

MANUAL DE INTEGRAÇÃO



PROCLIM LDA.

CÓDIGO DO DOCUMENTO: PROCLIM-MI-001-2025

VERSÃO: 1.0

CLASSIFICAÇÃO: USO INTERNO

APROVADO POR: Equipa de Q&Segurança e Direção Geral

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DA PROCLIM, LDA

- 1.1. Mensagem de Boas-Vindas
- 1.2. Objetivo do Manual

2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

- 2.1. Missão da Empresa
- 2.2. Visão Estratégica
- 2.3. Valores Fundamentais

3. POLÍTICA INTEGRADA

- 3.1. Qualidade, Ambiente e SST
- 3.2. Compromisso da Direção
- 3.3. Responsabilidades dos Colaboradores

4. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA FUNCIONAL

- 4.1. Organograma da Empresa
- 4.2. Áreas de Negócio
- 4.3. Canais de Comunicação e Hierarquia

5. REGRAS GERAIS E CONDUTA NO TRABALHO

- 5.1. Horário de Trabalho e Assiduidade
- 5.2. Apresentação Pessoal e Uniformes
- 5.3. Utilização de Equipamentos e Instalações
- 5.4. Comportamento e Relacionamento Interpessoal

7. GESTÃO DE FALTAS, HORÁRIOS E COMUNICAÇÃO

- 7.1. Gestão de Absentismo
- 7.2. Processo de Comunicação Interna
- 7.3. Canal de Sugestões e Reclamações

8. SEGURANÇA, SAÚDE E AMBIENTE

- 8.1. Procedimentos de Segurança
- 8.2. Utilização de EPIs
- 8.3. Gestão de Resíduos
- 8.4. Emergências e Primeiros Socorros

9. PRINCÍPIOS DE ÉTICA E COMPLIANCE

- 9.1. Referência ao Código Expandido
- 9.2. Princípios Essenciais de Conduta
- 9.3. Canal de Denúncia

10. PROGRAMA DE COMPLIANCE E DEVIDA DILIGÊNCIA

- 10.1. Prevenção da Corrupção
- 10.2. Conflitos de Interesse
- 10.3. Due Diligence
- 10.4. Concorrência Leal

11. PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

- 11.1. Medidas Disciplinares
- 11.2. Infrações Graves
- 11.3. Processo Disciplinar

12. DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

- 12.1. Termo de Responsabilidade
- 12.2. Assinaturas

ANEXOS

Anexo A: Lista de Documentos de Referência

1. APRESENTAÇÃO DA PROCLIM, LDA

1.1. **Mensagem de Boas-Vindas**

Em nome de toda a equipa da Proclim, Lda, é com enorme satisfação que lhe damos as boas-vindas!

O seu talento, experiência e dedicação são os motores que nos permitem crescer e manter a posição de referência no mercado angolano nos sectores de Limpeza Técnica e Pós-Obra, Desinfestação e Controlo de Pragas, e Fornecimento de Materiais e Consumíveis.

Aqui, cada colaborador é uma peça fundamental. Valorizamos o seu contributo e acreditamos que, juntos, podemos construir uma carreira de sucesso, proporcionando serviços de excelência que superem as expectativas dos nossos clientes e contribuam para um ambiente mais seguro e sustentável em Angola.

Estamos verdadeiramente entusiasmados por tê-lo(a) na nossa equipa e desejamos os maiores sucessos nesta nova etapa da sua jornada profissional.

A Direção Geral



1.2. **Objetivo do Manual**

Este Manual de Integração foi concebido para o(a) guiar nos seus primeiros passos na Proclim, Lda, servindo como uma referência clara e prática sobre:

- **A nossa identidade:** Conhecer a Missão, Visão e Valores que orientam cada decisão e ação na empresa.
- **As nossas regras e expectativas:** Compreender as normas de conduta, políticas de segurança e procedimentos operacionais que garantem um ambiente de trabalho profissional, seguro e produtivo.
- **Os seus direitos e responsabilidades:** Estar informado(a) sobre os princípios de ética, compliance e as suas responsabilidades enquanto representante da nossa marca.
- **O caminho para o sucesso:** Fornecer as ferramentas e o conhecimento necessários para um desempenho de excelência e um crescimento consistente dentro da organização.

