Código de Ética e Conduta

PCTI – CONSULTORIA INFORMÁTICA

"Não vendemos tecnologia — criamos relações de confiança."

Versão pública — seleção integral de capítulos do documento original. O texto dos capítulos selecionados e a respetiva numeração foram mantidos sem alterações. As secções não incluídas continuam a integrar o documento interno.

2. Identidade da PCTI

A PCTI é uma empresa de matriz familiar, construída com base na proximidade humana e no respeito pelas pessoas. Somos uma equipa que valoriza a educação, o civismo, a responsabilidade e a forma como representamos a empresa em cada interação. Não temos qualquer orientação política ou religiosa, nem seguimos ideologias extremas. Operamos com bom senso, equilíbrio e foco no que realmente importa: servir bem os clientes e criar relações profissionais duradouras, honestas e transparentes.

A nossa identidade assenta na capacidade de tratar cada cliente de forma personalizada, compreendendo as suas preocupações e necessidades. Trabalhamos com sentido de missão, de responsabilidade e com a convicção de que cada ação deve reforçar a confiança que depositam em nós.

3. Missão, Visão e Valores

A **missão** da PCTI consiste em apoiar e proteger as PME através de soluções informáticas e de CiberSegurança que combinam rigor técnico, inovação e proximidade humana. Atuamos sempre com base na escuta ativa, no aconselhamento honesto e numa forte responsabilidade sobre as decisões que tomamos em nome dos nossos clientes.

A nossa **visão** é a de sermos reconhecidos como um parceiro de excelência, não apenas pela competência técnica, mas pela forma humana e transparente como lidamos com os desafios do dia a dia. Queremos construir um futuro digital mais seguro, simples e responsável, em que cada cliente sabe que está acompanhado por uma equipa sólida e presente.

Os **valores** que orientam a PCTI são claros e assumidos: confiança, proximidade, flexibilidade, disponibilidade, inovação, responsabilidade, confidencialidade, parceria e compromisso — assumimos o compromisso como valor central, garantindo que cada colaborador honra prazos, responsabilidades e relações profissionais de longo prazo. Estes valores devem estar refletidos em todas as ações, decisões e interações, e são a base do comportamento esperado de todos os que representam a empresa.

5. Política de Não Retaliação e Cultura Justa (*Just Culture*)

A PCTI promove uma cultura de transparência e responsabilidade onde os colaboradores se sintam seguros para reportar incidentes, erros, quase-incidentes, falhas de segurança, comportamentos irregulares ou riscos operacionais.

O objetivo deste reporte não é punir, mas sim aprender, corrigir e prevenir. A melhoria contínua depende da capacidade de identificar problemas de forma aberta e sem receios.

A empresa compromete-se a garantir que nenhum colaborador será alvo de retaliação, punição injusta, discriminação, ameaça ou tratamento desfavorável por ter reportado, de boa-fé, uma situação que possa comprometer a segurança, qualidade, ética ou funcionamento da PCTI ou dos seus clientes.

Este princípio aplica-se mesmo que o erro envolva o próprio colaborador — desde que não exista intenção de prejudicar a empresa, negligência grave, violação consciente das regras ou comportamento doloso.

A PCTI valoriza a honestidade, o sentido crítico e a responsabilidade individual.
Reportar um problema é considerado um ato de maturidade e profissionalismo.
O colaborador que identificar e comunicar uma falha contribui diretamente para a segurança, qualidade do serviço e confiança dos clientes, sendo por isso apoiado e nunca penalizado injustamente.

A Cultura Justa *("Just Culture")* é um compromisso partilhado: a empresa deve agir com justiça e proporcionalidade, e os colaboradores devem agir com integridade, evitando ocultar erros ou situações que possam colocar em risco a segurança, a informação ou a reputação da PCTI.

6. Relação com a Comunidade e Envolvimento Social

A PCTI acredita que uma empresa não existe apenas para prestar serviços, mas também para contribuir de forma positiva para a comunidade onde está inserida. Orgulhamo-nos de apoiar iniciativas locais, associações culturais e desportivas, festas de freguesia e outros eventos comunitários que promovem união, identidade e bem-estar social.

