

Santa Casa da Misericórdia de Castelo Branco



*Aprovado em Sessão
da M.A. de 30/08/2012
já com as alterações
introduzidas.
Em 31/08/2012*

Código de Conduta e Ética

Castelo Branco

2012



Índice

PREÂMBULO.....	4
MENSAGEM DO PROVIDOR.....	5
1. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	6
1.1. MISSÃO.....	6
1.2. VISÃO.....	7
1.3. VALORES.....	7
1.4. POLITICAS.....	8
1.4.1. Política da Qualidade.....	8
1.5. MODELO DE GESTÃO.....	8
1.6. PRINCIPAIS OBJECTIVOS DO CÓDIGO.....	9
O CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA.....	10
Capítulo I (Âmbito de Aplicação).....	10
Artigo 1.º Âmbito Pessoal.....	10
Artigo 2.º Âmbito Material.....	10
Capítulo II (Acompanhamento – Comissão de Ética).....	11
Artigo 3.º Comissão de Ética.....	11
Artigo 4.º Mandato da Comissão de Ética.....	11
Artigo 5.º Funcionamento da Comissão de Ética.....	11
Capítulo III (Princípios de Ética e Conduta Profissional).....	12
Artigo 6.º Princípios Gerais.....	12
Artigo 7.º Legalidade.....	12
Artigo 8.º Natureza das Regras.....	12
Artigo 9.º Não Discriminação.....	13
Artigo 10.º Proporcionalidade.....	13
Artigo 11.º Abuso de Competências.....	13
Artigo 12.º Imparcialidade e Independência.....	14
Artigo 13.º Diligência e Eficiência.....	14
Artigo 14.º Confidencialidade.....	15
Artigo 15.º Eficiência e Correção.....	15
Capítulo IV (Conflitos de Interesses e Incompatibilidade).....	16



Santa Casa da Misericórdia de Castelo Branco

Artigo 16.º Conflitos de Interesses.....	16
Artigo 17.º Relações com Fornecedores.....	16
Artigo 18.º Actividades Externas.....	17
Artigo 19.º Actividades Científicas e Académicas	17
Artigo 20.º Actividades Políticas	18
Artigo 21.º Actividades de Voluntariado	18
Artigo 22.º Respeito pela Lei e pela Regulação	18
Artigo 23.º Relacionamento com as Entidades Financiadoras	18
Artigo 24.º Comunicação Social.....	19
Artigo 25.º Relacionamento com Utentes, Fornecedores e outras Entidades	19
Artigo 26.º Relacionamento com outras Instituições	19
Capítulo V (Correspondência, Pedidos e Processos).....	20
Artigo 27.º Respostas	20
Artigo 28.º Pedidos e Processos.....	20
Artigo 29.º Fundamentação das Decisões	20
Capítulo VI (Protecção de Dados e Documentos).....	21
Artigo 30.º Protecção de Dados.....	21
Artigo 31.º Pedidos de Acesso do Público a Documentos	21
Artigo 32.º Conservação de Registos Adequados.....	21
Capítulo VII (Relações Internas).....	22
Artigo 33.º Relações entre os Colaboradores	22
Artigo 34.º Segurança e Bem-estar no Trabalho.....	23
Artigo 35.º Utilização dos Recursos da Instituição	23
Artigo 36.º Recurso a Actividades Ilegais e Ilícitas.....	23
Capítulo VIII (Responsabilidade Social).....	24
Artigo 37.º Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável.....	24
Artigo 38.º Compromisso Ambiental	24
Capítulo IX (Divulgação e Aplicação do Código).....	24
Artigo 39.º Divulgação do Código	24



PREÂMBULO

Os desafios que actualmente se colocam às Instituições Particulares de Solidariedade Social passam, em grande medida, pela adopção de uma conduta baseada num forte sentido de responsabilidade social e ética e da tomada de consciência dos impactos que o exercício da sua actividade provoca.

O presente Código de Conduta tem por objectivo fixar as regras e os princípios gerais de ética e conduta profissional dos colaboradores da SCMCB, sendo aplicável a todos os colaboradores, nas relações entre si e com terceiros. Nesta medida, o Código pretende constituir-se como uma referência quanto ao padrão de conduta exigível à Instituição nas suas relações com o público, ajudando a consolidar a imagem institucional da SCMCB em termos de excelência, responsabilidade, independência e rigor.

A SCMCB acredita que a concretização dos seus interesses de longo prazo está necessariamente alicerçada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta ética. A Instituição assume a convicção de que as preocupações diárias com a eficiência ou o crescimento económico não podem ser dissociadas de uma conduta ética e responsável.

Todos aqueles que se relacionam com as várias respostas da Instituição nas suas actividades comerciais, institucionais e sociais, têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética, destas e dos seus colaboradores.

Este documento vem expressar o compromisso da SCMCB com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objectivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis e a criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, a integridade e a equidade.

Este Código é aplicável a todas as Respostas Sociais / Valências da Instituição e vincula todos os colaboradores, independentemente da sua função ou posição hierárquica.



MENSAGEM DO PROVIDOR

A actuação da SCMCB, enquanto prestadora de serviços sociais sem fins lucrativos, tem-se pautado por valores de integridade, rigor e responsabilidade no desempenho da Missão que lhe foi definida.

Hoje, é reconhecida pelos nossos diversos interlocutores e parceiros, uma imagem de Instituição responsável, quer no que concerne ao objecto principal da nossa actividade, quer no que diz respeito aos benefícios que daí decorrem ao nível da preservação e melhoria da envolvente social.

Este capital de imagem é o reflexo do empenho que os colaboradores da SCMCB colocam no desenvolvimento das suas tarefas e que, no seu conjunto, são o pilar fundamental da consciencialização e assunção da nossa Missão.

Como forma de reconhecer e valorizar este esforço colectivo, a Mesa Administrativa da SCMCB decidiu sistematizar e formalizar os princípios éticos e deontológicos que se impõem à cultura organizacional da Instituição através da publicação de um **Código de Conduta e Ética**.

O documento que ora se apresenta deve ser, por isso, entendido como um compromisso assumido, sem excepção, por todos os colaboradores e órgãos sociais da SCMCB.

Mas mais do que um compromisso, este Código de Conduta e Ética reflecte a vontade de prosseguir um caminho de melhoria contínua de uma Instituição que assume como princípios estruturantes da sua acção o respeito pelos direitos dos utentes e pelos direitos dos colaboradores, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável.

O Provedor da SCMCB



1. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1.1. MISSÃO

A SCMCB, fundada em 1514, é uma Instituição sem fins lucrativos, destinada a satisfazer carências sociais, tendo em vista a mais alta dignidade da vida humana através da prestação de serviços de apoio:

1. A Idosos - Lares de Idosos, Centros de Dia e de Convívio e Serviço de Apoio Domiciliário;
2. A Crianças e Jovens - Creche e Jardim de Infância;
3. À Família e à Comunidade,
4. A Cuidados de Medicina Preventiva, curativa e de reabilitação na área da fisioterapia;

tendo sempre por base a prática das 14 obras de misericórdia de culto católico, visando a excelência na prestação desses serviços, a saber:

Corporais:

- Dar de comer a quem tem fome;
- Dar de beber a quem tem sede;
- Vestir os nus;
- Dar pousada aos peregrinos;
- Assistir aos enfermos;
- Visitar os presos;
- Sepultar os mortos.

Espirituais:

- Dar bom conselho;
- Ensinar os ignorantes;
- Corrigir os que erram;
- Consolar os tristes;
- Perdoar as injúrias;
- Sofrer com paciência as fraquezas do nosso próximo;
- Rogar a Deus por vivos e defuntos;



Os objectivos em que a Instituição se baseia são os descritos no Compromisso (Estatutos) da SCMCB.

A SCMCB presta ainda apoio às famílias, sendo estas, parceiros privilegiados em todo o trabalho realizado pela Instituição.

1.2. VISÃO

A SCMCB pretende ser reconhecida, no meio envolvente, como uma instituição de referência na região em que opera, alargando e melhorando os serviços prestados à comunidade, tudo isto através da respectiva certificação.

Pretende também possuir um quadro de pessoal altamente qualificado do ponto de vista humano e profissional, para responder às necessidades, visando a obtenção da excelência dos serviços prestados nas várias respostas sociais de forma a garantir o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes enquanto seres humanos.

1.3. VALORES

- > Respeito pela dignidade humana;
- > Solidariedade;
- > Igualdade;
- > Rigor e Zelo;
- > Integridade;
- > Empenho e Cooperação;
- > Iniciativa;
- > Culto católico;
- > Lealdade e honestidade.



