



MANUAL DE CONDUTA PARA A PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO NO TRABALHO

MC
Revisão 02
Emitido em
15/07/2024
Pág.: 1 / 4

Regras Gerais

A leitura deste Manual é fundamental para o bom desempenho de cada um e otimização da relação interna da estrutura organizacional do Hotel Alísios. Leia com atenção. Se tiver qualquer dúvida, não hesite em solicitar esclarecimentos aos seus colegas, superiores hierárquicos ou mesmo à Gestão se sentir que não está totalmente esclarecido.

O seu contributo é essencial para melhorarmos estas regras e garantir que toda a equipa está esclarecida, unida e empenhada em agradar os nossos clientes e cumprir boas práticas em tudo o que fazemos.

Não esqueça que o sucesso do Hotel Alísios é o SEU sucesso.

Colabore.

Índice

1. Promulgação.....	1
2. Política do Sistema.....	2
3. Procedimento disciplinar.....	2
3.1. Assédio.....	3
3.2. Denúncia.....	3
3.3. Meios de denúncia.....	3

1. Promulgação

O Hotel Alísios no âmbito da gestão das pessoas da sua Equipa e na procura de um bom ambiente de trabalho estabeleceu regras de acordo com a legislação nacional, internacional e o bom senso. Estas regras têm como objetivo garantir um equilíbrio nas relações entre todos os membros da equipa numa perspetiva de facilitar o trabalho a comunicação entre todos, independentemente da sua posição na estrutura hierárquica, e garantir que eventuais atitudes menos corretas entre os membros da Equipa são tratadas com justiça e dentro do quadro legal em vigor.

Neste manual apresentam-se as regras básicas que cada colaborador deve cumprir e fazer cumprir de forma a que o Sistema funcione com eficácia, procurando a eficiência e o bom relacionamento entre todos.

Este documento é complementar do manual de acolhimento já divulgado e onde se definem algumas regras que cada um deve conhecer e cumprir.

Dos valores assumidos internamente e descritos nesse manual, destacamos aqui dois que promovem a boa convivência interna

- **Pro-atividade:** Resolução de maneira positiva e eficiente de todas as situações e problemas, correntes ou/e inesperados, de forma a satisfazer construtivamente os clientes, sejam eles internos ou externos, superando sempre que possível as expetativas.

- **Integridade:** Ser reto, honesto e exemplar em todas as situações.

Elaborado por:

Aprovado por:

2. Política do Sistema

O Hotel Alísios definiu o seu Sistema de Gestão numa perspetiva de integração de requisitos de forma a assegurar a sistematização dos métodos considerados mais adequados quer a nível de Qualidade e Segurança Alimentar dos seus serviços, quer a nível de práticas para preservação do Meio Ambiente e uma política que estabelece as diretrizes genéricas nos vários níveis de atuação sejam internos sejam externos.

Assim, no âmbito dessa política, compromete-se a estar atento à forma como as suas atividades interagem com o ambiente, o tecido empresarial e a comunidade local assumindo uma gestão responsável melhorando ativa e continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão, numa perspetiva de total satisfação dos Clientes, de prevenção da poluição e de bom desempenho de todos os envolvidos.

No âmbito do seu processo de gestão dos recursos humanos privilegia:

- **A igualdade de oportunidades** - São garantidas, no processo de seleção e de avaliação de desempenho condições iguais para todos os candidatos/colaboradores, não se discriminando nenhum por razões de sexo, raça ou crença.
- **O aumento do nível de habilitações** - Na seleção de novos colaboradores, privilegamos os melhores profissionais com o objetivo de incrementar o potencial da empresa. Internamente promovemos a formação como mecanismo de melhoria individual e coletiva adequando o Programa de Formação Anual ao diagnóstico das necessidades pessoais e da equipa.
- **A integração, formação e aperfeiçoamento** – É proporcionado aos colaboradores em todos os níveis hierárquicos, uma orientação para a perfeita integração na organização, formação e aperfeiçoamento para o bom desempenho de suas funções e desenvolvimento de suas carreiras, além de oportunidades para aprimoramento técnico, cultural, social, funcional e progresso financeiro.
- **A seleção interna** - Favorecemos o crescimento e desenvolvimento profissional dos colaboradores dando preferência aos recursos internos facilitando a mobilidade funcional e a polivalência.
- **Os direitos de personalidade** - A todos os colaboradores é assegurada a confidencialidade no tratamento de dados, podendo cada um ter acesso à sua informação em arquivo.
- **A avaliação do desempenho** - Manter uma avaliação eficiente e sistemática dos membros da equipa, a fim de assegurar um bom aproveitamento e desenvolvimento das capacidades individuais, mantendo assim, sempre vivo, um espírito de segurança em todos os níveis.
- **A remuneração adequada** – A política salarial estabelece critérios de remuneração justos e adequados, considerando o mérito individual e a situação do mercado de trabalho local.
- **A manutenção de bom ambiente de trabalho** – Manutenção de um ambiente de boas relações, estabelecendo condições humanas e materiais adequadas ao bom desempenho do trabalho. Nas condições humanas, inclui-se o direito de apelo e, nas condições materiais, incluem-se benefícios educacionais, médico-hospitalares e financeiros.
- **A comunicação e participação** – São promovidos os meios e o clima para o desenvolvimento amplo de comunicações e informações, e incentivar sugestões, a fim de conseguir a participação integral dos funcionários no espírito e nos objetivos básicos da organização, através de novas ideias, de aperfeiçoamento dos métodos de trabalho e de novas oportunidades de negócio. Todos os colaboradores são conhecedores do Manual de Boas Práticas do Hotel Alísios.
- **Gestão disciplinar** – Foi preparado um documento regulamentador da gestão disciplinar tendo por base os requisitos legais aplicáveis decorrentes do código de trabalho e das normas internas. Este documento é divulgado por todos os colaboradores.

3. Procedimento disciplinar

Se algum empregado violar a confiança da empresa, serão desencadeados os mecanismos necessários para identificar o tipo de transgressão e atuar de acordo com a gravidade do caso, não cometendo injustiças.

Com este Manual de Conduta exige-se que os problemas com as relações pessoais sejam confidenciais, o que ajudará à sua resolução e faz-se uma separação clara entre a relação consentida e assumida entre empregados e o assédio sexual.

3.1. Assédio

Considera-se assédio moral (também designado por mobbing) quando fatos repetidos afetam a integridade física e moral da vítima e assédio sexual quando há comportamentos indesejados de carácter sexual, verbal ou não-verbal, percebidos pela vítima como abusivos.

3.2. Denúncia

A existência de práticas abusivas identificadas por qualquer trabalhador do Hotel Alísios deve de imediato ser comunicada. A denúncia está protegida por lei, tanto para o denunciante como para as respetivas testemunhas a existirem.

A lei prevê a denúncia para vários tipos de infrações, no entanto vamos focar-nos naquelas que têm a ver com o relacionamento interno seja entre colegas seja entre níveis diferentes da hierarquia.

A denúncia ou divulgação pública pode ter por objeto infrações cometidas, que estejam a ser cometidas ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como tentativas de ocultação de tais infrações. (art.4º da lei 93/2021).

A pessoa singular que denuncie ou divulgue publicamente uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional, independentemente da natureza desta atividade e do setor em que é exercida, é considerada denunciante.

A lei prevê que tanto o trabalhador que denuncia como as testemunhas, não podem ser alvo de sanções disciplinares pelas declarações que prestaram no processo. O despedimento ocorrido até um ano depois de um trabalhador ter denunciado uma situação de assédio presume-se abusivo. Parte-se do princípio de que foi provocado pela denúncia e terá de ser a entidade patronal a provar que assim não foi.