O nosso envolvimento com a comunidade reflete os valores familiares e humanos que definem a PCTI. Estes apoios não são encarados como simples patrocínios, mas como uma forma de retribuir à sociedade a confiança que deposita em nós. Queremos que colaboradores, clientes e parceiros sintam orgulho em fazer parte de uma empresa que investe no território, valoriza a cultura local e contribui ativamente para o desenvolvimento social.

Esperamos que todos os colaboradores reconheçam e apoiem este compromisso, entendendo que a responsabilidade social também se expressa através da proximidade às pessoas, instituições e tradições que fazem parte da nossa realidade. Acreditamos que o sucesso de uma empresa está também ligado ao impacto positivo que consegue gerar na sua comunidade.

7. Compromisso Social, Direitos Humanos e Atitude Altruísta

A PCTI valoriza profundamente o altruísmo, a empatia e o contributo positivo para a sociedade.
Acreditamos que uma empresa só é verdadeiramente sólida quando os seus colaboradores também refletem, no seu dia a dia, valores humanos que promovem respeito, dignidade e solidariedade.

Incentivamos todos os colaboradores a desenvolver comportamentos que contribuam para o bem-estar coletivo, incluindo participação em iniciativas comunitárias, ações de voluntariado e apoio a causas sociais com impacto real. Embora não seja obrigatório, a PCTI considera este espírito de entreajuda um reflexo da nossa identidade e dos valores familiares que nos caracterizam.

A empresa assume também um compromisso firme com o respeito pelos direitos humanos, promovendo igualdade, justiça e dignidade para todas as pessoas. Isso inclui respeito ativo por minorias, por populações imigrantes, por grupos vulneráveis e por qualquer indivíduo que possa enfrentar discriminação ou barreiras sociais. Este respeito deve manifestar-se não apenas no contexto profissional, mas também no comportamento dos colaboradores enquanto cidadãos, reforçando a ideia de que representamos a PCTI dentro e fora do local de trabalho.

Acreditamos que uma cultura empresarial ética não termina quando o horário de trabalho acaba. Defendemos um comportamento responsável, consciente e solidário, contribuindo para uma sociedade mais justa, humana e inclusiva.

8. Natalidade, Família e Respeito pelas Etapas da Vida

A PCTI valoriza profundamente a família e compreende que a vida profissional e pessoal caminham lado a lado. Reconhecemos a importância da natalidade e apoiamos os colaboradores que desejam constituir família, garantindo que nunca serão prejudicados por esse motivo. Encaramos a parentalidade como uma etapa natural e positiva da vida, e procuramos criar um ambiente onde cada pessoa se sinta segura, respeitada e apoiada nas suas necessidades durante esse período. Acreditamos que equilibrar trabalho e família é essencial para o bem-estar de todos e faz parte da nossa responsabilidade enquanto empresa humana e consciente.

9. Trabalho Digno, Respeito e Equilíbrio — A Forma Como Vivemos a PCTI

Na PCTI acreditamos que o nosso maior valor são as pessoas — e começamos por cuidar das que estão connosco todos os dias. Vivemos o trabalho com respeito, equilíbrio e responsabilidade, porque sabemos que só assim construímos relações verdadeiras e duradouras.

Cumprimos o Código do Trabalho com rigor, mas vamos além das obrigações: acreditamos num ambiente onde cada colaborador se sente ouvido, seguro e valorizado. Rejeitamos, de forma absoluta, qualquer prática que ponha em causa a dignidade humana — desde trabalho infantil a situações de exploração, coerção ou falta de liberdade.

Sabemos que uma equipa motivada precisa de tempo para a vida, para a família e para si própria. Por isso, respeitamos os horários de trabalho e não exigimos horas extra. Quando surge uma emergência — própria de quem trabalha em tecnologia — agradecemos sempre o empenho, nunca o assumimos como obrigação, mas como um esforço conjunto de uma equipa que se preocupa no melhor pela empresa e pelos seus clientes. Cada esforço extra é reconhecido e valorizado.

Acreditamos também que um trabalho digno inclui remuneração justa e transparente. Procuramos ser uma empresa onde as pessoas se sentem bem pagas, respeitadas e tratadas com honestidade — porque quando cuidamos das pessoas, elas cuidam dos nossos clientes.

Aqui, cada colaborador tem espaço para crescer, contribuir, melhorar e ser quem realmente é. Queremos que todos sintam orgulho em fazer parte da PCTI, sabendo que trabalhamos de forma ética, humana, responsável e alinhada com valores universais.

11. Princípios Éticos Gerais e Ética no Trabalho

A ética no trabalho, para a PCTI, representa a capacidade de agir com integridade mesmo quando ninguém está a observar. É o compromisso de tomar decisões que respeitam o cliente, os colegas e a própria empresa. Significa agir com transparência, cumprir horários e compromissos, comunicar de forma clara e assumir responsabilidades pelos erros e pelos sucessos. A ética reflete-se na forma como tratamos as pessoas, como lidamos com pressões e como representamos a empresa em todos os momentos.

Agir com ética implica respeitar a lei, proteger a informação, evitar conflitos de interesse, manter postura profissional e defender a imagem da empresa em todas as circunstâncias. Exige também honestidade

intelectual: não prometer o que não é possível cumprir, não exagerar capacidades, não ocultar riscos e não tomar decisões que possam prejudicar clientes ou a empresa.

14. Igualdade, Dignidade e Não Discriminação

Todos os colaboradores da PCTI devem ser tratados com dignidade e respeito. A empresa rejeita qualquer forma de discriminação baseada em género, idade, deficiência, etnia, religião, orientação sexual, opinião pessoal ou qualquer característica que não esteja relacionada com o desempenho profissional. Valorizamos ambientes inclusivos, diversos e equilibrados, onde cada pessoa possa trabalhar com segurança e motivação.

15. Assédio e Comportamentos Abusivos

A PCTI não tolera comportamentos abusivos, incluindo assédio moral, sexual, intimidação, humilhação ou qualquer atitude que coloque em causa a integridade física ou emocional de uma pessoa. O respeito é inegociável. Comentários com conotação sexual, insinuações, propostas inadequadas, comportamentos manipuladores ou palavras ofensivas constituem infrações graves e devem ser reportados de imediato.

18. Ofertas, Brindes e Atuação Imparcial

Na PCTI valorizamos a integridade e a independência profissional como pilares essenciais da nossa forma de trabalhar. Por isso, todos os colaboradores devem atuar com imparcialidade, evitando situações que possam influenciar — ou mesmo aparentar influenciar — decisões relacionadas com clientes, fornecedores, parceiros ou qualquer outra entidade com quem mantemos relações comerciais. É igualmente proibido utilizar o acesso privilegiado a informação para benefício próprio ou de terceiros, garantindo sempre a confidencialidade e o respeito pelo património informacional da empresa.

A aceitação de ofertas, brindes ou vantagens deve ser feita com prudência e bom senso. Apenas pequenas ofertas de valor simbólico, que não condicionem nem comprometam a objetividade das decisões, podem ser aceites. Presentes de valor significativo, dinheiro, convites excessivos, benefícios indiretos ou qualquer oferta que possa colocar em causa a independência do colaborador devem ser recusados ou comunicados imediatamente à gerência. O mesmo se aplica a qualquer tentativa de suborno, favorecimento ou influência indevida, que deverá ser reportada de forma transparente e imediata.

Os colaboradores devem ainda evitar conflitos de interesse, tanto reais como potenciais. Sempre que exista a possibilidade de que interesses pessoais, familiares ou profissionais externos interfiram com a imparcialidade necessária ao desempenho das funções, a situação deve ser comunicada à gerência, para que sejam avaliadas as medidas apropriadas.

Na PCTI acreditamos que uma conduta ética e justa fortalece a confiança interna e externa e mantém a credibilidade da empresa e da equipa.

19. Relação com Clientes

A relação com os clientes deve ser pautada pela honestidade, clareza e profissionalismo. A PCTI procura sempre compreender o contexto, as preocupações e as limitações de cada cliente, oferecendo soluções adequadas e realistas. Não criamos falsas expectativas, não exageramos capacidades técnicas e não sugerimos investimentos desnecessários. A verdade é sempre o caminho: se algo é possível, explicamos; se não é, dizemos sem rodeios e propomos alternativas viáveis.

Cumprir horários, manter prazos e informar atempadamente sobre imprevistos é parte essencial da forma como trabalhamos. A confiança conquista-se todos os dias e perde-se num segundo; por isso, tratamos cada cliente com respeito e responsabilidade.

A PCTI trata todas as reclamações com respeito, transparência e profissionalismo. Quando um cliente pretende apresentar uma reclamação, o colaborador deve acolhê-lo cordialmente, orientá-lo para os canais apropriados e explicar de forma clara o processo de análise e resposta.
O cliente deve ser informado sobre a importância de fornecer os elementos necessários para uma avaliação justa e completa.

É proibido desencorajar, dificultar ou omitir informação sobre a possibilidade de apresentar uma reclamação. A PCTI vê cada reclamação como uma oportunidade para melhorar, reforçar a confiança e aperfeiçoar continuamente a qualidade dos seus serviços.

Os Clientes que pretendam manifestar a sua insatisfação em relação à prestação de serviços, comercialização de produtos ou qualidade de atendimento, podem fazê-lo através de meios eletrónicos ou dirigir-se à empresa fisicamente. As reclamações são tratadas pela Gerência.

20. Relação com Fornecedores e Parceiros

A PCTI constrói relações com fornecedores e parceiros com base na transparência, integridade e respeito mútuo. Todas as escolhas são feitas de forma imparcial, privilegiando a qualidade técnica, a fiabilidade, o profissionalismo, a capacidade de resposta e o valor real entregue ao cliente. Recusamos qualquer prática que possa comprometer esta independência, incluindo benefícios indevidos, comissões ocultas, ofertas exageradas ou qualquer forma de influência externa que procure condicionar decisões.

Acreditamos que parcerias sólidas se constroem com honestidade e clareza. Por isso, mantemos comunicação aberta, tratamos todos os fornecedores com cordialidade e exigimos o mesmo grau de profissionalismo nas interações. A responsabilidade financeira é igualmente fundamental: a PCTI honra rigorosamente os prazos de pagamento acordados, garantindo estabilidade, previsibilidade e confiança nas relações comerciais.

A empresa espera que os colaboradores envolvidos em processos de compra, negociação ou recomendação técnica atuem sempre com independência, transparência e foco no interesse da PCTI e dos seus clientes. Decisões baseadas em afinidades pessoais, favoritismos ou vantagens individuais não são compatíveis com os valores da empresa.

A PCTI valoriza parcerias éticas, sustentáveis e de longo prazo — relações que contribuem para a qualidade do nosso serviço, para a inovação e para o crescimento conjunto.

22. Relação com a Concorrência e Cooperação no Setor

A PCTI mantém uma postura ética, responsável e colaborativa na sua relação com outras empresas do setor. Acreditamos firmemente numa concorrência saudável, baseada na qualidade do serviço, na confiança e na transparência, e rejeitamos práticas predatórias, agressivas ou que visem a canibalização de clientes.

Respeitamos o trabalho e a posição de todas as empresas do mercado, evitando comportamentos que possam prejudicar a sua reputação ou interferir de forma desleal com a sua atividade. Não utilizamos estratégias de difamação, captura indevida de clientes ou qualquer tipo de abordagem comercial que coloque em causa a integridade profissional.