A leitura atenta e o cumprimento das diretrizes aqui estabelecidas são essenciais para uma integração bem-sucedida e para uma colaboração harmoniosa e duradoura. Este manual deve ser consultado sempre que surgir uma dúvida relacionada com o seu trabalho na Proclim, Lda

2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

2.1. *Missão da Empresa*

A nossa missão é fornecer serviços e soluções profissionais de excelência que assegurem a limpeza, higienização e controlo de pragas, promovendo ambientes seguros, saudáveis e sustentáveis para os nossos clientes e colaboradores. Através da inovação tecnológica e do compromisso com a qualidade, contribuímos para o bem-estar da comunidade e para o desenvolvimento de Angola.

2.2. *Visão Estratégica*

Aspiramos ser reconhecidos como a empresa de referência em Angola nos nossos sectores de atuação, distinguindo-nos pela:

- Excelência operacional e qualidade de serviço
- Inovação contínua em métodos e soluções
- Integridade e conduta ética em todas as relações
- Sustentabilidade ambiental e responsabilidade social
- Valorização e desenvolvimento dos nossos colaboradores

2.3. *Valores Fundamentais*

Os nossos valores constituem o alicerce da nossa cultura organizacional e orientam o nosso comportamento diário:

Ética

- Agimos com honestidade, transparência e integridade
- Cumprimos os nossos compromissos e assumimos as nossas responsabilidades
- Mantemos coerência entre o que dizemos e o que fazemos

Responsabilidade

- Zelamos pela segurança, saúde e bem-estar de todos
- Assumimos a propriedade das nossas ações e decisões
- Gerimos os recursos com critério e eficiência

Sustentabilidade

- Protegemos o ambiente através de práticas ecoeficientes
- Promovemos o desenvolvimento das comunidades onde atuamos
- Adotamos uma visão de longo prazo nas nossas operações

Inovação

- Buscamos continuamente melhorias nos nossos processos
- Abraçamos novas tecnologias e metodologias
- Incentivamos a criatividade e o espírito crítico

Comprometimento

- Damos o nosso melhor em todas as situações
- Superamos as expectativas dos nossos clientes
- Contribuímos ativamente para o sucesso coletivo

Respeito pelas Pessoas

- Valorizamos a diversidade e a individualidade
- Promovemos um ambiente de trabalho inclusivo
- Tratamos todos com dignidade e equidade

Estes valores não são apenas palavras - são compromissos que vivemos no nosso dia a dia e que nos orientam em todas as nossas decisões e ações.

3. POLÍTICA INTEGRADA

3.1. Qualidade, Ambiente e SST

A Proclim, Lda assume o compromisso de desenvolver a sua atividade com base num Sistema de Gestão Integrado, orientado para a melhoria contínua do desempenho em Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho (SST), através dos seguintes princípios:

- **Qualidade:** Garantir a satisfação dos clientes através da prestação de serviços que cumpram os seus requisitos e expectativas, assegurando a melhoria contínua dos nossos processos.
- **Ambiente:** Prevenir a poluição, promover a utilização sustentável de recursos e a proteção do ambiente, incluindo a prevenção da contaminação cruzada, assegurando a conformidade com os requisitos legais e outros aplicáveis.
- **Segurança e Saúde no Trabalho:** Proteger a segurança e saúde de todos os colaboradores, prevenindo lesões e problemas de saúde relacionados com o trabalho, através da eliminação de perigos e redução de riscos de SST, envolvendo os colaboradores na melhoria contínua do sistema de gestão de SST.

3.2. Compromisso da Direção

A Direção da Proclim, Lda compromete-se a:

- Assegurar a disponibilidade de recursos necessários para manter e melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado
- Promover a participação e consulta dos colaboradores, bem como a sua envolvência na melhoria contínua
- Liderar e apoiar todas as pessoas na organização para contribuírem para a eficácia do sistema de gestão integrado
- Estabelecer, implementar e manter objetivos e metas ambientais e de SST consistentes com esta política
- Assegurar que esta política é compreendida, aplicada e mantida a todos os níveis da organização

Esta política é comunicada a todos os colaboradores e está disponível ao público, sendo regularmente revista para garantir a sua adequação contínua.

Juntos, construímos um futuro mais seguro, sustentável e de qualidade!

4. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA FUNCIONAL

4.1. Organograma da Empresa

A Proclim, Lda possui uma estrutura organizacional definida para garantir a eficiência operacional e o cumprimento dos nossos objetivos estratégicos:

DIRECÇÃO GERAL

- Define a estratégia global da empresa
- Aprova políticas e investimentos
- Representação institucional

DIRECÇÃO COMERCIAL E MARKETING

- Desenvolvimento de negócio e clientes
- Estratégia comercial e de marketing
- Gestão de carteira de clientes
- Prospecção e expansão de mercado

DIRECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

- Recrutamento e seleção
- Gestão de formação e desenvolvimento
- Administração de pessoal e vencimentos
- Clima organizacional e relações laborais

DIRECÇÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

- Gestão financeira e orçamental
- Contabilidade e fiscalidade
- Tesouraria e controlo de custos
- Gestão administrativa

DIRECÇÃO OPERACIONAL

- Supervisão das três áreas de negócio
- Gestão de equipas e recursos operacionais
- Planeamento e controlo operacional
- Garantia de qualidade dos serviços

EQUIPAS OPERACIONAIS

- **Coordenação de Serviços**
 - Supervisores de área
 - Team leaders
- **Serviços de Limpeza Técnica**
- **Serviços de Controlo de Pragas**
- **Fornecimento de Materiais**

4.2. Áreas de Negócio

A Proclim, Lda atua em três áreas de negócio estratégicas:

Serviços de Limpeza Técnica e Pós-Obra

- Limpeza industrial e comercial
- Limpeza pós-obras e construção civil
- Limpeza de instalações específicas (hospitais, escolas, escritórios)
- Manutenção de espaços verdes

Serviços de Desinfestação e Controlo de Pragas

- Controlo integrado de pragas urbanas
- Desinfestação de instalações
- Aconselhamento técnico especializado
- Tratamentos preventivos e corretivos

Fornecimento de Materiais e Consumíveis

- Distribuição de produtos de limpeza profissional
- Equipamentos e máquinas de limpeza
- Produtos para controlo de pragas
- Assessoria técnica especializada

4.3. Canais de Comunicação e Hierarquia

Princípios de Comunicação:

- Clareza e objetividade na transmissão de informações
- Respeito e profissionalismo em todas as interações
- Confidencialidade da informação partilhada
- Feedback construtivo e oportuno

Canais Formais de Comunicação:

1. Comunicação Hierárquica Regular:

- Colaborador → Team Leader
- Team Leader → Direção Operacional
- Direção Operacional → Direção Geral

2. Canais por Área Funcional:

- **Assuntos Comerciais:** Direção Comercial
- **Recursos Humanos:** Direção de RH
- **Questões Financeiras:** Direção Administrativa e Financeira
- **Compliance:** Para questões éticas e denúncias (compliance@proclim-ao.com)
- **Segurança e Saúde:** Para reportar situações de risco

Fluxos de Comunicação Prioritários:

- **Urgências operacionais:** Via Team Leader imediato
- **Questões de segurança:** Reporte imediato ao supervisor
- **Assuntos pessoais:** Direção de Recursos Humanos
- **Dúvidas técnicas:** Com o Team Leader ou supervisor de área
- **Sugestões de melhoria:** Através do canal próprio ou hierarquia

Regras de Ouro:

- Respeitar sempre a cadeia hierárquica estabelecida
- Comunicar atempadamente qualquer desvio ou problema
- Utilizar os canais adequados para cada tipo de comunicação
- Participar ativamente nas reuniões de equipa

Uma comunicação eficaz é fundamental para o nosso sucesso coletivo. Cada colaborador é responsável por manter os canais de comunicação abertos e funcionais.

5. REGRAS GERAIS E CONDUTA NO TRABALHO

5.1. Horário de Trabalho e Assiduidade

Princípios Gerais:

- O cumprimento rigoroso do horário de trabalho é obrigatório para todos os colaboradores
- A pontualidade é essencial para o bom funcionamento das operações
- Todas as ausências devem ser comunicadas atempadamente

Procedimentos para Faltas e Atrasos:

- As faltas devem ser comunicadas com a máxima antecedência possível
- Em caso de impedimento súbito, comunicar até 2 horas antes do início do turno
- Justificar as faltas através dos canais estabelecidos (Team Leader + RH)
- Apresentar atestado médico no prazo de 24 horas para faltas por doença

Consequências de Incumprimento:

- Atrasos repetidos serão objeto de análise disciplinar
- Faltas não justificadas podem resultar em medidas disciplinares
- O abuso do regime de faltas poderá levar à cessação do contrato

5.2. Apresentação Pessoal e Uniformes

Normas de Apresentação:

- Utilizar o uniforme completo fornecido pela empresa
- Manter o uniforme limpo, em bom estado e adequado à função
- Calçado de segurança obrigatório conforme a atividade
- Manter higiene pessoal irrepreensível

Cuidados Específicos:

- Cabelo apanhado quando necessário para segurança e higiene
- Unhas curtas e limpas
- Proibido o uso de perfumes e colónias
- Proibido o uso de joias ou adornos que possam constituir risco
- Proibido mau cheiro proveniente de suor ou outros

Manutenção do Uniforme:

- Responsabilidade do colaborador pela conservação
- Reportar danos ou necessidade de substituição
- Utilizar apenas durante o horário de trabalho
- Proibido o uso do uniforme fora do contexto profissional

5.3. Utilização de Equipamentos e Instalações

Equipamentos da Empresa:

- Utilizar os equipamentos apenas para fins profissionais
- Seguir os procedimentos de utilização definidos
- Reportar avarias ou anomalias imediatamente
- Participar nas formações para utilização de novos equipamentos

Conservação e Manutenção:

- Zelar pela boa conservação de todos os equipamentos
- Efetuar a limpeza e manutenção básica dos equipamentos
- Armazenar corretamente após utilização
- Comunicar necessidades de manutenção preventiva

Instalações e Viaturas:

- Manter as instalações limpas e organizadas
- Utilizar as viaturas empresariais com cuidado e responsabilidade
- Respeitar as regras de estacionamento e circulação
- Proibido o uso pessoal de instalações e viaturas sem autorização

5.4. Comportamento e Relacionamento Interpessoal

Princípios de Conduta:

- Tratar colegas, superiores e clientes com respeito e educação
- Manter uma atitude positiva e profissional
- Respeitar a hierarquia estabelecida
- Valorizar a diversidade e inclusão

Comportamentos Proibidos:

- Discriminação de qualquer tipo (género, raça, religião, idade)
- Assédio moral ou sexual
- Violência verbal ou física
- Utilização de linguagem inadequada ou ofensiva

Conflitos e Disciplina:

- Resolver conflitos de forma construtiva e profissional
- Recorrer à mediação hierárquica quando necessário
- Manter a confidencialidade sobre assuntos internos
- Aceitar e aprender com o feedback construtivo

Comunicação Interna:

- Utilizar canais apropriados para cada tipo de comunicação
- Manter o respeito nas interações, mesmo em situações de desacordo
- Evitar fofocas ou comentários negativos sobre colegas
- Participar ativamente nas reuniões de equipa

O cumprimento destas regras contribui para um ambiente de trabalho saudável, seguro e produtivo, sendo essencial para o sucesso individual e coletivo.

6. MANUAL DE BOAS PRÁTICAS OPERACIONAIS

6.1. Princípios Fundamentais

Excelência no Serviço

- Qualidade consistente em todas as intervenções
- Cumprimento escrupuloso dos padrões estabelecidos
- Melhoria contínua dos processos

Segurança como Prioridade

- Nenhuma tarefa é tão urgente que não possa ser realizada com segurança
- Prevenção proativa de acidentes e incidentes
- Utilização correta de equipamentos de proteção

Eficiência Operacional

- Otimização de recursos e tempo
- Planeamento adequado das atividades
- Minimização de desperdícios

6.2. Boas Práticas Gerais

Preparação Diária

- Verificação do equipamento antes do início das atividades
- Confirmação dos materiais necessários
- Revisão das tarefas atribuídas

Execução do Trabalho

- Seguir as sequências operacionais estabelecidas
- Respeitar os tempos de atuação dos produtos
- Garantir a limpeza durante e após o trabalho

Organização do Local

- Manter o espaço de trabalho ordenado
- Sinalizar áreas em intervenção
- Armazenar corretamente os materiais

6.3. Procedimentos por Área

Limpeza Técnica e Pós-Obra

- Sequência correta: limpeza de cima para baixo
- Utilização de produtos adequados a cada superfície
- Respeito pelos tempos de atuação dos detergentes
- Verificação da qualidade final do serviço

Controlo de Pragas

- Identificação correta da praga
- Seleção adequada de produtos e métodos
- Aplicação conforme especificações técnicas
- Registo detalhado das intervenções

Gestão de Materiais

- Controlo de stocks e inventários
- Armazenamento adequado de produtos
- Rotações corretas de stocks
- Verificação de prazos de validade

6.4. Segurança e Ambiente

Procedimentos de Segurança

- Utilização obrigatória de EPI's
- Sinalização de áreas de risco
- Conhecimento dos procedimentos de emergência
- Manutenção de vias de evacuação desobstruídas

Práticas Ambientais

- Segregação correta de resíduos
- Economia de água e energia
- Utilização responsável de produtos químicos
- Prevenção da contaminação ambiental

Gestão de Produtos Químicos

- Leitura prévia das fichas de segurança
- Armazenamento em condições adequadas
- Preparação de soluções com dosagem correta
- Eliminação segura de embalagens vazias

6.5. Relacionamento com o Cliente

Comunicação Profissional

- Apresentação pessoal adequada
- Linguagem clara e respeitosa
- Escuta ativa das necessidades do cliente
- Feedback profissional e construtivo

Conduta no Local do Cliente

- Respeito pelas normas do cliente
- Discrição no desempenho das funções
- Cuidado com os espaços e equipamentos do cliente
- Confidencialidade sobre informações do cliente

Gestão de Expectativas

- Explicação clara dos serviços a realizar
- Comunicação atempada de eventuais limitações
- Transparência sobre prazos e resultados
- Resolução proativa de problemas

Pós-Serviço

- Limpeza final do local de trabalho
- Verificação da satisfação do cliente
- Registo de observações relevantes
- Comunicação de necessidades de manutenção futura

Estas boas práticas representam o nosso compromisso com a excelência e a satisfação dos nossos clientes, sendo essenciais para a nossa reputação e sucesso no mercado

7. GESTÃO DE FALTAS, HORÁRIOS E COMUNICAÇÃO

7.1. Gestão de Absentismo

Política de Assiduidade:

- Pontualidade é obrigatória em todos os turnos
- Cumprimento integral do horário de trabalho estabelecido
- Comunicação prévia de ausências programadas
- Justificação imediata de ausências imprevistas

Procedimentos para Faltas:

- **Faltas previsíveis:** Comunicar com 48 horas de antecedência
- **Faltas imprevistas:** Comunicar até 2 horas antes do início do turno
- **Doença súbita:** Apresentar atestado médico em 24 horas
- **Consultas médicas:** Agendar preferencialmente fora do horário laboral

Controlo de Atrasos:

- Tolerância máxima de 10 minutos para imprevistos pontuais
- Atrasos superiores a 30 minutos requerem justificação
- Atrasos repetitivos sujeitos a procedimento disciplinar
- Registo sistemático de atrasos para análise

7.2. Processo de Comunicação Interna

Canais Hierárquicos:

- **Comunicação ascendente:** Colaborador → Team Leader → Direção Operacional
- **Comunicação descendente:** Direção → Coordenação → Colaboradores
- **Comunicação horizontal:** Entre departamentos via coordenadores

Tipos de Comunicação:

- **Comunicação urgente:** Via telefone ou presencial
- **Comunicação formal:** Por escrito através de e-mail ou plataforma
- **Comunicação operacional:** Reuniões de equipa diárias
- **Comunicação estratégica:** Reuniões mensais por departamento

Princípios de Comunicação:

- Clareza e objetividade na transmissão de informações
- Respeito pelo canal hierárquico estabelecido
- Confidencialidade de informações sensíveis
- Feedback construtivo e oportuno

Ferramentas de Comunicação:

- Plataforma digital corporativa para comunicações oficiais
- Quadros de avisos em todas as instalações
- Reuniões de equipa semanais
- Contacto telefónico para emergências

7.3. Canal de Sugestões e Reclamações

Canais Disponíveis:

- **Formulário físico:** Disponível na sala de Recursos Humanos
- **E-mail dedicado:** sugestoes@proclim-ao.com
- **Caixa de sugestões:** Instalada na área comum
- **Entrevistas individuais:** Com a Direção de RH

Procedimento de Análise:

- Receção e registo da sugestão/reclamação
- Análise pela comissão competente
- Resposta no prazo máximo de 15 dias úteis
- Implementação das sugestões aprovadas

Princípios de Funcionamento:

- **Confidencialidade:** Garantia de anonimato se solicitado
- **Não retaliação:** Proteção total do proponente
- **Transparência:** Divulgação trimestral das sugestões implementadas
- **Reconhecimento:** Valorização das contribuições válidas

Âmbito de Atuação:

- Sugestões de melhoria de processos
- Identificação de oportunidades de poupança
- Propostas de inovação tecnológica
- Melhorias no ambiente de trabalho
- Reclamações sobre condições laborais

Compromisso da Empresa:

- Analisar todas as sugestões apresentadas
- Comunicar o resultado da análise
- Implementar as sugestões viáveis
- Reconhecer as contribuições valiosas
- Manter sigilo sobre a identidade dos proponentes

Uma comunicação eficaz e a gestão responsável do absentismo são fundamentais para o bom funcionamento da organização e para um ambiente de trabalho saudável.

