



Instituto Tecnológico do Gás

# Código de Ética e Conduta

Novembro de 2024





# Conteúdo

---

- Enquadramento
- A entidade
- Visão
- Missão
- Princípios e valores
- Confidencialidade, integridade e segurança de informação
- Compromisso Ambiental
- Canal de Denúncias



# Enquadramento

Dar a conhecer de forma inequívoca aos colaboradores, associados, clientes, fornecedores e, de uma forma geral, a toda a comunidade, os valores preconizados, vividos e exigidos pelo ITG, fomentando relações de confiança entre todos eles.

Reforçar os padrões éticos de atuação, tornando-se um pilar na estratégia de desenvolvimento sustentável do ITG

-  O presente Código de Ética e Conduta aplica-se a todos os colaboradores do ITG, independentemente do vínculo ou posição hierárquica que ocupem.
-  Todos os colaboradores devem, no âmbito das suas funções e competências, observar os princípios e valores éticos aqui descritos nas relações internas e externas.



# A entidade

-  O Instituto Tecnológico do Gás, organismo sem fins lucrativos e de utilidade pública, é uma associação de caráter Técnico/ Científico que tem como principais objetivos, promover a imagem dos gases combustíveis junto do público consumidor e ainda promover o desenvolvimento da atividade gasista através da transferência de tecnologias.
-  Apostando na qualidade e segurança, o ITG dedica-se à realização de inspeções técnicas qualificadas e um conjunto alargado de cursos de formação profissional, dedicando-se também a análises de gases combustíveis e a ensaios de atividades que englobam o transporte, a armazenagem, a distribuição, a utilização e a contagem.

1976

Nasce a Associação Portuguesa de Gases de Petróleo Liquefeitos (APGPL)

1980

Somos reconhecidos como Entidade de Utilidade Pública e Entidade Formadora na área profissional do gás

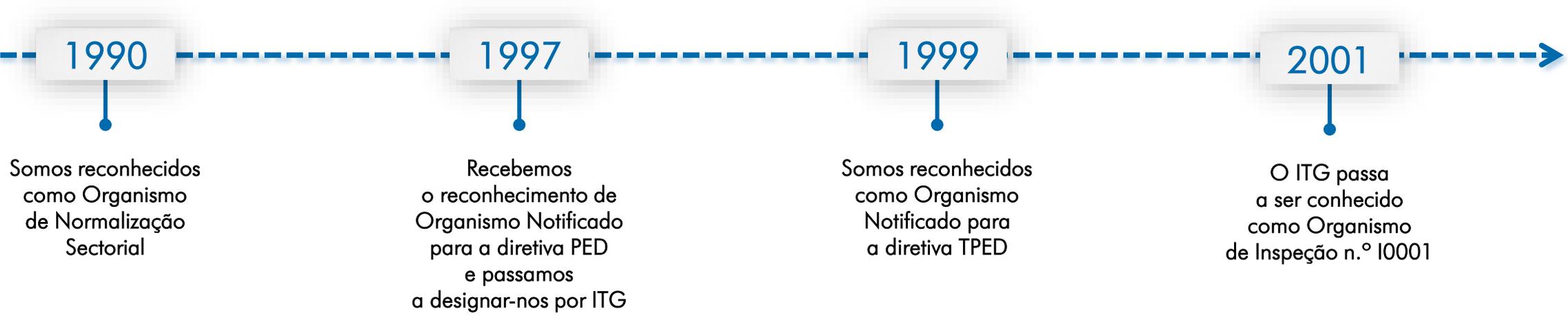
1984

Passamos a designar-nos Associação Portuguesa para os Gases Combustíveis

1976

1977

2001





2023

2024

## Visão

Liderar, do ponto de vista técnico, toda a cadeia de valor da fileira dos combustíveis, biocombustíveis e hidrogénio contribuindo para a criação de valor, satisfação do cliente e bem-estar da sociedade.

## Missão

Fornecer serviços no estrito cumprimento dos requisitos legais e normativos aplicáveis à organização e tendo em consideração a minimização dos impactes ambientais daí decorrentes;

A excelência na realização dos serviços prestados;

Alcançar a satisfação dos clientes;

Atender em todos os momentos a rigorosos critérios de segurança;

Introduzir metodologias inovadoras, fiáveis e amigas do ambiente;

Promover o aumento de competências dos seus Recursos Humanos;

Prestar apoio à fileira dos combustíveis líquidos e gasosos, biocombustíveis e hidrogénio particularmente no que se refere à resolução de problemas de natureza técnica e tecnológica;

Proceder a estudos de carácter técnico e científico, relacionados com o desenvolvimento da fileira dos combustíveis líquidos e gasosos biocombustíveis e hidrogénio em Portugal e colaborar com organismos de investigação, universidades e empresas em projetos de desenvolvimento tecnológico e de inovação industrial;

Proceder a ensaios e análises laboratoriais de caracterização de matérias-primas, de produtos e equipamentos;

## Missão

Certificar a conformidade de equipamentos e produtos e com especificações e normas aplicáveis;

Proceder ao estudo e à elaboração de normas para a fileira dos combustíveis líquidos, gasosos, biocombustíveis e hidrogénio;

Apoiar e proceder à formação de técnicos especializados nas áreas em que atua;

Estabelecer relações com organismos nacionais ou internacionais que prossigam fins análogos aos do ITG, participando neles pela forma mais conveniente;

Ser organismo de inspeção sectorial, organismo notificado, organismo de certificação de pessoas, organismo de certificação de produtos e laboratório de ensaios não destrutivos, em consonância com a legislação portuguesa e normas europeias e demais regulamentos aplicáveis às atividades relacionadas com fluídos.



# Princípios e valores

Os princípios estruturantes, pelos quais se desenvolve a atividade do ITG, no plano social, cultura, ético e de desenvolvimento sustentado, baseiam-se nos princípios do “Pacto Mundial para a Responsabilidade Social” e são:

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Respeito pelos direitos dos trabalhadores;
- Erradicação do trabalho infantil e forçado;
- Erradicação das práticas discriminatórias;
- Responsabilidade na defesa e proteção do ambiente;
- Luta contra todas as formas de corrupção.

Valores nos quais está suportada a atividade do ITG:

- Orientação para o Cliente;
- Inovação;
- Responsabilidade Social e Ambiental;
- Liderança;
- Imparcialidade.



## Orientação para o Cliente

- ITG compromete-se a garantir que todos os clientes serão tratados com profissionalismo, respeito e lealdade, prestando um serviço de confiança que gera valor, cumprindo com os requisitos de segurança aplicáveis.
- ITG cumpre os compromissos assumidos nas condições acordadas, gerando uma relação de confiança com os seus clientes.

○ ITG desenvolve a sua atividade de forma imparcial, não fazendo distinção entre clientes.

# Inovação



O ITG compromete-se a desenvolver soluções inovadoras com base em novas tecnologias e códigos de boas práticas disseminadas pela indústria europeia dos gases combustíveis, fomentando a criatividade e iniciativa dos seus colaboradores permitindo-lhe atingir grande flexibilidade na sua atuação.

A antecipação de problemas e formas de os resolver coloca o ITG num patamar de excelência no que diz respeito à prestação dos seus serviços.



## Responsabilidade Social e Ambiental

- ✦ O desenvolvimento da atividade do ITG pauta-se pela transparência e rigor com que os direitos dos seus colaboradores são respeitados, não havendo lugar a discriminação nem exploração.
- ✦ O ITG assegura a satisfação dos seus colaboradores, promovendo o seu desenvolvimento profissional e apoiando a coordenação com a vida familiar.
- ✦ O respeito pelo ambiente e a cidadania são compromissos assumidos e colocados em prática no dia-a-dia das atividades desenvolvidas e nas metodologias desenvolvidas.

## Liderança

-  O ITG define uma direção estratégica clara que motiva as equipas para alinhar esforços para alcançar objetivos comuns.
-  O ITG responsabiliza os seus recursos pelas decisões tomadas e atividades desenvolvidas, estimulando a proatividade dos seus colaboradores e o trabalho de equipa.
-  O ITG valoriza e incentiva a criatividade, promovendo a troca de ideias e a colaboração entre equipas para enfrentar desafios e procurar soluções inovadoras.
-  O ITG está preparado para lidar com mudanças e incertezas, mantendo a serenidade e ajustando estratégias conforme necessário, enquanto inspira as equipas a fazer o mesmo

# Imparcialidade

## DECLARAÇÃO DE IMPARCIALIDADE DO ITG

O ITG reconhece a importância da imparcialidade e dos potenciais conflitos de interesses na realização das suas atividades como organismo de inspeção, de certificação de produtos e de certificação de pessoas.

A Gestão de Topo, através do Diretor-Geral assegura o compromisso de garantir a imparcialidade, através da implementação de uma metodologia de avaliação de riscos e desenvolvimento das respetivas medidas mitigadoras ou minimizadoras, que são vertidas nas atividades de inspeção, de certificação de produtos e de certificação de pessoas, garantindo a objetividade dos seus juízos e a gestão dos conflitos de interesse.

Todas as afirmações e ações provenientes da Gestão de Topo não devem contrariar esta declaração.

Baseado no seu Código de Ética e na sua Comissão para a Imparcialidade, o ITG possui um programa de conformidade para assegurar que os elevados padrões de integridade são aplicados a todas as suas atividades.

Sintra, 01 de setembro de 2024



João Ferreira

Diretor-Geral

-  Os Colaboradores do ITG no exercício da sua atividade devem efetuar juízos de avaliação imparcial quando prestam o seu serviço, atuando segundo princípios de neutralidade e de equidade.
-  Os Colaboradores do ITG devem atuar sempre de forma independente e isenta em relação a interesses particulares, afastando quaisquer tentativas de pressão que visem condicionar o resultado final do trabalho que desenvolvem.
-  Eventuais conflitos de interesses que possam surgir serão identificados e comunicados, para se garantir a independência nas avaliações efetuadas.



# Normas de conduta

# Diligência, eficiência e responsabilidade

- Todos os colaboradores do ITG devem cumprir com zelo, eficiência e sentido de missão as suas tarefas e deveres que lhes sejam atribuídos no âmbito das suas responsabilidades, sempre em rigoroso cumprimento com procedimentos legais ou regulamentares, padrões de qualidade e de segurança.
- Devem ter em conta as expectativas dos clientes relativamente à sua conduta, dentro de padrões socialmente aceites e comportar-se de forma a manter e a reforçar a sua confiança, contribuindo assim para o eficaz funcionamento do ITG e a melhoria da sua imagem.
- É solicitado espírito de iniciativa, propondo sugestões de melhoria que contribuam para o desenvolvimento do ITG.

# Relações externas



Os Colaboradores nos contactos formais e informais que mantêm com representantes de entidades instituições privadas ou públicas, devem agir com lealdade e prontidão, obedecendo a critérios de excelência, transparência, coerência, integridade e rigor.



Igualmente nas relações com fornecedores, a conduta dos Colaboradores deverá conformar-se com princípios de honestidade, transparência, honestidade e profissionalismo.



Os valores e princípios estruturantes que norteiam a atividade do ITG têm em consideração os interesses da sociedade em geral.

# Redes Sociais

○ O tempo destinado ao trabalho deve ser utilizado exclusivamente para o cumprimento das responsabilidades profissionais, garantindo a produtividade e o foco nas tarefas.

Deve ser evitada a publicação ou a partilha de conteúdos nas redes sociais, durante o horário laboral ou pós-laboral, que possam prejudicar a imagem, reputação ou serviços da organização.





# Relações interpessoais

---

No seu relacionamento interpessoal os Colaboradores devem reger-se:

Por princípios de **lealdade, integridade, cooperação e respeito pelas hierarquias**, contribuindo assim para um bom ambiente de trabalho.

Por critérios de apresentação adequada perante os seus pares

Por critérios de respeito das liberdades individuais (por exemplo, não fumar nos escritórios, deixar a zona das refeições limpa assim como outros espaços comuns, etc.)



## Igualdade de tratamento e não discriminação

- ✦ O ITG não pratica nem permite práticas discriminatórias ou que atentem contra a integridade pessoal e profissional dos colaboradores.
- ✦ O ITG promove os esforços necessários para garantir a plena igualdade de oportunidades a todos os colaboradores, observando o princípio da não discriminação nomeadamente no que se refere à ascendência, deficiência, género, etnia, língua, religião e convicções políticas.
- ✦ O direito à reserva da intimidade da vida privada é respeitado em todas as circunstâncias.
- ✦ De acordo com os princípios não discriminatórios, também os Clientes são tratados de forma igual e imparcial, não havendo lugar a seleção discriminatória.

## Utilização de recursos

- Os recursos do ITG devem ser sempre utilizados na prossecução dos objetivos empresariais.
- Os Colaboradores devem fazer uma utilização criteriosa dos bens e recursos que lhes estão facultados e evitar desperdícios e mau uso.

## Conflitos de interesses

-  Os Colaboradores não podem envolver-se em atividades contrárias ao interesse empresarial do ITG, que prejudiquem a reputação da empresa ou a sua relação com terceiros ou interfira com as responsabilidades como colaborador.
-  Os Colaboradores não podem desenvolver atividades concorrenciais ou usar a sua posição, influência, informação ou recursos para benefício indevido do próprio ou de terceiros.
-  No exercício da sua atividade, qualquer colaborador, sempre que tenha que intervir em processos de decisão ou tome conhecimento de processos que envolvam interesses reais ou pessoais, deve adotar as medidas necessárias para o evitar.