Beneficia da proteção conferida pela lei o denunciante que, de boa-fé, e tendo fundamento sério para crer que as informações são, no momento da denúncia ou da divulgação pública, verdadeiras, denuncie ou divulgue publicamente uma infração

No entanto, em caso de dolo (por exemplo, quando o trabalhador quer prejudicar a empresa e mente ao dizer que foi vítima de assédio), a entidade patronal pode sancionar disciplinarmente o colaborador e as suas testemunhas sem ter de aguardar pela decisão final dos tribunais.

3.3. Meios de denúncia

As denúncias de infrações são apresentadas pelo denunciante através dos canais de denúncia interna ou externa ou divulgadas publicamente.

O denunciante só pode divulgar publicamente uma infração quando:

- a) Tenha motivos razoáveis para crer que a infração pode constituir um perigo iminente ou manifesto para o interesse público, que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida pelas autoridades competentes, atendendo às circunstâncias específicas do caso, ou que existe um risco de retaliação inclusivamente em caso de denúncia externa; ou
- b) Tenha apresentado uma denúncia interna e uma denúncia externa, ou diretamente uma denúncia externa nos termos previstos na lei, sem que tenham sido adotadas medidas adequadas nos prazos previstos na lei

O Hotel Alísios possui um canal de denúncia interna. Este canal permite a apresentação e o seguimento seguro da denúncia a fim de garantir a exaustividade, integridade e conservação da denúncia, a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e a confidencialidade da identidade de terceiros mencionados na denúncia, e de impedir o acesso de pessoas não autorizadas.

As denúncias, no Hotel Alísios, são reportadas à responsável de gestão das pessoas.

A responsável pela gestão das pessoas, tem autonomia, independência e imparcialidade para receber, tratar e gerir denúncias garantindo a confidencialidade, a proteção dos dados, o sigilo e a ausência de conflitos de interesses no desempenho das funções.

O denunciante poderá fazer a sua denuncia por escrito, por email (denuncias@hotelalisios.com) ou de forma verbal diretamente à responsável de gestão das pessoas. Se quiser manter o anonimato poderá fazer a denuncia por telefone.

Para registo de denuncias foi criado um impresso (IMP. 108 – Registo de denuncia) que pode ser usado pelo denunciante ou preenchido pela responsável, e que permite o registo da denuncia e o acompanhamento interno a realizar pela responsável.

No caso de a denuncia ser feita para entidades externas, aquelas terão os seus procedimentos para gerir estas denuncias, cabendo apenas ao Hotel Alisios o registo e o respetivo tratamento após o respetivo conhecimento.

A denuncia externa pode ser feita às autoridades constantes na lei de acordo com as respetivas competências. Se o denunciante não conhecer as competências de cada entidade e fizer uma denuncia a uma entidade sem as competências adequadas, de acordo com a lei, ela irá reencaminha essa denuncia para a entidade competente.

Uma das entidades externas a ser contactada é o ACT (Autoridade para as condições no trabalho” através do link: <https://portal.act.gov.pt/Pages/queixa-denuncia.aspx>

A identidade do denunciante, bem como as informações que direta ou indiretamente permitam deduzir a sua identidade têm natureza confidencial e são de acesso restrito. Esta obrigação de confidencialidade aplica-se a quem, não tendo competência para gerir a denuncia, tomar conhecimento da mesma.

Os registos e outros documentos associados a qualquer eventual denuncia devem ser guardados por um período mínimo de cinco anos. Estes registos podem revestir a forma de gravações de voz, atas fidedignas ou impresso próprio preenchido.

Após a formalização de uma denuncia e conhecimento interno, é proibido exercer qualquer retaliação contra o denunciante.

Se houver alguma retaliação, quem a cometeu terá de ser responsabilizado e terá de indemnizar o denunciante. Independentemente da responsabilidade civil a que haja lugar pode requerer as providências adequadas às circunstâncias do caso com o fim de evitar a verificação ou a expansão dos danos. Se tal não for possível concretizar internamente, a responsável deverá contactar a entidade externa competente para comunicar a situação e será esta entidade que passará a gerir a denuncia.

Os denunciantes gozam de todas as garantias de acesso aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos.