



## CÓDIGO DE CONDUTA

ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	3
<b>ARTIGO 1º – ÂMBITO DE APLICAÇÃO</b> .....	3
<b>ARTIGO 2º – PRINCÍPIOS GERAIS</b> .....	3
<b>CAPÍTULO II – PRINCÍPIOS ÉTICOS</b> .....	4
<b>ARTIGO 3º - PRINCÍPIOS ÉTICOS</b> .....	4
<b>CAPÍTULO III – RELAÇÕES INTERNAS</b> .....	5
<b>ARTIGO 4º – RELAÇÃO ENTRE COLABORADORES E APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL</b> .....	5
<b>ARTIGO 5º – SEGURANÇA NO TRABALHO</b> .....	5
<b>ARTIGO 6º – UTILIZAÇÃO DE RECURSOS</b> .....	5
<b>CAPÍTULO IV – RELAÇÕES EXTERNAS</b> .....	6
<b>ARTIGO 7º – INFORMAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE</b> .....	6
<b>ARTIGO 8º – DEVER DE LEALDADE, INDEPENDÊNCIA E RESPONSABILIDADE</b> .....	6
<b>ARTIGO 9º – RELAÇÕES PROFISSIONAIS</b> .....	6
<b>ARTIGO 10º – CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO</b> .....	6
<b>ARTIGO 11º – RELACIONAMENTO COM UTENTES</b> .....	6
<b>ARTIGO 12º – RELACIONAMENTO COM AS PESSOAS DE REFERÊNCIA/FAMILIARES</b> .....	7
<b>ARTIGO 13º – RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES</b> .....	7
<b>ARTIGO 14º – RELACIONAMENTO COM TERCEIROS</b> .....	7
<b>ARTIGO 15º – RELACIONAMENTO COM ENTIDADES PÚBLICAS E REGULADORAS</b> .....	7
<b>ARTIGO 16º - RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES</b> .....	7
<b>ARTIGO 17º – RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE E O MEIO AMBIENTE</b> .....	8
<b>CAPÍTULO V – PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO NO TRABALHO</b> .....	9
<b>ARTIGO 18º – PRINCÍPIOS GERAIS DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO NO TRABALHO</b> .....	9
<b>ARTIGO 19º – COMPORTAMENTOS ILÍCITOS</b> .....	9
<b>ARTIGO 20º – INFRAÇÃO DISCIPLINAR E SANÇÕES</b> .....	10
<b>ARTIGO 21º – REGIME DE PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E TESTEMUNHAS</b> .....	10
<b>ARTIGO 22º – PUBLICIDADE DA DECISÃO</b> .....	10
<b>ARTIGO 23º – RESPONSABILIDADE DO EMPREGADOR</b> .....	10
<b>ARTIGO 24º – COMUNICAÇÃO DE QUEIXAS DE ASSÉDIO EM CONTEXTO DE TRABALHO</b> .....	10
<b>CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	11
<b>ARTIGO 25º – COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES</b> .....	11
<b>ARTIGO 26º – APLICAÇÃO</b> .....	11
<b>ARTIGO 27º - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS</b> .....	11
<b>ARTIGO 28º - ENTRADA EM VIGOR</b> .....	11

## CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1º – Âmbito de Aplicação

1 – O presente Código estabelece um conjunto de princípios e valores orientadores no que respeita à ética profissional a observar por todos os membros dos Órgãos Sociais, Colaboradores permanentes ou eventuais, Utentes e outras pessoas que participem nas atividades do Centro Social de Agadão, adiante designado por CSA.

2 – Aplica-se a todos os Colaboradores do CSA, entendendo-se como tal todas as pessoas que colaboram com a instituição, qualquer que seja o seu nível hierárquico e vínculo contratual, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis. Aplica-se ainda a todas as pessoas que prestem serviço à Instituição a título ocasional ou permanente.

3 – Todos os colaboradores do CSA ficam sujeitos ao presente Código de Conduta desde o início do desempenho das suas funções na Instituição, subentendendo-se, assim, a sua adesão completa aos valores e princípios aqui consignados.

