento de denúncias.

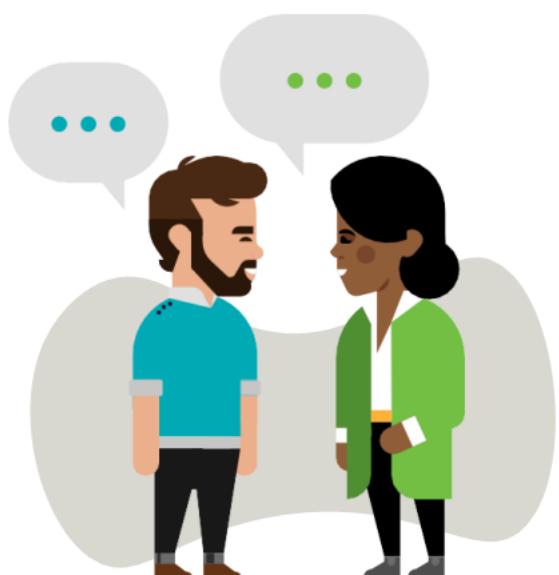
 **Para mais informações, consulte:**

- Standards sobre a Organização e Competências do Departamento de Ética do Grupo (RA-00088).

## RESPONSÁVEL PELA CONFORMIDADE ÉTICA

O Departamento de Ética do Grupo coordena uma rede de responsáveis pela conformidade ética em cada um dos principais negócios do Grupo SNCF e nas principais subsidiárias.

Os responsáveis pela conformidade ética são responsáveis por garantir que a Carta de Ética é adotada no âmbito da sua entidade. Tanto como facilitadores como organizadores, contribuem para prevenir riscos éticos promovendo práticas profissionais de acordo com os valores e princípios de conduta ética especificados na Carta de Ética e, se necessário, assegurando a adoção de guias ou códigos específicos para as atividades ou negócios da sua entidade.



# LINKS ÚTEIS

Todos os documentos incluídos na Carta sob o título “Para mais informações, consultar:” estão disponíveis no site da Intranet da SNCF “ÉTIQUE”, bem como na aplicação MyEtic, disponível nos smartphones corporativos da SNCF.

Estes documentos também podem ser solicitados diretamente ao Departamento de Ética do Grupo.

## CONTACTE A "LINHA DE APOIO ÉTICA" PARA



04 27 01 02 81



The MyEtic app



ligneethique@sncf.f



**SNCF**  
Direction de l'Éthique Groupe  
2 Place aux Étoiles  
CS 70001  
93633 La Plaine Saint-Denis

## ACEDA AO CANAL DE DENÚNCIA ATRAVÉS DE:



SNCF: The MyEtic app  
CTPT: Whistleblower Software



SNCF: [www.alerteethiquesncf.com](http://www.alerteethiquesncf.com)  
CTPT: [www.captrain.pt](http://www.captrain.pt)



**SNCF**  
Direction de l'Éthique Groupe  
2 Place aux Étoiles  
CS 70001  
93633 La Plaine Saint-Denis Cedex

Esta Carta foi assinada pelo Presidente e CEO da SNCF SA:

Jean-Pierre FARANDOU  
Chairman and CEO

SNCF  
Direction de l'Éthique Groupe  
2, Place aux Étoiles – CS 70001  
93633 La Plaine Saint-Denis Cedex

Design & production:  
Group Ethics Department

Practical examples:  
SNCF Media Centre

Photographs:  
SNCF Media Centre: Leitizia Lefur, Matthieu  
Raffard, Alex Cretey Systermans, Yann Audic

November 2022