

# Globethics Repository

The logo for Globethics, featuring the word "Globethics" in white, sans-serif font centered within a solid blue rectangular background.

## Código de Ética do Caminho de Ferro de Luanda

This page was generated automatically upon download from the Globethics Repository. More information on Globethics see <https://www.globethics.net>. Data and content policy of Globethics Repository see <https://repository.globethics.net/pages/policy>.

|               |   |
|---------------|---|
| Item Type     | Preprint  |
| Authors       | Caminho de Ferro de Luanda  |
| Rights        | With permission of the license/copyright holder   |
| Download date | 2026-07-08 08:49:31   |
| Link to Item  | <a href="http://hdl.handle.net/20.500.12424/224490">http://hdl.handle.net/20.500.12424/224490</a> |

# CÓDIGO DE ÉTICA

DO CAMINHO DE FERRO DE LUANDA - E.P.



[www.cfl.co.ao](http://www.cfl.co.ao)

Rua Major Kanhangulo • Estação do Bungo • Cod. Postal 2077  
Luanda - Angola

## Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

### Construir o futuro/conquistar a confiança

Os comboios são um dos meios de transporte com menos impactos para o ambiente e por isso, são claramente, em termos futuros, o meio a privilegiar nas deslocações no país. Temos de estar à altura do desafio.

Este é o Código de Ética do momento preciso em que estamos, simultaneamente a conquistar território (estamos a chegar a lugares onde não chegávamos, há quase duas décadas) e a atrair clientes, sejam eles individuais que utilizam os nossos serviços em trabalho ou lazer, sejam eles clientes corporativos que queremos que utilizem os utilizem cada vez mais, no transporte de mercadorias.

Queremos ser um meio de transporte fiável, seguro, com qualidade, queremos ser reconhecidos pelo profissionalismo, no atendimento dos nossos clientes, pela lealdade na relação com os nossos colaboradores e pela integridade. Queremos que a sociedade Angolana conte connosco; queremos ter orgulho na nossa empresa.

Cada um de nós, com o seu empenhamento e dedicação é responsável por uma parcela do futuro que queremos construir.

Este Código de Ética que agora divulgamos, representa o assumir de um compromisso por parte de todos, com um especial destaque para os dirigentes, os responsáveis e chefias que marcam o ritmo e que devem ser um exemplo a seguir.

Conto com todos!

Luanda, aos 31 de Outubro de 2014



*Celso Rodrigues de Lemos Rosas*

**Celso Rodrigues de Lemos Rosas**  
Presidente do Conselho de Administração do CFL-E.P.



## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Objectivos do Código de Ética;.....                                    | 6  |
| 2. A quem se aplica este Código de Ética;.....                            | 6  |
| 3. Princípios de actuação do Caminho de Ferro de Luanda (CFL-E.P.); ..... | 6  |
| 3.1. Profissionalismo e fiabilidade; .....                                | 7  |
| 3.2. Segurança;.....  | 8  |
| 3.3. Lealdade e respeito pelos outros;.....                               | 9  |
| 3.4. Integridade;.....  | 11 |
| 3.5. Responsabilidade Social e Solidariedade.....                         | 13 |
| 4. Como reportar uma má conduta.....                                      | 14 |
| 4.1. Dúvidas e denúncias;.....  | 14 |
| 4.2. Incumprimento e sanções; .....                                       | 15 |
| 4.3. Divulgação;.....   | 15 |
| 4.4. Revisão;.....  | 15 |
| 4.5. Aprovação e entrada em vigor.....                                    | 15 |

## 1. Objectivo do Código de Ética

Pretendemos com este Código de Ética (Código) explicitar de forma clara e inequívoca os princípios de actuação que devem nortear o comportamento dos trabalhadores, fornecedores e parceiros do Caminho de Ferro de Luanda, Empresa Pública (CFL-E.P.).

Para além dos limites impostos pela lei, do respeito pela legislação em vigor, nomeadamente ao nível da regulação, assumimos voluntariamente a ética como um dos limites da nossa actuação, porque acreditamos que só assim poderemos atingir a excelência a que nos propusemos.

## 2. A Quem se Aplica este Código de Ética?

O presente Código aplica-se a todos os trabalhadores e colaboradores – membros dos órgãos sociais, responsáveis, chefias, funcionários, estagiários e prestadores de serviço em geral e a todos aqueles, que a título permanente ou ocasional, actuem em nome do CFL-E.P.

O Código foi distribuído a todos colaboradores e está publicado no habitual site e meios internos que permitem divulgá-lo, a todas partes interessadas.

## 3. Princípios de Actuação do Caminho de Ferro de Luanda – (CFL-E.P.)

3.1. Profissionalismo e fiabilidade;

3.2. Segurança;

3.3. Lealdade e respeito pelos outros;

3.4. Integridade;

3.5. Responsabilidade Social e Solidariedade.

### 3.1 Profissionalismo e fiabilidade

Profissionalismo e fiabilidade é fazer bem e a horas. É honrar os compromissos estabelecidos com os clientes, fornecedores e demais partes interessadas.

É primar pelo bom trato, deixar, em todos a impressão de que podem contar connosco, ou seja, criar as condições para que os nossos clientes digam bem de nós e queiram voltar a utilizar os nossos serviços.

Para isso, comprometemo-nos a:

- Cumprir os nossos horários e comunicar antecipadamente sempre que tal não seja possível, garantindo a pontualidade e a assiduidade;
- Tratar os nossos clientes, com afabilidade, respeito e brio profissional;
- Valorizar a formação e a aprendizagem contínua;
- Prestar toda a colaboração e esforçar-se por promover a troca de informações entre diversas áreas e um saudável espírito crítico entre colaboradores e chefias;
- Manter os comboios e instalações cuidadas e adaptadas às necessidades dos nossos clientes;
- Comunicar sobre os nossos serviços de forma clara, rigorosa e adaptada às necessidades dos clientes;
- Alargar progressivamente os nossos destinos, para estarmos onde podemos ser úteis;

#### Ser profissional e fiável é:

- Chegar a horas ao serviço;
- Procurar ser melhor todos os dias;
- Apoiar os colegas;
- Estar vestido de forma cuidada;
- Manter as carruagens limpas.

#### Falta de profissionalismo é:

- Usar o telemóvel durante o atendimento;
- Comer ou mascar pastilha elástica durante o atendimento a clientes;
- Discutir com os clientes;
- Falhar um prazo ou faltar sem avisar.

#### Profissionalismo para as chefias é, adicionalmente:

- Ser um exemplo na dedicação e promover a melhoria contínua e um clima de abertura que permita a troca de ideais;
- Avaliar e seleccionar os colaboradores para acções de formação, exclusivamente com base no mérito.

### 3.2 Segurança

Assumir a segurança é fazer dela uma prioridade na actividade ferroviária. Seja ela a segurança dos nossos colaboradores, dos nossos clientes e das mercadorias que nos confiam ou a segurança das populações por onde passam as linhas do CFL-E.P., e a Segurança dos meios circulantes e das infra-estruturas.

Para isso, comprometemo-nos a:

- Ser intransigentes quanto ao uso de equipamentos de protecção e segurança;
- Assegurar que as instalações, equipamentos, materiais e meios à nossa disposição são utilizados de forma segura;
- Desenvolver acções de formação para promover a segurança e higiene no trabalho;
- Promover o respeito por essas mesmas condições de trabalho junto dos nossos fornecedores;
- Desenvolver uma comunicação, junto dos clientes e população servidos pelo CFL-E.P., sobre regras de segurança ligadas com a utilização dos comboios e o atravessamento das linhas do caminho-de-ferro de Luanda;
- Desenvolver equipamentos que dificultem o atravessamento das linhas ou na sua impossibilidade que sinalizem de forma inequívoca a passagem das composições;

#### Promover a segurança é:

- Respeitar as regras da empresa e os regulamentos ferroviários;
- Não desempenhar as suas funções, sob efeito de álcool ou drogas;
- Usar os equipamentos de protecção e segurança;

#### Não promover a segurança é:

- Deixar passageiros viajarem pendurados em portas ou no cimo das composições;
- Conduzir sob o efeito de álcool;
- Detectar um risco e não avisar

#### Promover a segurança para as chefias é, adicionalmente:

- Ser o exemplo e usar sempre os equipamentos de protecção e segurança;
- Ser intransigente no cumprimento das regras de higiene e segurança em qualquer circunstância.

### 3.3 Lealdade e respeito pelos outros

Ser leal e respeitar os outros é honrar os compromissos estabelecidos com a Tutela trabalhadores, clientes, fornecedores e população abrangida pelos nossos serviços.

É estabelecer relações de confiança, respeito e reciprocidade com todos, nomeadamente com, e entre, colaboradores.

Para isso, comprometemo-nos a:

- Não pôr os interesses pessoais à frente dos interesses da empresa, evitar qualquer situação de conflito de interesses e, quando tal aconteça, sair do processo de tomada de decisão;
- Não exercer funções em empresas cuja actividade e objectivos possam colidir ou interferir com os interesses do CFL-E.P.;

#### Ser leal e respeitar os outros é:

- Relacionar-se de forma aberta, sincera, franca e transparente com colegas e parceiros;
- Sair dos processos de tomada de decisão (compras ou avaliação, por ex.) sempre que envolva família, amigos ou interesses pessoais;
- Não fazer avanços não solicitados tais como insinuações, contactos físicos forçados ou convites impertinentes.

#### Ser desleal e faltar ao respeito é:

- Denegrir a imagem da empresa;
- Aproveitar-se do trabalho dos colegas;
- Reter informação de trabalho que outros possam precisar;
- Fazer comentários negativos em relação a sexo, raça, etnia e religião;
- Espalhar boatos (fofocas) sobre outras pessoas;
- Deixar alguém falhar, para reforçar a sua própria imagem;

#### Ser leal e respeitar os outros para as chefias é, adicionalmente:

- Gerir as equipas com justiça e equidade, sem fazer quaisquer discriminações relativas a etnia, raça, idade, género, sexo, religião, partido político, origem social ou outras;
- Não permitir quaisquer situações de violência psicológica, coacção moral ou assédio sexual;

- Manter um local de trabalho saudável, livre de qualquer tipo de assédio ou discriminação, promotor de relações de respeito e confiança e de um desenvolvimento pessoal e profissional;
- Pagar a colaboradores e fornecedores na data acordada;
- Garantir a privacidade e confidencialidade das informações que nos sejam confiadas, sejam elas de colaboradores, clientes ou fornecedores;
- Divulgar, junto dos fornecedores e potenciais colaboradores, os critérios de selecção e avaliação, bem como condições contratuais;
- Não conceder entrevistas ou fornecer informação aos meios de comunicação social, salvo por autorização do Conselho de Administração.

### 3.4 Integridade

Ser íntegro é promover negociações honestas e justas com clientes e fornecedores respeitando as condições acordadas e não auferir vantagens indevidas nem pactuar com qualquer ato de corrupção ou suborno.

É fazer a melhor gestão do património e activos do CFL-E.P. e prestar informação verdadeira, rigorosa e adaptada às necessidades de quem a solicita, nomeadamente à Tutela.

Para isso, comprometemo-nos a:

- Respeitar as normas internas e manter registos contabilísticos, financeiros, fiscais, recursos humanos e ambientais fidedignos, atualizados e disponíveis;
- Tomar medidas eficazes para evitar fraudes e não pagar ou aceitar subornos nem influenciar decisões utilizando qualquer forma ilegal;

#### Ser íntegro é:

- Não aceitar subornos em dinheiro ou em géneros.

#### Falta de integridade é:

- Levar materiais dos CFL- E.P., para uso pessoal;
- Revelar informações sigilosas a que tenha acesso;
- Vender bilhetes de forma fraudulenta;
- Fazer pagamentos a fornecedores sem autorização.

#### Ser íntegro para as chefias é, adicionalmente:

- Não utilizar trabalhadores, património ou recursos da empresa, para realizar actividades de ordem pessoal;
- Abster-se de invocar a sua qualidade de chefia, em situações externas à empresa;
- Na prestação de contas, em especial à Tutela, não ocultar informação relevante sobre o desempenho económico, social ou ambiental dos CFL -E.P.

#### Código de Ética do Caminho de Ferro de Luanda - E.P.

- Proibir qualquer tipo de remuneração ou comissão, por serviço prestados em nome do CFL-E.P.;
- Não distorcer ou ocultar informações para fechar uma venda ou compra;
- Não utilizar informação que tenha sido obtida no exercício das suas funções em proveito próprio ou de terceiros;

### 3.5 Responsabilidade Social e Solidariedade

Ser responsável socialmente e solidário é responder pelos nossos actos, bem como pelos impactos económicos, sociais e ambientais da nossa actividade, prevenindo e reparando qualquer dano que dela advenha. É respeitar as convenções internacionais relativas a direitos humanos e laborais, assegurando condições de trabalho condignas.

É reconhecer as pessoas e o ambiente, com bens valiosos e tudo fazer para promover a melhoria da educação e da qualidade de vida da sociedade onde estamos inseridos.

Para isso, comprometemo-nos a:

- Garantir a não violação dos direitos humanos, a não utilização de mão-de-obra infantil, a não existência de trabalho forçado e a liberdade sindical;
- Promover a gestão ambiental, aumentando a reciclagem, eliminando o desperdício e gerindo os resíduos;
- Manter canais de comunicação e diálogo com a comunidade, para conhecer as suas expectativas e necessidades;
- Estabelecer parcerias com as autoridades locais; para o desenvolvimento de projectos;

#### Ser solidário e responsável é:

- Estar atento e dar conhecimento à Empresa de problemas detetados no meio envolvente;
- É atender com zelo e consideração os membros da comunidade que nos procurem;

#### Não ser responsável nem solidário é:

- Não tratar os resíduos e despejá-los em locais não apropriados;
- Não se preocupar em conhecer as necessidades da comunidade local

#### Ser responsável socialmente e solidário para as chefias é, adicionalmente:

- Estar disponível para ouvir as preocupações dos trabalhadores;
- Fomentar o espírito de solidariedade nas equipas.

## 4 - Como reportar uma má conduta

### 4.1 Dúvidas e denúncias

O Caminho de Ferro de Luanda – CFL-E.P., e todos que em seu nome actuem, devem respeitar e cumprir os princípios de actuação que o presente Código de Ética enuncia.

Devem ser denunciados quaisquer comportamentos que violem os princípios constantes do Código de Ética e, em geral, qualquer conduta inapropriada que tenha como objectivo, ou consequência, afectar negativamente a dignidade da pessoa humana ou a actividade da empresa.

Em caso de dúvida ou para denunciar uma situação, primeiramente contacte com o seu chefe imediato. Caso tal não seja conveniente, ou se já o fez e não recebeu a atenção necessária, utilize o canal **"fale com o presidente"**, cujo *link* está disponível no site **www.cfl.e.p.co.ao** ou o email do presidente: **ceros51@hotmail.com**

Será garantido o sigilo e a confidencialidade de quem reporta uma má prática e não será tolerada qualquer tentativa de retaliação.

**Na sequência da publicação deste Código será nomeado um Comité de Ética que terá como função gerir todo o processo de reclamação e cuja constituição, funcionamento e forma de contacto será definido no regulamento interno do Código de Ética do CFL-E.P., posteriormente anunciado.**

#### 4.2 Incumprimento e sanções

Da identificação de infracções ao presente Código, poderão resultar medidas de carácter educativo, revisão de procedimentos ou punição nos termos da lei e dos regulamentos internos do CFL-E.P., em função da gravidade e recorrência da infracção, do grau de culpa do infractor e das consequências do ato.

#### 4.3. Revisão

O Código será revisto, periodicamente, em função da evolução do contexto do CFL-E.P e das necessidades expressas, pelas nossas partes interessadas.

#### 4.4. Divulgação

O Código de Ética, deverá ser lançado, pela forma mais adequada, por todas as partes interessadas devendo ser disponibilizado a todos os trabalhadores por via electrónica e publicada nos sítios de maior acesso interno e externo (portal e internet).

15

#### 4.5. Aprovação e entrada em vigor

Aprovado, por aclamação, em assembleia dos trabalhadores do CFL-EP, aos 30 de Outubro de 2014, o Código de Ética entra em vigor aos 31 de Outubro de 2014.