



SANTA CASA DA
MISERICÓRDIA

DE ALDEIA GALEGA DA MERCEANA

Código de Conduta e Ética

da Santa Casa da Misericórdia de Aldeia Galega da Merceana



ÍNDICE

PREÂMBULO	3
CAPÍTULO I - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
Artigo 1º - Âmbito Pessoal	3
Artigo 2º - Âmbito Material	3
Artigo 3º - Âmbito Territorial	3
CAPÍTULO II - PRINCÍPIOS DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL	3
Artigo 4º - Princípios Gerais de Ética	3
Artigo 5º - Princípios Gerais de Conduta	4
Artigo 6º - Princípio da Não Discriminação	4
Artigo 7º - Legalidade	4
Artigo 8º - Abuso de Competências	4
Artigo 9º - Sigilo Profissional	4
Artigo 10º - Imparcialidade, Independência e Isenção	4
Artigo 11º - Lealdade e Cooperação	5
Artigo 12º - Diligência, Eficiência e Responsabilidade	5
Artigo 13º - Qualidade e Inovação	5
Artigo 14º - Relacionamento com a Comunidade e o Meio Ambiente	5
Artigo 15º - Proteção do Património da Instituição	5
CAPÍTULO III - RELAÇÕES INTERNAS	6
Artigo 16º - Prevenção de Potenciais Conflitos de Interesse	6
Artigo 17º - Relações Profissionais e Incompatibilidade	6
Artigo 18º - Relacionamento entre Colaboradores	6
Artigo 19º - Relacionamento com os Utentes	6
Artigo 20º - Segurança no Trabalho	6
CAPÍTULO IV - RELAÇÕES EXTERNAS	6
Artigo 21º - Representação da Instituição e Relacionamento com outras Instituições	6
Artigo 22º - Contactos com os meios de comunicação social	7
CAPÍTULO V - APLICAÇÃO	7
Artigo 23º - Dever de Informação	7
Artigo 24º - Cumprimento	7



PREÂMBULO

O Código de Conduta Ética da **Santa Casa da Misericórdia de Aldeia Galega da Merceana (SCMAGM)**, doravante também designada por Instituição, estabelece uma afirmação de valores e um conjunto de normas que orientam a missão da **SCMAGM** nas suas atividades de resposta social e que visam a prossecução dos seus fins de solidariedade social.

Tendo por propósito estabelecer os princípios gerais, de natureza ética e deontológica, por que se devem reger todos os colaboradores da **SCMAGM** nas suas relações com o público, e ajudando a consolidar a imagem institucional, o presente Código de Conduta Ética, serve para orientar as ações dos colaboradores e dirigentes, devendo impor-se como modelo comportamental, e assim refletir a imagem da Instituição, em termos de excelência, responsabilidade, independência e rigor.

CAPÍTULO I ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1º Âmbito Pessoal

O presente Código de Conduta Ética, adiante designado por «Código», aplica-se a todos os colaboradores da **SCMAGM**, entendendo-se como tal todas as pessoas que aí prestem atividade, incluindo os membros dos órgãos sociais, trabalhadores, voluntários e outros prestadores com ela relacionados, seja a título permanente ou ocasional.

Artigo 2º Âmbito Material

1. Tendo em conta a especificidade das atividades e das finalidades estatutárias da Instituição, o presente Código integra o conjunto de regras e princípios gerais de ética e conduta profissional que se aplicam a todos os colaboradores da Instituição, nas relações entre si, utentes e parceiros.
2. As regras e princípios estabelecidos no presente Código não impedem, nem dispensam, a aplicação de outras regras de conduta ou deontológicas, de fonte legal ou de outra natureza profissional específica, aplicáveis a determinadas funções ou atividades.

Artigo 3º Âmbito Territorial

As regras e princípios estabelecidos no presente Código são aplicáveis a todos os colaboradores, dentro e fora da Instituição, desde que se desloquem no exercício das funções profissionais que lhe forem atribuídas.