4 – Com o presente Código pretende-se uniformizar as práticas de conduta profissional e relacional de todos os colaboradores, procurando garantir uma boa imagem institucional e defender os valores da não discriminação e de combate contra o assédio no trabalho.

### Artigo 2º – Princípios Gerais

1 – No exercício das suas atividades, funções e competências, os colaboradores do CSA devem agir privilegiando os princípios da confiança, ética profissional, humanismo, intercooperação, participação e envolvimento, qualidade, respeito/ética, solidariedade e sustentabilidade, tendo em consideração a missão e as normas de atuação em vigor na Instituição.

2 – Os colaboradores do CSA devem também comportar-se de forma a promover, manter e reforçar a confiança dos utentes e outros agentes que se relacionam direta ou indiretamente com a Instituição, contribuindo para o seu bom eficaz e eficiente comportamento e para a afirmação de uma posição institucional de rigor e qualidade.

3 – Os princípios descritos no número anterior devem ser observados nas relações internas entre colaboradores do CSA e no relacionamento com os utentes, pessoas de referência, fornecedores, prestadores de serviços entidades públicas e reguladoras e público em geral.

## CAPÍTULO II – PRINCÍPIOS ÉTICOS

### Artigo 3º - Princípios Éticos

O CSA pretende que a atuação de todos os seus colaboradores seja pautada, na sua generalidade, pelos seguintes princípios:

- a) **Confidencialidade** – guardar sigilo sobre a informação a que o colaborador tem acesso no exercício das suas funções, não a podendo utilizar para obter vantagens para si ou para terceiros;
- b) **Integridade** – agir honestamente, abstendo-se de procurar ou aceitar de terceiros qualquer compensação, favor ou vantagem por ato praticado ao serviço da instituição e recusando intervir em situações em que haja, ou possa haver, conflito de interesses;
- c) **Independência** – atuar na defesa dos interesses da instituição com imparcialidade em relação a terceiros;
- d) **Lealdade** – salvaguardar a boa imagem, a credibilidade e o prestígio da instituição e das suas marcas em todas as situações;
- e) **Legalidade** – agir sempre em conformidade com a lei e os regulamentos aplicáveis;
- f) **Não concorrência** – não se envolver, direta ou indiretamente, em atividades que concorram com a instituição;
- g) **Igualdade de Tratamento e Não discriminação** – não diferenciar em razão da raça, género, orientação sexual, crença, estado civil, deficiência física, orientação política ou de opinião, origem étnica ou social ou naturalidade;
- h) **Profissionalismo** – aplicar o saber e as técnicas mais adequadas e o esforço necessário ao cumprimento das tarefas que estão confiadas a cada colaborador. Procurar atualizar e desenvolver os conhecimentos e as competências, tendo em vista a melhoria das capacidades profissionais;
- i) **Diligência e Responsabilidade** – atuar no âmbito da responsabilidade e autonomia atribuídas. Proteger e conservar os bens da instituição através de uma utilização sensata e cuidada dos recursos;
- j) **Sinceridade** – atuar, junto dos interlocutores internos ou externos, de forma confiante, correta, leal e cooperante.

### CAPÍTULO III – RELAÇÕES INTERNAS

#### **Artigo 4º – Relação entre Colaboradores e Aperfeiçoamento Profissional**

- 1 – Os colaboradores do CSA devem aperfeiçoar e atualizar os seus conhecimentos, procurando ativamente a melhoria das suas capacidades profissionais.
- 2 – Os colaboradores do CSA devem promover um bom ambiente de trabalho, defendendo sempre os interesses da instituição e não os individuais, de grupo ou área.
- 3 – Os colaboradores do CSA devem respeitar a estrutura hierárquica definida, procurando estabelecer e manter um clima de confiança, partilhando o conhecimento e a informação e cultivando o espírito de equipa.
- 4 – Os colaboradores do CSA devem desenvolver e manter um diálogo aberto e frontal na resolução de conflitos, com total respeito pela diferença de opiniões.
- 5 – Os colaboradores do CSA devem tratar-se mutuamente com justiça, garantindo não haver qualquer tipo de discriminação.
- 6 – Em caso de ocorrência de anomalias que prejudiquem os direitos de terceiros, os colaboradores do CSA deverão comunicar as mesmas ao Diretor Técnico e procurar corrigir, forma expedita, as consequências negativas causadas.

#### **Artigo 5º – Segurança no Trabalho**

- 1 – Os colaboradores do CSA terão de cumprir todas as regras de segurança, tendo o dever de informar atempadamente o Diretor Técnico da ocorrência de qualquer situação anómala, que comprometa a segurança das pessoas, instalações e/ou equipamentos.

#### **Artigo 6º – Utilização de Recursos**

- 1 – Todos os recursos disponíveis na Instituição devem ser utilizados de forma ajustada, tendo em consideração a prossecução dos objetivos definidos e não para finalidades de uso pessoal ou outros.
- 2 – Os colaboradores do CSA deverão zelar pela proteção e bom estado de conservação do património da Instituição, nomeadamente, infraestruturas, viaturas, utensílios, e equipamentos de variada índole.
- 3 – Observando o princípio da sustentabilidade institucional, todos os colaboradores, no decurso da sua atividade profissional, devem adotar as medidas mais adequadas, com o intuito de minimizar os custos do Instituição, contribuindo, assim, para uma utilização mais eficiente dos recursos disponíveis.

## CAPÍTULO IV – RELAÇÕES EXTERNAS

### **Artigo 7º – Informação e Confidencialidade**

1 – Os colaboradores do CSA tem o dever de guardar sigilo de toda a informação a que tenham acesso no exercício das suas funções.

2 – Entenda-se por informação de carácter confidencial, dados dos utentes e/ou pessoas de referência, dados dos colaboradores, dados administrativos e financeiros, informações de competência técnica e outras informações que comprometam a imagem, o interesse ou a atividade da Instituição.

3 – Salvo situações autorizadas/solicitadas pela Administração, os colaboradores do CSA devem abster-se de emitir declarações públicas, por iniciativa própria ou por solicitação de terceiros, nomeadamente quando possam colocar em causa a imagem da Instituição, nomeadamente através dos meios de comunicação social.

### **Artigo 8º – Dever de Lealdade, Independência e Responsabilidade**

1 – Os colaboradores do CSA têm o dever de lealdade para com a Instituição, procurando salvaguardar a credibilidade, prestígio e imagem da mesma em todas as situações, agindo com objetividade, isenção e empenho.

2 – Durante o exercício das suas funções, os colaboradores do CSA, privilegiando os interesses da Instituição, deverão agir com imparcialidade e ética profissional, pautando as suas atuações por elevados padrões de seriedade, integridade e transparência.

### **Artigo 9º – Relações Profissionais**

Os colaboradores do CSA não poderão exercer atividade profissional externa à Instituição, sempre que o seu exercício interfira com o cumprimento dos seus deveres e obrigações na qualidade de colaborador.

### **Artigo 10º – Cumprimento da Legislação**

1 – O CSA e os seus colaboradores devem respeitar e zelar pelo cumprimento íntegro dos normativos legais e regulamentares aplicáveis às suas atividades.

### **Artigo 11º – Relacionamento com Utentes**

1 – O CSA deverá assegurar que a prestação de serviços a todos os Utentes será pautada pela igualdade de tratamento e pela não discriminação.

2 – O CSA deverá manter elevados níveis de competência técnica, prestando um serviço de qualidade e agindo com eficiência, zelo e imparcialidade.

3 – Os colaboradores do CSA deverão tratar os utentes com afabilidade, profissionalismo, respeito, frontalidade e lealdade, em condições de igualdade e sem qualquer tipo de discriminação, nomeadamente na prestação de informações e tratamento de reclamações.

4 – No exercício da prestação de cuidados aos utentes, os colaboradores do CSA deverão salvaguardar os princípios de preservação da dignidade e do respeito pela pessoa humana, bem como o respeito pela individualidade e autonomia do utente, procurando a satisfação das suas necessidades e expectativas e proporcionando aos utentes serviços de excelência, cumprindo sempre os compromissos assumidos.

### **Artigo 12º – Relacionamento com as Pessoas de Referência/Familiares**

1 – Caso sejam interpelados pelas pessoas de referências/familiares dos utentes com questões técnicas acerca destes, os colaboradores do CSA deverão encaminhar a pessoa para o diálogo com o Diretor Técnico.

2 – Os colaboradores do CSA deverão tratar com respeito e urbanidade as pessoas de referências/familiares dos utentes.

### **Artigo 13º – Relacionamento com Fornecedores**

1 – O CSA deve selecionar os fornecedores com base em critérios de imparcialidade e sem qualquer tipo de discriminação, privilegiando aqueles que partilham princípios éticos semelhantes aos da Instituição.

2 – Os colaboradores do CSA devem honrar os seus compromissos com os fornecedores de produtos e serviços e exigir da parte destes o integral cumprimento das suas obrigações e a execução das boas práticas e regras subjacentes à atividade em causa.

### **Artigo 14º – Relacionamento com Terceiros**

1 – Os colaboradores do CSA não devem aceitar ou efetuar pagamentos, de modo a favorecer os seus próprios interesses ou de terceiros, junto dos utentes/pessoas de referência ou fornecedores.

2 – Os colaboradores do CSA não devem obter nem disponibilizar informações através de meios ilegais.

3 – As ofertas oriundas da Instituição nunca deverão ser feitas a título pessoal.

4 – Nenhum colaborador do CSA poderá aceitar ou oferecer qualquer presente ou outro benefício que se configure, ou que possa ser entendido, como tentativa de influenciar processo de decisão atual ou futuro, ou como prémio em relação a uma decisão já tomada.

### **Artigo 15º – Relacionamento com Entidades Públicas e Reguladoras**

1 – Através dos colaboradores designados para o efeito, o CSA colaborará com as entidades públicas e reguladoras, dando resposta às solicitações que lhes forem dirigidas e não adotando qualquer comportamento que possa impedir o exercício das competências cometidas a essas autoridades.

2 – O CSA deve manter um relacionamento cordial pautado por princípios de isenção, imparcialidade, clareza e respeito.

### **Artigo 16º - Relacionamento com Concorrentes**

1 – O CSA deve promover e praticar uma concorrência leal.

2 – O CSA deverá pautar a sua atuação na criação/manutenção de relações institucionais cordiais, baseadas no respeito mútuo e na honestidade.

### **Artigo 17º – Relacionamento com a Comunidade e o Meio Ambiente**

1 – O CSA deve assumir uma atitude socialmente responsável na comunidade e perante a opinião pública, em observância ao seu cariz de intervenção.

2 – No que respeita ao meio ambiente, o CSA deve adotar uma política de sustentabilidade ambiental, baseada na utilização racional dos recursos naturais, e no respeito pelos valores ambientais.



## CAPÍTULO V – PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO NO TRABALHO

### Artigo 18º – Princípios gerais de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho

1 – No exercício das suas atividades, funções e competências, os Órgãos Sociais e Colaboradores da Instituição devem atuar tendo em vista a prossecução dos interesses da Instituição, no respeito pelos princípios da não discriminação e de combate ao assédio no trabalho.

2 – Os Órgãos Sociais e Colaboradores da Instituição não podem adotar comportamentos discriminatórios em relação aos demais Colaboradores ou a terceiros, sejam ou não destinatários dos serviços e das atividades da Instituição, nomeadamente, com base na raça, sexo, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas, religião ou crença.

### Artigo 19º – Comportamentos Ilícitos

1 – Considerando que nos termos do artigo 29º do Código do Trabalho, se entende por assédio “o comportamento indesejado, nomeadamente baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador”, são expressamente proibidos os seguintes comportamentos suscetíveis de serem considerados como assédio no trabalho:

- a) Desvalorizar e desqualificar sistematicamente o trabalho que é feito;
- b) Promover o isolamento social;
- c) Ridicularizar, de forma direta ou indireta, uma característica física ou psicológica;
- d) Fazer recorrentes ameaças de despedimento;
- e) Não atribuir quaisquer funções profissionais (violação do direito à ocupação efetiva do posto de trabalho);
- f) Estabelecer sistematicamente metas e objectivos de trabalho impossíveis de atingir ou prazos inexecutáveis de cumprir;
- g) Atribuir sistematicamente funções estranhas ou desadequadas à categoria profissional;
- h) Apropriar-se sistematicamente de ideias, propostas, projetos e trabalhos, sem identificar o autor das mesmas;
- i) Divulgar sistematicamente, rumores e comentários maliciosos ou críticas reiteradas sobre trabalhadores;
- j) Dar sistematicamente instruções de trabalho confusas e imprecisas;
- k) Pedir sistematicamente trabalhos urgentes, sem necessidade;
- l) Transferir o trabalhador de sector ou de local de trabalho com a clara intenção de promover o seu isolamento;
- m) Falar constantemente aos gritos, de forma a intimidar as pessoas;
- n) Criar sistematicamente situações objectivas de stress, de molde a provocar o descontrolo na conduta do trabalhador, tais como: alterações ou transferências sistemáticas de local de trabalho.

### **Artigo 20º – Infração Disciplinar e Sanções**

1 – Sempre que a entidade empregadora tome conhecimento da violação das disposições constantes do presente Código de Conduta procederá à abertura de um procedimento disciplinar, no prazo máximo de um ano, sem prejuízo da responsabilidade civil, contra ordenacional ou criminal a que haja lugar;

2 – A Administração e os seus colaboradores denunciarão quaisquer práticas irregulares de que tenham conhecimento, prestando a devida colaboração em eventuais processos disciplinares ou de investigação criminal pelas respetivas entidades competentes.

### **Artigo 21º – Regime de proteção ao Denunciante e Testemunhas**

1 – Será garantido um regime específico de proteção para o denunciante e as testemunhas em procedimentos relacionados com situações de assédio;

2 – Presume-se abusivo o despedimento ou outra sanção aplicada alegadamente para punir uma infração, até um ano após a denúncia ou outra forma de exercício de direitos relativos a igualdade, não discriminação e assédio;

3 – É garantida a atribuição de proteção especial aos denunciantes e testemunhas em processos judiciais ou contraordenacionais desencadeados por assédio, não podendo os mesmos ser sancionados disciplinarmente salvo quando atuem com dolo;

4 – Os colaboradores da Instituição que denunciem o cometimento de infrações ao presente Código, de que tiverem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas, não podem, sob qualquer forma, ser prejudicados, sendo-lhes assegurado o anonimato até à dedução de acusação.

### **Artigo 22º – Publicidade da Decisão**

Garante-se a impossibilidade de dispensa da sanção acessória de publicidade da decisão condenatória quando esteja em causa a prática de assédio que constitui contra-ordenação muito grave podendo gerar responsabilidade penal.

### **Artigo 23º – Responsabilidade do Empregador**

O Empregador é responsável pela reparação dos danos emergentes de doenças profissionais resultantes da prática de assédio, que será fixada em regulamentação própria, ficando esta indemnização sub-rogada nos direitos do trabalhador.

### **Artigo 24º – Comunicação de Queixas de Assédio em Contexto de Trabalho**

1 – Nos termos de regulamentação própria, serão disponibilizados e divulgados pela Autoridade para as Condições do Trabalho os endereços electrónicos próprios para recepção de queixas de assédio em contexto laboral;

2 – A prática de assédio pelo empregador ou por algum representante do mesmo, denunciada à Autoridade para as Condições no Trabalho (ACT), figurará entre os exemplos de justa causa de resolução do contrato de trabalho por parte do trabalhador.

## CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 25º – Comunicação de Irregularidades

1 – A comunicação de eventuais irregularidades ou infrações a esta Código deve ser remetida por escrito à Administração do CSA, por qualquer colaborador, utente, pessoa de referência, fornecedor ou qualquer outra entidade diretamente interessada.

### Artigo 26º – Aplicação

1 – A violação do presente Código por qualquer colaborador do CSA pode resultar na abertura de um procedimento disciplinar para os efeitos considerados adequados.

### Artigo 27º - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Administração do CSA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### Artigo 28º - Entrada em Vigor

1 – O presente Código de Conduta foi aprovado pela Administração em reunião de 30 de Setembro de 2017, entrando em vigor imediatamente após a sua aprovação e divulgação a todos os Colaboradores.

P<sup>l</sup>a Administração do Centro Social de Agadão



**Agadão**