## Confidencialidade, integridade e segurança de informação

Os colaboradores assumem o compromisso de respeitar o segredo profissional em tudo o que se prenda com as atividades do ITG e com o exercício das suas funções, garantindo a confidencialidade e sigilo sobre todas as informações obtidas no desempenho da sua atividade, assim como devem proteger os direitos de propriedade dos clientes do ITG, ou outras entidades com que contactem.

Toda a informação recolhida no decurso da prestação dos serviços é catalogada, de acesso limitado e com destruição adequada ao nível da importância do seu conteúdo. Todas estas tarefas são responsabilizadas.



## Compromisso Ambiental

- ✦ O desenvolvimento das atividades do ITG é realizado de forma sustentada, pressupondo a compatibilização do seu desempenho económico com a utilização adequada dos recursos ambientais.
- ✦ O ITG desenvolve metodologias inovadoras de funcionamento, integrando as questões ambientais relevantes, permitindo otimizar os proveitos económicos diminuindo os impactes ambientais decorrentes.



# Canal de Denúncias

# Canal de denúncias e reclamações

Considera-se que o canal de denúncias desempenha um papel crucial no ambiente organizacional, promovendo a transparência, a ética e a conformidade com normas e regulamentações. Um canal de denúncias eficaz emerge como uma ferramenta indispensável para identificar e abordar comportamentos inadequados, irregularidades e violações.

Este canal fornece um meio seguro e confidencial para os colaboradores e entidades/ individualidades externas relatarem as suas preocupações relativamente a comportamentos desviantes de ética.



# Canal de denúncias e reclamações

## O ITG criou um sistema de gestão do canal de denúncias que:

- Permite a possibilidade de fazer denúncias tanto por escrito quanto verbalmente, bem como por telefone ou outros sistemas de mensagens de voz, e pessoalmente, se solicitado por quem faz a denúncia.
- Garante a confidencialidade da identidade de quem denuncia e de qualquer terceiro mencionado na denúncia.
- Acusa o recebimento da denúncia num período máximo de 7 dias a partir do recebimento.
- Garante o processamento de todas as denúncias, inclusive as anónimas, de forma diligente quando sejam enquadráveis na legislação nacional.
- Estabelece um período máximo de 3 meses para responder a quem denuncia sobre o estado do processo de denúncia, contado a partir do aviso de recebimento.



# Canal de denúncias e reclamações

<https://itg.factorialhr.pt/complaints>

## Enviar uma denúncia



### Sobre este canal

Pode enviar uma denúncia com segurança usando este formulário. As informações serão encriptadas para garantir que são enviadas com os mais altos padrões de privacidade e segurança.

Apenas a pessoa designada pela empresa poderá vê-lo.

Pode denunciar estes tipos de má conduta:

- Competências
- Contratos públicos
- Imposto sobre o rendimento
- Interesses financeiros da União (despesas, cobrança de receitas e fundos)
- Prevenção do branqueamento de capitais / financiamento de atividades terroristas.
- Proteção contra radiação e segurança nuclear
- Proteção ambiental
- Proteção ao consumidor
- Proteção de dados pessoais e privacidade
- Saúde pública
- Segurança de redes e sistemas de informação
- Segurança alimentar
- Segurança nos transportes
- Segurança de produtos
- Assédio sexual
- Assédio no local de trabalho

### Formulário de denúncias

Qual é a sua relação com a empresa?

Cliente

Quero fornecer os meus dados

### Descrição

Escrever com pormenor o que, onde e quando aconteceu, e quem esteve envolvido no acontecimento

### Anexos

Adicione todos os documentos, fotografias, etc. que possam servir de prova para o relatório.

Carregar qualquer ficheiro

Carregar ficheiro (máx. 10MB)

Li e aceitei os [Sistema de informação interno e defesa do denunciante](#)

Próximo

 **Sede**  
Av. Almirante Gago Coutinho  
Centro Empresarial Sintra Nascente  
Edifício 15  
2710-418 Sintra

 **Tel: 21 924 98 51**

 **itg.pt**  
 **itg@itg.pt**

V03 19/11/2024  
Reformulação do documento  
Introdução canal de denúncias  
Novo capítulo redes sociais  
Revisão das Políticas e Declaração Imparcialidade

Documento Elaborado por:  
Patrícia Lopes e Sandra Barreiros

Documento Aprovado por:  
João Ferreira