A PCTI reconhece que o setor tecnológico é vasto e diversificado, e que há espaço para todos. Em muitas situações, trabalhamos lado a lado com outras empresas em clientes comuns, cada uma representando soluções ou marcas distintas. Nestes casos, a cooperação torna-se essencial para garantir o melhor resultado para o cliente. Os colaboradores da PCTI devem, por isso, adotar sempre uma postura de respeito, profissionalismo e colaboração quando interagem com concorrentes, mantendo o foco na resolução eficaz dos problemas e na defesa dos interesses do cliente.

Acreditamos que o mercado cresce quando todos contribuem para elevar o nível de qualidade, e que juntos somos mais fortes. Por isso, privilegiamos relações transparentes, colaborativas e construtivas com outras empresas, valorizando a complementaridade de competências e a cooperação em benefício do cliente e do setor como um todo.

24. Prevenção e Combate à Corrupção

Como referido em pontos anteriores, a PCTI adota uma política de tolerância zero perante qualquer forma de corrupção, suborno, favorecimento indevido ou obtenção de vantagens ilegítimas, seja no setor público ou privado.

Nenhum colaborador pode oferecer, solicitar, aceitar ou sugerir pagamentos, ofertas, serviços, benefícios pessoais, comissões ocultas ou qualquer vantagem que tenha como objetivo influenciar decisões, obter tratamento preferencial ou facilitar processos que devem seguir os seus procedimentos normais.

Da mesma forma, é proibida qualquer tentativa de acelerar decisões, contornar regras ou influenciar entidades públicas ou privadas através de meios impróprios, contactos privilegiados ou promessas de benefício futuro.

A PCTI promove relações baseadas na honestidade, imparcialidade e mérito, garantindo que todos os processos — comerciais, técnicos ou administrativos — seguem padrões éticos elevados.

Qualquer situação suspeita de corrupção, tentativa de suborno ou comportamento que possa violar estes princípios deve ser imediatamente comunicada à gerência, sendo protegida pela política de Não Retaliação e Cultura Justa (Just Culture).

A integridade é parte fundamental da identidade da PCTI e um pilar essencial na confiança que mantemos com clientes, parceiros e fornecedores.

26. Respeito pelos Direitos de Autor e Utilização Legal de Software

A PCTI assume uma posição firme e inequívoca no que respeita à proteção dos direitos de autor e à utilização legal de software, conteúdos digitais e propriedade intelectual. Como empresa do setor tecnológico, reconhecemos a importância de respeitar licenças, marcas, patentes, obras protegidas e todo o trabalho criativo e técnico desenvolvido por terceiros.

A PCTI não compactua, em circunstância alguma, com práticas de pirataria, utilização de software sem licença, cópias ilegais, IPTV ou streaming não autorizado, nem com qualquer tentativa de contornar mecanismos de proteção tecnológica. A integridade digital faz parte do nosso ADN e acreditamos que a ética profissional exige respeito absoluto pela propriedade

intelectual e pelo trabalho criativo de terceiros. Sendo uma empresa com forte foco na segurança informática, reconhecemos que o uso de software ilegal representa um risco elevado para a proteção da informação, expondo sistemas a vulnerabilidades, malware e perdas significativas. Por isso, promovemos

sempre a utilização de soluções legais, atualizadas e devidamente licenciadas, garantindo segurança, estabilidade e responsabilidade no trabalho diário.

Os colaboradores da PCTI devem utilizar apenas software devidamente licenciado, respeitar os direitos de autor de documentos, imagens, textos e conteúdos digitais, e reportar de imediato qualquer situação que possa comprometer a conformidade legal da empresa ou dos nossos clientes.

É igualmente proibido instalar, promover, sugerir ou facilitar o uso de ferramentas que infrinjam direitos de autor, tanto nas instalações da PCTI como em equipamentos de clientes.

Ajudamos também os nossos clientes a garantir conformidade, aconselhando boas práticas, sistemas de licenciamento adequados e soluções legítimas que assegurem segurança, estabilidade e respeito pela lei.