8. SEGURANÇA, SAÚDE E AMBIENTE

8.1. Procedimentos de Segurança

Princípios Fundamentais:

- A segurança é responsabilidade de todos os colaboradores
- Identificação e avaliação prévia de riscos antes do início de trabalhos
- Cumprimento dos procedimentos de segurança estabelecidos
- Comunicação imediata de condições inseguras

Regras de Segurança Operacional:

- Não executar tarefas sem formação adequada
- Verificar equipamentos antes da utilização
- Utilizar ferramentas apropriadas para cada tarefa
- Sinalizar áreas de intervenção

Procedimentos Específicos:

- Trabalhos em altura: uso obrigatório de equipamento de proteção
- Manipulação de produtos químicos: seguir fichas de segurança
- Espaços confinados: autorização prévia necessária
- Trabalhos elétricos: realizar apenas por pessoal autorizado

8.2. Utilização de EPIs

Equipamentos Obrigatórios:

- **Proteção respiratória:** Máscaras para trabalhos com produtos químicos
- **Proteção ocular:** Óculos de segurança para manipulação de líquidos
- **Proteção auditiva:** Auscultadores para trabalhos com ruído
- **Proteção corporal:** Aventais e vestuário de proteção química
- **Proteção podal:** Calçado de segurança antiderrapante
- **Proteção das mãos:** Luvas adequadas a cada tipo de risco

Responsabilidades do Colaborador:

- Utilizar os EPIs fornecidos pela empresa
- Verificar o estado dos EPIs antes de cada utilização
- Comunicar danos ou necessidades de substituição
- Manter os EPIs limpos e em bom estado de conservação
- Armazenar corretamente após a utilização

Manutenção de EPIs:

- Limpeza regular conforme instruções do fabricante
- Substituição quando danificados ou ultrapassado o prazo de validade
- Armazenamento em locais limpos e secos
- Proibição de partilha de EPIs de proteção individual

8.3. Gestão de Resíduos

Classificação de Resíduos:

- **Resíduos urbanos:** Provenientes de limpeza geral
- **Resíduos perigosos:** Produtos químicos, embalagens contaminadas
- **Resíduos recicláveis:** Papel, cartão, plástico, metal
- **Resíduos biológicos:** Materiais com contaminação orgânica

Procedimentos de Segregação:

- Utilizar contentores de cores diferentes para cada tipo de resíduo
- Seguir instruções específicas para cada local de trabalho
- Não misturar diferentes tipos de resíduos
- Identificar claramente os contentores de resíduos perigosos

Armazenamento e Acondicionamento:

- Manter os resíduos em contentores adequados
- Armazenar em áreas designadas e sinalizadas
- Garantir condições de segurança no armazenamento temporário
- Respeitar os prazos máximos de armazenamento

8.4. Emergências e Primeiros Socorros

Procedimentos de Emergência:

- Conhecer os números de emergência internos e externos
- Identificar as saídas de emergência mais próximas
- Saber a localização dos equipamentos de emergência
- Participar nos simulacros realizados periodicamente

Atuação em Caso de Acidente:

- **Proteger** a área para evitar mais acidentes
- **Alertar** os superiores e os serviços de emergência
- **Socorrer** a vítima dentro das suas capacidades
- **Comunicar** o incidente através dos canais estabelecidos

Primeiros Socorros:

- Conhecer a localização das malas de primeiros socorros
- Identificar os colegas com formação em primeiros socorros
- Não administrar medicamentos sem autorização médica
- Acompanhar a vítima até à chegada dos socorros

Equipamentos de Emergência:

- **Extintores:** Verificar mensalmente o estado de carga
- **Kit primeiros socorros:** Manter completo e dentro do prazo
- **Chuveiros de emergência:** Manter desobstruídos e operacionais
- **Lava-olhos:** Testar regularmente o funcionamento

Comunicação de Emergências:

- Utilizar os números internos de emergência
- Fornecer informação clara sobre a natureza da emergência
- Indicar a localização exata do incidente
- Seguir as instruções da equipa de emergência

A segurança e saúde no trabalho são prioridades absolutas da Proclim. O cumprimento destes procedimentos é essencial para proteger todos os colaboradores.

9. PRINCÍPIOS DE ÉTICA E COMPLIANCE

9.1. Código de Ética e conduta Profissional & Política de Compliance

Documento de Referência:

- O **Código de Ética e Conduta Profissional & Política de Compliance** da Proclim constitui o documento principal para todas as questões de ética e conformidade
- Todos os colaboradores devem conhecer e cumprir integralmente as disposições deste código
- O documento está disponível em formato digital e físico para consulta

Acesso e Divulgação:

- Versão digital disponível na intranet da empresa
- Cópias físicas disponíveis na Direção de Recursos Humanos
- Formação obrigatória sobre o código para todos os colaboradores
- Atualizações comunicadas formalmente a toda a organização

9.2. Princípios Essenciais de Conduta

Integridade e Honestidade:

- Agir com verdade e transparência em todas as situações
- Rejeitar qualquer forma de corrupção ou suborno
- Comunicar conflitos de interesse potenciais ou existentes
- Respeitar os direitos de terceiros

Confidencialidade:

- Proteger informações confidenciais da empresa e clientes
- Não divulgar informações privilegiadas
- Utilizar informações apenas para fins profissionais autorizados
- Manter sigilo após o término do contrato de trabalho

Respeito e Diversidade:

- Valorizar as diferenças individuais e culturais
- Promover um ambiente inclusivo e não discriminatório
- Rejeitar qualquer forma de assédio ou intimidação
- Respeitar os direitos humanos fundamentais

Uso Responsável de Recursos:

- Utilizar os recursos da empresa para fins profissionais
- Evitar desperdícios e optimizar a utilização
- Proteger o património da empresa
- Reportar utilização inadequada de recursos

9.3. Canal de Denúncia

Objetivo do Canal:

- Permitir a comunicação segura de violações éticas
- Garantir o anonimato quando solicitado
- Assegurar tratamento confidencial das denúncias
- Promover uma cultura de integridade

Canais de Denúncia Disponíveis:

- **E-mail:** compliance@proclim-ao.com
- **Formulário Físico:** Disponíveis na Direção de RH
- **Linha Telefónica:** [Número a ser definido]
- **Contacto Pessoal:** Com o Responsável de Compliance/ Dir Geral

Procedimento de Denúncia:

1. **Submissão:** Preenchimento do formulário ou contacto
2. **Recepção:** Confirmação de recepção em 48 horas
3. **Análise:** Investigação pela Comissão de Compliance
4. **Resolução:** Conclusão no prazo máximo de 30 dias
5. **Feedback:** Comunicação do resultado ao denunciante

Proteção do Denunciante:

- **Não Retaliação:** Garantia de proteção contra represálias
- **Confidencialidade:** Preservação da identidade do denunciante
- **Boa-fé:** Presunção de boa-fé nas denúncias
- **Sigilo:** Proteção de informações sensíveis

Âmbito de Aplicação:

- Violações do código de ética
- Comportamentos ilegais ou antiéticos
- Conflitos de interesse não declarados
- Fraude ou corrupção
- Assédio ou discriminação
- Violações de segurança e ambiente

Compromissos da Empresa:

- Investigar todas as denúncias recebidas
- Manter a confidencialidade do processo
- Garantir tratamento justo e imparcial
- Implementar correções necessárias
- Proteger os denunciantes de boa-fé

A ética e o compliance são fundamentais para a sustentabilidade e reputação da Proclim. Cada colaborador tem a responsabilidade de agir com integridade em todas as situações.

10. PROGRAMA DE COMPLIANCE E DEVIDA DILIGÊNCIA

10.1. Prevenção da Corrupção

Política de Tolerância Zero:

- Proibição absoluta de oferecer, prometer, dar ou aceitar subornos
- Vedações de pagamentos facilitadores ou comissões não autorizadas
- Proibição de financiamento ilegal de partidos políticos ou campanhas
- Controles rigorosos sobre doações e patrocínios

Procedimentos de Controlo:

- Autorização prévia para ofertas e presentes acima de 25.000 AOA
- Registo detalhado de todas as despesas de representação
- Aprovação hierárquica para despesas com entidades públicas
- Auditoria regular às transações com terceiros

10.2. Conflitos de Interesse

Definição e Identificação:

- Situações onde interesses pessoais possam influenciar decisões profissionais
- Relações familiares ou negócios paralelos com concorrentes/fornecedores
- Utilização de informações privilegiadas para benefício pessoal
- Participação em negócios concorrentes ou complementares

Gestão de Conflitos:

- Declaração obrigatória de situações de potencial conflito
- Análise caso a caso pela Comissão de Compliance
- Implementação de medidas de mitigação quando necessário
- Afastamento temporário ou permanente de processos de decisão

10.3. Due Diligence

Avaliação de Terceiros:

- Verificação obrigatória de clientes, fornecedores e parceiros
- Análise de antecedentes legais e reputação no mercado
- Confirmação de situação fiscal e legal regularizada
- Avaliação de práticas de compliance e sustentabilidade

Processo de Due Diligence:

- Recolha de documentação legal e comercial
- Verificação de referências e histórico
- Análise de risco baseada em critérios pré-definidos
- Aprovação final pela Direção Comercial e Compliance

10.4. Concorrência Leal

Princípios de Conduta:

- Respeito pelas leis da concorrência e defesa do consumidor
- Proibição de acordos anticoncorrenciais com concorrentes
- Vedaçāo à troca de informações sensíveis com concorrentes
- Competição baseada na qualidade e mérito dos serviços

Práticas Proibidas:

- Fixação de preços em acordo com concorrentes
- Partilha de mercados ou clientes
- Boicote a concorrentes ou fornecedores

- Utilização de informações confidenciais de ex-empregados

11. PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

11.1. *Medidas Disciplinares*

Graduação das Sanções:

- **Advertência Verbal:** Para infrações leves e primeiras ocorrências
- **Advertência Escrita:** Para reincidências ou infrações moderadas
- **Suspensão:** Até 30 dias para infrações graves
- **Rescisão do Contrato:** Para infrações muito graves ou reincidências

Critérios de Aplicação:

- Gravidade da infração
- Intencionalidade do comportamento
- Antecedentes disciplinares
- Arrependimento e colaboração

11.2. *Infrações Graves*

Catalogação de Infrações:

- Fraude, furto ou apropriação indébita
- Assédio moral ou sexual comprovado
- Violação grave de normas de segurança
- Divulgação de informações confidenciais
- Suborno ou corrupção
- Conflitos de interesse não declarados
- Danos intencionais ao património da empresa

Consequências:

- Rescisão imediata do contrato de trabalho
- Comunicação às autoridades competentes
- Possível ação judicial por perdas e danos
- Inibição de recontratação

11.3. *Processo Disciplinar*

Fases do Processo:

1. **Notificação:** Comunicação formal da abertura do processo
2. **Instrução:** Recolha de provas e depoimentos

3. **Defesa:** Direito à audiência prévia do colaborador
4. **Decisão:** Aplicação da sanção pela entidade competente
5. **Recurso:** Possibilidade de recurso hierárquico

Garantias Processuais:

- Presunção de inocência até prova em contrário
- Direito a ser ouvido e a apresentar defesa
- Proporcionalidade entre a infração e a sanção
- Igualdade de tratamento entre todos os colaboradores

12. DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

12.1. Termo de Responsabilidade

Eu, _____, abaixo assinado, declaro que:

1. Recebi, li e compreendi integralmente o conteúdo do Manual de Integração da Proclim, Lda (Versão 1.0)
2. Comprometo-me a cumprir todas as normas, políticas e procedimentos nele estabelecidos, incluindo:
 - Código de Ética e Conduta Profissional
 - Políticas de Segurança, Saúde e Ambiente
 - Regulamento Interno de Trabalho
 - Programa de Compliance e Due Diligence
3. Estou ciente de que o não cumprimento das obrigações aqui assumidas poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares, nos termos estabelecidos no presente manual
4. Comprometo-me a agir sempre com ética, integridade e profissionalismo, representando dignamente a Proclim, Lda em todas as situações

12.2. Assinaturas

Colaborador:

Nome: _____
Nº de Identificação: _____
Data: _____
Assinatura: _____

Testemunha da Empresa:

Nome: _____
Cargo: _____
Data: _____
Assinatura: _____

Visto da Direção de Recursos Humanos:

Nome: _____
Data: _____
Assinatura: _____

(Assinar e destacar para arquivo nos Recursos Humanos)

*Este manual entra em vigor na data da sua assinatura e substitui todas as versões anteriores.
Luanda, 30 de Julho de 2025*

ANEXOS

Anexo A: Lista de Documentos de Referência

Documentos Normativos Internos:

1. Código de Ética e Conduta Profissional & Política de Compliance
2. Regulamento Interno de Trabalho
3. Política Integrada de Qualidade, Ambiente e SST
4. Manual de Procedimentos Operacionais
5. Política de Prevenção de Riscos Laborais
6. Regulamento de Utilização de Equipamentos e Viaturas

Documentos do Sistema de Gestão:

7. Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade
8. Procedimentos de Gestão Ambiental
9. Procedimentos de Segurança e Saúde no Trabalho
10. Planos de Emergência e Evacuação
11. Registos de Formação e Competências

Documentos Legais e Regulamentares:

12. Lei Geral do Trabalho de Angola
13. Regulamento de Segurança e Saúde no Trabalho
14. Legislação Ambiental Aplicável
15. Normas Sectoriais Específicas

Documentos de Gestão:

16. Política de Compras e Aquisições
17. Procedimento de Due Diligence de Terceiros
- 18.....Política de Ofertas e Presentes
19.Regulamento de Utilização de Recursos

Todos os documentos estão disponíveis para consulta na Direção de Recursos Humanos e na Área de Qualidade & Segurança (Q&Seg)