CAPÍTULO II PRINCÍPIOS DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

Artigo 4º Princípios Gerais de Ética

1. No exercício das suas funções, atividades e competências profissionais, os colaboradores da **SCMAGM** devem pautar a sua atuação no respeito dos princípios da legalidade, boa-fé, responsabilidade, independência, transparência, integridade e confidencialidade, tendo em consideração a missão da Instituição e as políticas por esta definidas.
2. A **SCMAGM**, enquanto pessoa coletiva, e todos os seus colaboradores no exercício das suas funções e competências, estão comprometidos em atuar em prol do interesse da Instituição, dos seus utentes e do cumprimento da sua missão, em sintonia com os valores fundamentais que orientam a instituição e com estrito cumprimento da legalidade.
3. Os colaboradores devem ainda comportar-se de forma a promover, manter e reforçar a confiança dos utentes e outros agentes que se relacionam direta ou indiretamente com a **SCMAGM**, contribuindo para o seu eficaz funcionamento e para a afirmação de uma posição institucional de rigor e qualidade.
4. A **SCMAGM** e os seus colaboradores obrigam-se a não praticar quaisquer atos ou omissões contrárias a preceitos e princípios consignados neste Código de Conduta, seja em nome da



Instituição, seja em seu próprio nome quando tal tenha lugar em circunstâncias que direta ou indiretamente envolvam a instituição e possam pôr em causa a sua imagem, bom nome, missão e objetivos fundacionais.

Artigo 5º Princípios Gerais de Conduta

1. No relacionamento com os utentes, pares e público em geral, os colaboradores devem evidenciar disponibilidade e eficiência, correção e cortesia.
2. Os colaboradores da **SCMAGM** obrigam-se a cumprir e a induzir os que com eles trabalham, na aplicação das regras e boas práticas de segurança e higiene nos seus locais de trabalho, conforme cada espaço utilizado e aos recursos para tal ao seu dispor.
3. Comprometem-se os colaboradores a informar os seus superiores hierárquicos da ocorrência de qualquer situação irregular praticada por terceiros, voluntariamente ou por negligência das boas práticas em vigor, e suscetível de poder prejudicar pessoas, instalações ou equipamentos da **SCMAGM**.
4. Os colaboradores da **SCMAGM** estão comprometidos a comunicar aos seus superiores hierárquicos quaisquer questões que lhes sejam colocadas por entidades ou pessoas singulares, e que lhes suscitem dúvidas do dever de informar, abstendo-se de proferir quaisquer declarações ou expressar as suas opiniões pessoais sobre matérias que se relacionem com a atividade e as tarefas e ações desempenhadas pela **SCMAGM**, sem que para o efeito tenham previamente informado e sido expressamente autorizados a pronunciar-se pelas hierarquias competentes e sob a responsabilidade destas.

Artigo 6º Princípio da Não Discriminação

1. Os colaboradores da **SCMAGM** não devem adotar comportamentos discriminatórios em relação aos utentes, clientes aos demais colaboradores ou a terceiros, sejam eles beneficiários dos serviços da Instituição ou não, nomeadamente, com base na raça, género, idade, incapacidade física, orientação sexual, estado de saúde, opiniões políticas, ideias filosóficas ou convicções religiosas.
2. Os colaboradores devem demonstrar sensibilidade e respeito mútuo e abster-se de qualquer comportamento que possa gerar conflito.
3. No tratamento de pedidos dos utentes, na instrução de processos e na tomada de decisões, os colaboradores devem garantir o respeito pelo princípio da igualdade de tratamentos.

Artigo 7º Legalidade

No exercício das respetivas funções profissionais, os colaboradores devem atuar de acordo com a lei, diligenciando para que as decisões da Instituição, que afetem direitos das pessoas singulares ou coletivas, tenham fundamento legal e que o seu conteúdo esteja em conformidade com a lei.

Artigo 8º Abuso de Competências

1. As funções profissionais dos colaboradores devem ser exercidas unicamente para os fins com que foram atribuídas pela Direção da **SCMAGM**.
2. Os colaboradores devem abster-se de utilizar as funções profissionais para interesse próprio, para fins que não tenham fundamento legal ou que não sejam motivados pelo interesse da Instituição.

Artigo 9º Sigilo Profissional

Os colaboradores devem preservar e garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da atividade, devendo gerir com a máxima discrição toda a informação de natureza confidencial, não usando nem transmitindo factos ou informações internas, exceto aos serviços que, por inerência a ela devam ter acesso.

Artigo 10º Imparcialidade, Independência e Isenção

1. Os colaboradores devem adotar comportamentos e tomar decisões pautadas pelos princípios da imparcialidade, independência, isenção e rigor, agindo com objetividade e sem sobreposição de qualquer interesse próprio ou de terceiros e, abstendo-se de qualquer ação que prejudique

arbitrariamente o público, bem como de qualquer tratamento preferencialmente, quaisquer que sejam os motivos.