O compromisso com a legalidade, a ética e o respeito pela propriedade intelectual reforça a credibilidade da PCTI e protege colaboradores, clientes e parceiros.

27. Confidencialidade e Proteção da Informação

A proteção de dados e de informação sensível é uma das responsabilidades mais críticas da PCTI. Os colaboradores têm acesso a informação privilegiada, incluindo dados pessoais, credenciais, documentação técnica e detalhes operacionais que são vitais para clientes e parceiros. Esta informação deve ser tratada com rigor extremo.

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) estabelece as regras para o tratamento de dados pessoais na União Europeia. Na PCTI, todos os colaboradores são responsáveis por cumprir estes princípios, garantindo que os dados são tratados apenas quando necessário, de forma segura e legítima. A empresa tem a responsabilidade de implementar medidas técnicas e organizativas adequadas, mas os colaboradores são responsáveis pelo cumprimento diário: não partilhar dados sem necessidade, não enviar informações sensíveis por canais não seguros, proteger credenciais, e reportar incidentes de segurança de imediato.

A violação do RGPD, intencional ou acidental, pode causar danos graves aos clientes e à empresa. Por isso, a proteção da informação é vista como uma extensão direta da nossa responsabilidade ética e profissional.

Embora a PCTI não seja certificada, seguimos os princípios orientadores da norma ISO 27001, aplicamos NDA com colaboradores e clientes e adotamos o princípio do *need-to-know*.

28. Política de Utilização de Inteligência Artificial (IA)

A utilização de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) pode trazer eficiência, inovação e apoiar o trabalho diário. No entanto, a PCTI estabelece regras claras para garantir que estas ferramentas são usadas de forma responsável, segura e alinhada com as boas práticas de proteção de dados e segurança informática.

Os colaboradores não devem inserir em plataformas de IA qualquer informação sensível, incluindo dados de clientes, credenciais de acesso, configurações técnicas internas, logs, capturas de ecrã com dados identificáveis, documentos internos ou qualquer elemento protegido por confidencialidade.

A IA deve ser utilizada apenas para tarefas de apoio — como sugestões de texto, pesquisa genérica ou organização de ideias — nunca substituindo o julgamento técnico ou ético do colaborador.

Quaisquer conteúdos produzidos por IA devem ser validados pelo colaborador, que é responsável pela sua precisão, ética e conformidade. A utilização de IA deve respeitar os princípios de segurança,

profissionalismo e discrição, garantindo que a PCTI mantém o seu compromisso com a confiança e a proteção da informação.

43. Respeito pelo Meio Ambiente e Sustentabilidade

A PCTI assume o compromisso de atuar de forma responsável e consciente em relação ao meio ambiente. Acreditamos que a tecnologia deve contribuir para um futuro mais sustentável e que cada ação, por pequena que seja, pode ter impacto positivo no planeta. Por isso, valorizamos práticas que promovem a redução de desperdício, a utilização eficiente dos recursos e o respeito pela natureza.

Reconhecemos que, enquanto empresa de tecnologia, exercemos influência direta na forma como utilizamos energia, gerimos resíduos eletrónicos, movimentamos equipamentos e aconselhamos os nossos clientes. Assim, incentivamos todas as equipas e colaboradores a adotar comportamentos ambientalmente responsáveis, incluindo:

separação e reciclagem de resíduos sempre que possível;

gestão adequada de equipamentos eletrónicos obsoletos, evitando o seu descarte incorreto;

redução de impressões e utilização preferencial de documentação digital;

uso eficiente da energia, desligando equipamentos que não estejam a ser utilizados;

escolha de fornecedores e materiais que demonstrem preocupação ambiental sempre que tal seja viável.

Os colaboradores da PCTI devem respeitar estes princípios no seu dia a dia, quer nas instalações da empresa, quer em teletrabalho ou em ambientes de clientes. Acreditamos que a responsabilidade ambiental é um valor partilhado e que, através de pequenas atitudes consistentes, podemos contribuir para uma sociedade mais sustentável.