



ERI
Engenharia

CÓDIGO DE ÉTICA, ASSÉDIO E DE CONDUTA

ÍNDICE

PREÂMBULO.....	3
CAPÍTULO I	4
Disposições Gerais	4
Capítulo II	5
Princípios Gerais	5
Capítulo III	6
Relacionamento com o exterior	6
Capítulo IV	12
Relações Internas	12
Capítulo V	14
Assédio no Local de Trabalho	14
Capítulo VI	16
Aplicação	16
Capítulo VII	17
Outras Disposições	17
ANEXOS	18
Anexo I	19
Anexo II	20

PREÂMBULO

O Código de Ética e de Conduta da ERI Engenharia, S.A., (adiante abreviadamente designada por “**ERI**” ou “**empresa**”), estabelece o conjunto de princípios e valores em matéria de ética profissional a observar por todos os colaboradores sem prejuízo de outras normas de conduta aplicáveis aos mesmos em virtude do desempenho das suas funções.

O Código de Ética e Conduta, tem como objetivo orientar a conduta pessoal e profissional de todos os colaboradores da empresa, independentemente do cargo ou função que desempenhem, e regular o seu relacionamento entre colegas de trabalho, acionistas, clientes, fornecedores e representantes das comunidades com as quais a ERI interage.

A responsabilidade social da ERI determina igualmente a aplicação do princípio da sustentabilidade na dimensão económica, social e ambiental – como valor orientador de toda a atividade.

O presente Código constitui um elemento enquadrador da atuação relacional dos colaboradores, transmitindo-lhe a cultura da Empresa, por um lado e por outro, referência à orientação do comportamento.

As disposições do presente Código de Ética, enquanto conjunto de regras éticas que se impõem à consciência coletiva como modelo comportamental, não se esgota nas suas disposições e deve ser observado como uma referência de elevado padrão moral de conduta a que a Empresa e todos os que nela e para ela trabalham devem respeitar e seguir.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

(Âmbito de Aplicação)

1. O presente Código institui os princípios e normas de conduta a observar pela administração, pelos quadros dirigentes e pelos trabalhadores, no exercício das suas funções e em todas as atividades da empresa.
2. O presente Código aplica-se a todos os colaboradores da ERI, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis ou a que por inerência do exercício das suas funções se encontrem obrigados, bem como com as necessárias adaptações aos colaboradores permanentes ou eventuais, mandatários, auditores externos e a outras pessoas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional.
 - a) Neste sentido, por “colaboradores” deve entender-se todos os membros dos órgãos sociais, dirigentes e trabalhadores da empresa.
 - b) Por “clientes” deve entender-se pessoas singulares ou coletivas a quem a ERI fornece os seus produtos ou presta os seus serviços.
 - c) Por “fornecedores” deve entender-se pessoas singulares ou coletivas que fornecem produtos à ERI ou lhe prestam serviços.
3. A aplicação do presente Código e a sua observância não impede, nem dispensa a aplicação de outras regras de conduta ou deontológicas, de fonte legal ou de qualquer outra natureza, aplicáveis a determinadas funções, atividades, ou grupos profissionais.

Artigo 2.º

(Objetivos do Código de Ética e Conduta)

Pretende-se com o presente Código de Ética e Conduta identificar e clarificar junto de todos os trabalhadores os princípios e as normas de conduta que os mesmos devem observar, através das suas decisões, comportamentos e atitudes, tanto no relacionamento recíproco como nas relações que, em nome da organização, são estabelecidas com entidades terceiras, de forma duradoura ou ocasional.

Capítulo II

Princípios Gerais

Artigo 3.º

(Princípios Gerais)

1. No exercício das suas atividades, funções e competências, os colaboradores da ERI devem atuar, tendo em vista a prossecução dos interesses da empresa e no respeito pelos princípios da legalidade, boa-fé, responsabilidade, transparência, lealdade, integridade, profissionalismo, rigor e confidencialidade, tendo em consideração a missão e as políticas de qualidade, de ambiente e de segurança em vigor.
2. Os princípios referidos no número anterior devem ser especialmente observados no relacionamento com entidades de regulação e supervisão, acionistas, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, órgãos de comunicação social, entidades públicas e privadas, público em geral e no relacionamento interno. (Entre Colegas)

Artigo 4.º

(Igualdade de tratamento e não discriminação)

1. No desenvolvimento da sua atividade, a ERI defende os direitos humanos fundamentais e universais, que são inalienáveis e imprescindíveis, para o que promove os princípios da igualdade e de solidariedade e repudia todas as formas de discriminação e corrupção, operando nesse sentido no quadro de referência da Declaração Universal dos Direitos do Homem e da Organização Internacional do Trabalho.
2. Os colaboradores da ERI não podem adotar comportamentos discriminatórios, em especial, com base na raça, sexo, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas ou convicções religiosas.
3. A ERI nunca empregará mão-de-obra infantil ou forçada nem pactuará com tais práticas por parte de terceiros que lhe forneçam produtos ou prestem qualquer tipo de serviço.
4. Todos os colaboradores pautarão a sua atuação pelos padrões de integridade e dignidade individual, devendo denunciar qualquer prática que contrarie o disposto nos números anteriores, deste artigo.

Artigo 5.º

(Diligência, eficiência e responsabilidade)

1. Os colaboradores da ERI devem cumprir sempre com zelo, eficiência e responsabilidade os encargos e deveres correspondentes ao exercício das suas funções.
2. Todos os Colaboradores da empresa devem zelar pela proteção e bom estado de conservação do seu património, fazendo uma utilização criteriosa e parcimoniosa dos bens que lhe são facultados, adotando as medidas adequadas para minimizar os custos de forma a tornar o seu uso mais eficiente e evitar o desperdício e não utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Empresa em proveito pessoal ou de terceiros.
3. O desempenho dos colaboradores da ERI deverá ser avaliado com base no mérito e nos resultados alcançados no exercício das funções, tendo em conta o cumprimento dos seus deveres.

Capítulo III

Relacionamento com o exterior

Artigo 6.º

(Informação e confidencialidade)

1. Todos os colaboradores da ERI devem guardar absoluto sigilo e reserva em relação ao exterior de toda a informação de que tenham conhecimento no exercício das suas funções que, pela sua natureza, possa afetar a imagem, o interesse ou os negócios da empresa, em especial quando aquela seja de carácter confidencial.
2. Incluem-se no número anterior, nomeadamente, dados informáticos pessoais ou outros considerados reservados, informação sobre oportunidades de negócio ou negócios em curso, informação sobre competências técnicas, métodos de trabalho e de gestão de projetos desenvolvidos pela ERI, bem como a informação relativa a qualquer projeto realizado ou em desenvolvimento, cujo conhecimento esteja limitado aos colaboradores da empresa no exercício das suas funções ou em virtude das mesmas.
3. A revelação de informação restrita e não pública a outros, inclusive à família e amigos, constitui violação do presente Código.

4. Salvo quando se encontrem mandatados para o efeito, os colaboradores da ERI devem abster-se de emitir declarações públicas, por sua iniciativa ou mediante solicitação de terceiros, nomeadamente quando possam pôr em causa a imagem da empresa, em especial fazendo uso dos meios de comunicação social.
5. Todos os colaboradores da ERI, mesmo depois de cessarem as suas funções na empresa, estão sujeitos ao sigilo profissional, em particular nas matérias que pela sua objetiva importância, por virtude de decisão interna ou por força da legislação em vigor não devam ser do conhecimento geral.
6. A divulgação da imagem da ERI para fins não profissionais, por parte de colaboradores ou terceiros, terá de ter autorização da Administração da empresa.

Artigo 7.º

(Relações profissionais)

1. Sem prejuízo do disposto quanto ao desempenho de determinadas funções ou ao exercício de cargos sociais e salvo prévia autorização do Conselho de Administração, nenhum colaborador da ERI poderá exercer atividade profissional em entidade externa à empresa, sempre que o seu exercício interfira com o cumprimento dos seus deveres na qualidade de colaborador ou em entidades cujo objeto social ou atividade possa colidir, interferir ou prejudicar os interesses da ERI - Engenharia, SA.
2. Para os efeitos do disposto no número anterior, os colaboradores da ERI devem participar aos seus superiores, o exercício de outras atividades profissionais e as eventuais situações de impedimento ou incompatibilidade com o exercício das suas funções em cada momento.

Artigo 8.º

(Dever de lealdade, independência e responsabilidade)

1. Todos os colaboradores da ERI devem assumir um compromisso de lealdade para com a empresa, e demais trabalhadores empenhando-se em salvaguardar a sua credibilidade, prestígio e boa imagem em todas as situações, agindo com verticalidade, isenção, empenho e objetividade na análise das decisões tomadas em nome da empresa.

2. No exercício das suas funções e competências, os colaboradores da empresa devem ter sempre presente os interesses da mesma, atuando com imparcialidade e ética profissional, abstendo-se de comportamentos tendentes ao favorecimento de terceiros em virtude de interesses próprios ou dos referidos terceiros e pautando as suas decisões pelos mais elevados padrões de seriedade, integridade e transparência.
3. Devem ainda, todos os colaboradores, atuar no estrito cumprimento dos limites das responsabilidades inerentes às funções que exercem, utilizando os meios que tenham sido colocados à sua disposição exclusivamente no âmbito e para o efeito do exercício das suas funções.

Artigo 9.º

(Concorrência)

A ERI Engenharia, SA observará as regras de mercado, promovendo uma concorrência leal e evitando a adoção de qualquer prática restritiva da concorrência, não participando em qualquer tipo de atividades suscetíveis de violar elementares regras éticas, deontológicas ou concorrenciais destinadas à obtenção de vantagens sobre os concorrentes.

Artigo 10.º

(Cumprimento da legislação)

1. A ERI Engenharia, SA respeita e zela pelo cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade.
2. Os colaboradores da empresa não devem, em nome desta e no âmbito da sua atividade, violar a lei geral e a regulamentação específica aplicável.
3. Através dos seus colaboradores, a ERI coopera ativa e integralmente com as autoridades, mantendo comportamentos caracterizados pelo rigor, transparência e franca colaboração, promovendo o diálogo junto às instituições e às organizações da sociedade civil, sendo proibido prestar, induzir ou favorecer declarações falsas às autoridades.

Artigo 11.º

(Conflito de Interesses)

1. Sem prejuízo do disposto no art.º n.º 6, os colaboradores da ERI, no exercício das suas funções e competências, chamados a intervir em processos ou decisões em que estejam ou possam estar em causa interesses financeiros ou outros do próprio colaborador ou de pessoas ou entidades relacionadas com aquele, devem comunicar aos seus superiores hierárquicos a existência dessas relações e abster-se de participar na tomada de decisões a esse respeito.
2. Todos os colaboradores da empresa comprometem-se a não intervir em processos de tomada de decisão que envolvam direta ou indiretamente organizações com as quais colaborem ou tenham colaborado ou que envolvam direta ou indiretamente pessoas ou entidades a que estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou afinidade.
3. Os colaboradores com relações familiares ou equiparadas não poderão exercer a sua atividade profissional em relação hierárquica ou funcional, direta ou indireta, devendo colaborar com a Empresa na tomada de medidas necessárias para suprimir tal situação, devendo para o efeito qualquer conflito ou potencial conflito de interesses ser transmitido e discutido com o superior hierárquico.
4. Os colaboradores da ERI podem participar em serviços comunitários desde que tal não origine conflito de interesses e não sejam incompatíveis com as funções que desempenham na Empresa.

Artigo 12.º

(Relações com Terceiros)

1. Todos os colaboradores da ERI não devem aceitar ou efetuar pagamentos ou atuar de modo a favorecerem os seus interesses ou os de terceiros junto de clientes ou fornecedores, sendo proibida toda a prática de corrupção, sob qualquer das suas formas ativas e passivas quer através de atos e omissões, quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares.
2. Os colaboradores não efetuarão, em nome da empresa, quaisquer contribuições monetárias ou em espécie, para partidos políticos.
3. Todos os colaboradores da empresa devem recusar obter ou disponibilizar informações através de meios ilegais.

4. As ofertas de terceiros devem ser recusadas caso existam suspeitas de que as mesmas pretendem atingir objetivos contrários ao disposto no presente Código de Conduta, nomeadamente quando constituam tentativas de influenciar.
5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, todos os colaboradores devem recusar todas as ofertas de terceiros sempre que as mesmas excedam a mera cortesia ou sejam de valor comercial significativo que possam ser consideradas ou interpretadas como suscetíveis de criar expectativas de favorecimento nas suas relações comerciais com a empresa, devendo em caso de dúvida o colaborador comunicar, por escrito, a situação à respetiva hierarquia.

Artigo 13.º

(Relações com os Acionistas)

1. Os colaboradores da ERI devem pautar a sua atuação pela proteção e defesa dos interesses dos acionistas.
2. A empresa cumprirá o dever de informação e assegurará que os seus acionistas tenham um tratamento justo e não discriminatório, de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis.
3. Deve ser garantido o rigor, a veracidade e a oportuna informação aos acionistas.

Artigo 14.º

(Relacionamento com Entidades Reguladoras e Supervisão)

Sempre que interpelada para o efeito, a ERI, através dos colaboradores designados, prestará às autoridades de regulação e fiscalização toda a colaboração solicitada ou que se afigure útil ou necessária, não adotando quaisquer comportamentos que possam impedir o exercício das competências daquelas entidades.

Artigo 15.º

(Relacionamento com Fornecedores)

1. Todos os colaboradores da empresa devem atuar de forma a permitir que sejam honrados os compromissos com fornecedores de produtos ou serviços e a exigir da parte destes o integral

cumprimento das suas obrigações, bem como a observância das boas práticas e regras subjacentes à atividade em causa, tendo em conta o normal funcionamento do mercado.

2. Os colaboradores da ERI devem promover que os contratos a celebrar pela empresa explicitem, de forma clara, os direitos e obrigações das partes e observem as normas aplicáveis.
3. A escolha e contratação dos fornecedores para além de obedecer a critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos, deve evitar sempre que possível, situações de exclusividade.
4. Os colaboradores da empresa devem ter presente que, para a seleção de fornecedores e prestadores de serviços, não deverão ser tidos em consideração apenas os indicadores económico-financeiros, condições comerciais e qualidade dos produtos ou serviços, mas, também, o comportamento ético e profissional do fornecedor, nomeadamente, o cumprimento do presente Código de Ética.

Artigo 16.º

(Relacionamento com Clientes)

1. Todos os colaboradores devem evidenciar elevado profissionalismo, respeito, honestidade, boa-fé e cortesia no trato com o cliente, mantendo adequados padrões de correção, urbanidade e afabilidade, atuando de forma a proporcionar um serviço de atendimento e apoio eficiente.
2. A empresa deve manter níveis elevados de competência técnica, prestar um serviço de qualidade e atuar com eficiência, diligência e neutralidade.
3. Todas as equipas que se relacionem com clientes finais devem, para além destes articulados, observar os que são próprios das suas tarefas e que se encontram estatuídos no anexo II ao presente Código, do qual faz parte integrante.

Artigo 17.º

(Relacionamento com a Comunicação Social)

1. As informações prestadas aos meios de comunicação social ou contidas em publicidade devem possuir carácter informativo e verdadeiro, respeitando os parâmetros culturais e éticos da comunidade.
2. As informações referidas no número 1 do presente artigo, devem contribuir para uma imagem de dignificação da empresa e criação de valor.
3. Os colaboradores da empresa só deverão prestar as informações referidas no número 1 do presente artigo, após aprovação pelos seus superiores hierárquicos.

Artigo 18.º

(Relacionamento com a Comunidade e o Meio Ambiente)

1. A ERI deve assumir uma atitude socialmente responsável na Comunidade e perante a opinião pública e o mercado, bem como adotar uma política de sustentabilidade ambiental consciente.
2. Todos os colaboradores da empresa devem respeitar e proteger o ambiente recorrendo às melhores práticas e tecnologias que assegurem a racionalização efetiva de consumos e ganhos significativos no que toca ao impacto global de emissões e dos riscos para o ambiente.

Capítulo IV

Relações Internas

Artigo 19.º

(Relacionamento Interpessoal)

1. Os colaboradores devem pautar a suas relações recíprocas na base do respeito mútuo, tratamento cordial, urbano e profissional, contribuindo para a criação de um bom ambiente de trabalho, nomeadamente através de uma colaboração e cooperação mútuas.
2. Devem, ainda, regular a sua atuação na empresa pela motivação do aumento da produtividade, pelo envolvimento e participação, pela manutenção de um clima sadio e de confiança, no respeito

pela estrutura hierárquica, colaborando proactivamente, partilhando conhecimento e informação e cultivando o espírito de equipa.

3. Todos os colaboradores devem observar os melhores princípios de respeito pela integridade e dignidade no relacionamento entre si e procurar, de forma contínua, aperfeiçoar e atualizar os seus conhecimentos, tendo em vista a manutenção ou melhoria das suas capacidades profissionais.
4. A ERI compromete-se a promover o respeito pela igualdade de oportunidades para todos os seus colaboradores, desenvolvendo uma cultura de Empresa que valorize e fomente o trabalho em equipa e a partilha de conhecimentos e informações.
5. Todas as práticas, políticas e procedimentos laborais da empresa estão orientadas no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado em função de raça, género, credo, estado civil, deficiência física, orientação política, origem étnica ou social, naturalidade ou associação sindical, não sendo também admitidas quaisquer condutas configuradas como de assédio sexual ou de abuso de poder.

Artigo 20.º

(Segurança e bem-estar no local de trabalho)

1. A empresa assegura o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho, devendo os seus colaboradores observar estritamente as leis, regulamentos e instruções internas sobre esta matéria.
2. A ERI garante a salvaguarda da integridade moral dos seus colaboradores, assegurando o seu direito a condições de trabalho que respeitem a sua dignidade individual e não permite qualquer forma de coação moral ou psicológica, nem comportamentos ofensivos da dignidade da pessoa humana.
3. A empresa, todos os seus dirigentes e trabalhadores consideram a segurança, em todas as circunstâncias, a primeira das responsabilidades e exigências, pelo que será sempre assegurado o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, higiene e saúde no local de trabalho, devendo cumprir-se cm as normas e regulamentos legais bem como com as instruções internas sobre esta matéria, de forma contínua.

4. O cumprimento das regras de segurança constitui uma obrigação indeclinável de todos, constituindo dever dos colaboradores reportar atempadamente aos seus superiores hierárquicos ou aos serviços responsáveis, a ocorrência de qualquer situação anómala suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações ou equipamento.

Artigo 21.º

(Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais)

1. A ERI tem instituída uma Política de Tratamento de Dados Pessoais vertida em documento próprio com esta denominação.
2. A empresa cumpre integralmente o disposto na legislação sobre privacidade e proteção de dados pessoais em vigor, no que concerne aos dados pessoais dos seus Colaboradores, Fornecedores e Clientes.
3. Os subcontratados pela ERI, estão abrangidos por um dever de confidencialidade transversal aos respetivos funcionários e colaboradores.

Capítulo V

Assédio no Local de Trabalho

Artigo 22.º

(Âmbito)

O assédio no trabalho, também designado por *mobbing*, é caracterizado pela exposição do(a) trabalhador(a) a situações humilhantes e constrangedoras de caráter moral e/ou sexual. É considerado assédio moral, quando os comportamentos repetidos afetam a integridade física e moral da vítima, e assédio sexual quando os comportamentos (verbais e/ou físicos) são de caráter sexual. O objetivo deste tipo de comportamentos passa por perturbar/constranger a pessoa, afetando a sua dignidade e criando um ambiente intimidador, hostil e desestabilizador.

Artigo 23.º

(Proibição de assédio)

1. Constitui assédio sexual ou assédio com conotação sexual aquele em que o comportamento indesejado e hostil tem conotações sexuais.
2. Constitui assédio moral discriminatório aquele em que o comportamento indesejado e hostil se baseia num comportamento discriminatório que não o sexo, como, por exemplo, a orientação sexual ou a raça.
3. Constitui assédio moral não discriminatório aquele em que o comportamento indesejado não se baseia em fator discriminatório, mas que, pela sua conotação, tem os mesmos efeitos e visa afastar o trabalhador da empresa.
4. É proibida qualquer forma de assédio no local de trabalho, seja o praticado por um trabalhador, seja o praticado pelo empregador ou seu representante.
5. É ainda proibida qualquer forma de assédio sobre as pessoas referidas no número anterior fora do local de trabalho, por razões relacionadas com este.

Artigo 24.º

(Procedimento)

1. Qualquer pessoa que testemunhe situação de assédio no local de trabalho deve denunciá-la ao seu superior hierárquico ou ao empregador, agindo com a descrição necessária de forma a salvaguardar a dignidade e a privacidade de cada um.
2. O denunciante de assédio no local de trabalho e as testemunhas por si indicadas, não podem ser sancionados disciplinar, judicial ou contraordenacionalmente, salvo se a testemunha ou denunciante atuarem com dolo.
3. O responsável do poder disciplinar na empresa tem o dever de desencadear ação disciplinar contra a pessoa ou pessoas indiciadas da prática de assédio, sob pena de incorrer em contraordenação grave.
4. A pessoa ou pessoas indiciadas pela prática de assédio por ação disciplinar têm direito ao contraditório.

Capítulo VI**Aplicação****Artigo 25.º**

(Comunicação de Irregularidades)

A comunicação de eventuais irregularidades ou infrações a este Código de Ética deve ser dirigida por escrito, em suporte de papel ou digital (endereço eletrónico: administracao@eri.pt), por qualquer colaborador da ERI, acionista, cliente, fornecedor ou qualquer outra entidade diretamente interessada.

Artigo 26.º

(Aplicação e Acompanhamento)

1. O presente Código de Ética entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pelo Conselho de Administração e a sua divulgação a todos os responsáveis de Departamentos.
2. Em caso de dúvida na interpretação de qualquer artigo, os colaboradores da ERI devem consultar o respetivo superior hierárquico.
3. A empresa garante a disponibilização do presente Código a todos os colaboradores, que devem subscrever uma lista de entrega em conformidade com o modelo constante do anexo I.
4. A violação do presente Código de Conduta por qualquer colaborador pode resultar na abertura de um procedimento disciplinar, com os efeitos considerados adequados.

Artigo 27.º

(Divulgação)

A empresa promoverá a adequada divulgação do presente Código de Ética e de Conduta, de forma a consolidar a aplicação dos princípios e a adoção dos comportamentos estabelecidos no mesmo.

Capítulo VII

Outras Disposições

Artigo 28.º

(Ação Disciplinar)

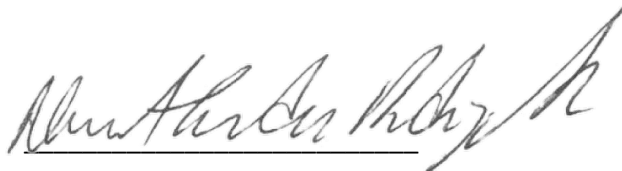
A violação por parte dos trabalhadores da ERI, das normas de conduta, previstas neste Código, constitui infração disciplinar punível nos termos da Lei em vigor, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal que possa ocorrer.