2. O respeito pelos princípios da imparcialidade, independência e isenção é incompatível com o facto de solicitar, receber ou aceitar quaisquer benefícios, recompensas ou dádivas, que estejam relacionadas com a atividade que os colaboradores desempenham na Instituição.

Artigo 11º Lealdade e Cooperação

1. Os colaboradores devem saber cooperar com os fins da Instituição, acatando as instruções dadas pelos seus superiores e desempenhando de forma adequada as tarefas que lhes são atribuídas, agindo com lealdade e transparência, quer no trato pessoal com os seus superiores hierárquicos, quer com os colegas.
2. Os colaboradores devem saber trabalhar em equipa, mantendo os superiores hierárquicos e os colegas ao corrente dos trabalhos em curso, permitindo-lhes dar o respetivo contributo.
3. Os colaboradores com funções de Direção, Chefia e Coordenação devem saber instruir os seus subordinados de forma clara e compreensível.

Artigo 12º Diligência, Eficiência e Responsabilidade

1. Os colaboradores devem, sempre, cumprir com zelo e eficiência as responsabilidades e deveres que lhes sejam cometidos no exercício das suas funções.
2. Devem estar conscientes da importância dos respetivos deveres e responsabilidades e ter em conta as expectativas dos utentes e da sociedade civil relativamente à sua conduta, pelo que comprometem-se a aperfeiçoar as suas competências profissionais, participando ativamente em ações de formação, workshops, seminários, ou outros, que sejam promovidos pela Instituição.
3. Devem saber comportar-se dentro dos padrões socialmente aceites e agir de forma a reforçar a confiança na Instituição, contribuindo, também desta forma, para o eficaz funcionamento e boa imagem da **SCMAGM**.
4. O desempenho dos colaboradores da **SCMAGM** é avaliado com base no mérito e nos resultados alcançados no exercício das funções, tendo em conta o cumprimento dos respetivos deveres.

Artigo 13º Qualidade e Inovação

1. Os colaboradores têm o dever de participar nas medidas de racionalização e modernização dos serviços, apresentando, quando possível, sugestões suscetíveis de melhorar o funcionamento e a qualidade dos serviços a que pertencem.
2. Espera-se dos colaboradores uma atitude e comportamento pró-ativo na adoção e implementação de medidas, métodos e técnicas inovadoras, que conduzam à progressiva elevação da qualidade dos serviços.

Artigo 14º Relacionamento com a Comunidade e o Meio Ambiente

A **SCMAGM** e os seus colaboradores devem assumir uma atitude socialmente responsável na Comunidade e adotar uma política de sustentabilidade ambiental, promovendo uma utilização ecológica e eficiente dos meios, minimizando os impactos ambientais decorrentes da atividade da Instituição, aspeto que se deverá refletir no uso eficiente dos recursos e correto encaminhamento dos desperdícios (papel, plástico, óleos alimentares e outros).

Artigo 15º Proteção do Património da Instituição

1. Os colaboradores devem, a todo o momento, zelar pela manutenção e proteção dos bens da Instituição, não utilizando de forma abusiva ou imprópria, nem permitindo esse tipo de utilização por terceiros.
2. Todos os equipamentos e instalações da Instituição, independentemente da sua natureza, apenas podem ser utilizados para uso institucional, salvo se a utilização tiver sido expressamente autorizada pela Direção.
3. Os colaboradores devem, ainda, no exercício da sua atividade, adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar custos e despesas da Instituição, com a finalidade de permitir a utilização mais eficiente dos recursos disponíveis.

CAPÍTULO III RELAÇÕES INTERNAS

Artigo 16º Prevenção de Potenciais Conflitos de Interesse

1. Os colaboradores devem evitar qualquer situação suscetível de originar, direta ou indiretamente, conflito de interesses.
2. Existe conflito de interesses sempre que os colaboradores tenham um interesse pessoal ou privado em determinada matéria que possa influenciar o desempenho imparcial e objetivo das suas funções profissionais.
3. Por interesse pessoal ou privado entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, para os seus familiares e afins, para o seu círculo de amigos, e conhecidos, aliciamento moral, psicológico e físico.

Artigo 17º Relações Profissionais e Incompatibilidade

1. Salvo prévia autorização da Direção, nenhum colaborador da **SCMAGM** poderá exercer qualquer atividade profissional em entidade externa à **SCMAGM** se o seu cargo interferir com o cumprimento dos seus deveres na qualidade de colaborador da **SCMAGM**, ou em entidade cujo objeto social ou atividades possa convergir ou prejudicar os interesses, atividades ou o bom nome da Instituição.
2. Os colaboradores da **SCMAGM** comprometem-se a evitar ou desencadear qualquer situação suscetível de originar, direta ou indiretamente, conflitos de interesses com a Instituição enquanto sua entidade patronal. Comprometendo-se em informar a **SCMAGM** de quaisquer interesses ou ligações que possam ser tidas como potencialmente influentes na sua atuação técnica ou hierárquica, e que ponham em causa a sua imparcialidade, nomeadamente no caso de pretenderem exercer qualquer atividade profissional para outra entidade ou pessoa cujos interesses e postura institucional colidam, se oponham ou lesem a **SCMAGM**.

Artigo 18º Relacionamento entre Colaboradores

1. Os colaboradores da **SCMAGM** no relacionamento entre si, devem respeitar o princípio da lealdade e cooperação, bem como, o princípio da não discriminação.
2. Cada colaborador da **SCMAGM** está comprometido com o desenvolvimento e manutenção de um estilo de relacionamento fluido, quanto urbano e cooperante, para com os demais, de modo a desenvolver um espírito de colaboração e coesão interpares.

Artigo 19º Relacionamento com os Utentes

1. Os colaboradores devem evidenciar, no seu relacionamento com os utentes: simpatia no atendimento, disponibilidade e pró atividade, apresentação cuidada e postura correta, eficiência e cortesia, assegurando a igualdade de tratamento.
2. Devem ainda assegurar-se que os utentes das diversas valências da Instituição obtêm as informações que solicitam, de forma clara e compreensível, com respeito pela individualidade e autonomia de cada utente.

Artigo 20º Segurança no Trabalho

O cumprimento das regras de segurança é uma obrigação de todos, sendo dever dos colaboradores da **SCMAGM**, informar atempadamente os seus superiores hierárquicos da ocorrência de qualquer situação irregular, suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações ou equipamentos.

CAPÍTULO IV RELAÇÕES EXTERNAS

Artigo 21º Representação da Instituição e Relacionamento com outras Instituições

1. A representação da Instituição, quer perante terceiros, quer perante outras instituições públicas ou privadas, deve sempre refletir a orientação e a posição da **SCMAGM**, anteriormente definida pela Direção, devendo os colaboradores pautar o seu relacionamento por critérios de qualidade, integridade, cortesia e transparência.

2. Os contactos com representantes de outras instituições públicas ou privadas devem sempre refletir a política da **SCMAGM**, devendo os colaboradores pautar a sua postura por critérios de qualidade, integridade, correção e transparência.
3. Na ausência de uma orientação pré-definida, ou perante um assunto confidencial, os colaboradores devem preservar a imagem da Instituição quando sobre ele se pronunciarem a título pessoal.

Artigo 22º Contactos com os meios de comunicação social

Relativamente à imagem pública da Instituição, os colaboradores não podem conceder entrevistas ou fornecer informações que não estejam ao dispor do público em geral, sem que tenham obtido autorização prévia da Direção.

CAPÍTULO V APLICAÇÃO

Artigo 23º Dever de Informação

1. O presente Código será entregue a todos os colaboradores, sendo também, colocado à disposição do público nos serviços administrativos da Instituição.
2. Com vista ao cumprimento do disposto neste Código, os colaboradores devem solicitar à Direção as orientações que julguem necessárias, bem como, o esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre as matérias nele constantes.

Artigo 24º Cumprimento

1. O cumprimento e adequada aplicação das regras de conduta previstas neste Código, depende, acima de tudo, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento de cada um.
2. O desperdício, inobservância e incumprimento das regras de comportamento constantes do presente Código de Conduta, dependendo do grau de gravidade e culpabilidade do infrator, poderá originar a quebra de confiança da relação laboral, com consequente instauração de procedimento disciplinar e aplicação de sanção disciplinar, ao abrigo do disposto nas Leis de Trabalho.

Artigo 25º Aprovação

Aprovado por unanimidade em reunião de Direção da Santa Casa da Misericórdia de Aldeia Galega da Merceana, a nove de março 2023.