Artigo 29.º

(Compromisso de Cumprimento)

Todos os colaboradores da ERI ficam sujeitos ao presente Código de Ética e de Conduta desde o início do desempenho de funções na empresa e comprometem-se ao seu respeito e cumprimento.

A Administração,



Nuno Alves



Andreia Castilho

ANEXOS

Anexo I**Lista de Entrega****[a que se refere o n.º 3 do artigo 23.º]****DECLARAÇÃO**

Declaro que, para o desenvolvimento das minhas funções, tomei conhecimento do Código de Ética, Assédio e de Conduta, em vigor na ERI Engenharia, S. A. e que me comprometo a cumpri-lo integralmente no desempenho da minha atividade profissional.

NOME	DATA	RUBRICA

Anexo II

Equipas

[a que se refere o n.º 3 do artigo 16.º]

1. Junto do cliente, o técnico deve evidenciar-se por apresentar um trato amável, cortês e com postura. O cliente deverá ser tratado na terceira pessoa (nunca tratar alguém por tu) dirigindo-se a ele pelo seu nome quando se conheça (geralmente aparece na O.S.), precedido pelo título respetivo (Senhor/Dona, Engenheiro/a, Doutor/a, etc., se dele tiver conhecimento).
2. Nunca se deve tratar o cliente pelo nome próprio (por ex.: Sr. Carlos), mas antes pelo apelido (por ex. Sr. Cardoso, ou mesmo Sr. Carlos Cardoso). No caso de o cliente ser uma senhora, deve tratar-se a mesma pelo nome próprio mais o apelido (por ex.: D. Sara Gomes).
3. Na comunicação com o cliente deve ser utilizada uma linguagem simples e respeitosa de formar a precaver sempre situações discriminatórias ou injuriantes por motivos de raça, idade, sexo, religião, afiliação política, nacionalidade ou condição social.
4. A comunicação com o cliente, se se tratar de um cidadão estrangeiro, deve ser feita no idioma em que este o faça, mas no caso de o colaborador desconhecer o idioma que usa o cliente, pedir-se-ão desculpas pelo nosso desconhecimento e tentar-se-á falar num idioma alternativo (normalmente inglês, isto se o colaborador tiver conhecimentos para tal).
5. Em qualquer circunstância pode o colaborador recorrer à linguagem gestual ou mesmo através de desenhos e/ou esquemas gráficos, para explicar que não entende, nem fala a língua do cliente.
6. Se for possível ao colaborar efetuar a tarefa, executá-la-á. Mas em caso de impossibilidade por o cliente não entender o objetivo da mesma, deverá o colaborador agendar nova marcação ao local, fazendo-se acompanhar desta vez de alguém que consiga comunicar com o cliente.
7. A situação atual do cliente, suas necessidades e expectativas deverão ser analisadas de modo a oferecer-lhe a melhor resposta possível.
8. Não é permitida qualquer prática, testemunho ou promessa dirigida de modo a enganar o cliente.

9. Os técnicos não abusarão da confiança depositada pelos clientes, respeitarão a sua possível falta de experiência e responderão com paciência a todas as questões levantadas.
10. No caso de não conhecer a resposta, o técnico deverá informar-se junto dos seus superiores hierárquicos, responsabilizando-se em dar uma resposta que solucione as dúvidas do cliente.
11. Nunca deverão ser feitas promessas de algo que não faça parte da oferta comercial oficial da Entidade cliente da ERI (Portgás, Lusitaniagás, Beiragás, Duriensegás, LisboaGás, Sonorgás, Iberdrola, Galp, EDP, DomusSocial, INATEL, Águas do Norte ou outra).
12. O colaborador não deverá, em circunstância alguma, assinar pelo cliente qualquer documento, uma vez que a falsificação da assinatura é considerada uma falta muito grave e passível de procedimento disciplinar.
13. No caso de queixa ou reclamação, o cliente deverá ser informado sobre os procedimentos a seguir.