1.4. POLITICAS

1.4.1. Política da Qualidade

- a) Atingir níveis de rentabilidade elevados na utilização de recursos;
- b) Ter um nível organizacional interno que garanta elevada qualidade dos serviços prestados visando a satisfação dos Utentes;
- c) Proporcionar a melhoria contínua das condições de trabalho e de motivação aos seus Colaboradores;
- d) Actuar em prol da Sociedade, e honrar os compromissos com Fornecedores, Colaboradores e Utentes;
- e) Estabelecer com as Organizações convergentes na realização da missão, relações de parceria que possibilitem o mais eficaz impacto dos serviços prestados.

1.5. MODELO DE GESTÃO

A SCMCB recruta um vasto conjunto de energias, de meios técnicos e financeiros, de competências e saberes, numa atitude de mediação entre problemas e soluções.

A parceria é também estratégia de intervenção privilegiada.

Estruturada em torno de um modelo técnico, a sua intervenção baseia-se em elevados níveis de competência, de tecnicidade, de rigor e de profissionalismo de todos os Colaboradores.

Reconhece os Colaboradores como recurso fundamental da organização, promovendo e valorizando as competências e o mérito do desempenho como elemento nuclear da sua gestão;

Promove e apoia o desenvolvimento pessoal e profissional dos Colaboradores, estimulando as suas competências.

Norteia-se por um modelo de gestão, em que os princípios reguladores de qualidade dos serviços prestados são:

- a) A definição clara de objectivos e metas;



- b) A avaliação constante da sua consecução e dos desempenhos;
- c) A relação custo/benefício;
- d) O rigor como critério e estratégia;
- e) A orientação para os resultados;
- f) A satisfação dos Utentes e Colaboradores.

Opera os princípios da gestão participada, assentes no pressuposto de que o interesse e a responsabilidade pela missão da SCMCB, é de todos e de que o êxito só pode resultar do contributo empenhado de todos, dependendo sempre do esforço de cada um no sentido de atingir o máximo das suas capacidades.

1.6. PRINCIPAIS OBJECTIVOS DO CÓDIGO

- Dar a conhecer de forma inequívoca aos Colaboradores, Utentes, Parceiros, Fornecedores e, de uma forma geral, a toda a Comunidade os valores preconizados, vividos e exigidos pela Instituição, fomentando relações crescentes de confiança entre todos eles;
- Reforçar os padrões éticos de actuação no seu conjunto, constituindo-se como um pilar da política de responsabilidade social desenvolvida pela Instituição;
- Cimentar na Instituição a existência e a partilha de valores e normas de conduta, reforçando uma cultura comum;
- Eliminar a subjectividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos.

Prosseguir o objecto social da Instituição com total respeito por estes critérios exige a sujeição de todos os Colaboradores a valores deontológicos que, expressos em princípios e deveres claramente enunciados, se constituem como referências permanentes nas relações internas de trabalho, na forma como as tarefas devem ser executadas e na conduta perante a sociedade.



O CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

Capítulo I

(Âmbito de Aplicação)

Artigo 1.º

Âmbito Pessoal

1. Todos os Colaboradores da Instituição estão comprometidos com este Código.
2. O presente Código de Conduta e Ética, adiante designado por «Código», é aplicável a todos os Colaboradores da Instituição no desempenho das funções profissionais que, em cada momento, lhes estejam atribuídas pela Mesa Administrativa, dentro dos limites decorrentes dos respectivos contratos, da legislação aplicável, bem como da sua posição hierárquica e outros tipos de contratantes.
3. O Código obriga igualmente, na parte aplicável, os membros da Mesa Administrativa, sem prejuízo dos especiais deveres de conduta a que estão sujeitos em função das responsabilidades acrescidas que lhes estão atribuídas e que constam de documento próprio (Compromisso da Instituição).
4. Para tal, por Colaboradores deve entender-se todos os trabalhadores efectivos e eventuais quadros e restantes intervenientes remunerados ou não pela Instituição.

Artigo 2.º

Âmbito Material

1. Tendo em conta a especificidade das actividades 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.



Capítulo II

(Acompanhamento - Comissão de Ética)

Artigo 3.º

Comissão de Ética

1. É criada uma Comissão de Ética, constituída por três elementos a designar por deliberação da Mesa Administrativa da Instituição, que tem a seu cargo a implementação e acompanhamento do presente Código de Conduta e Ética, bem como a sua interpretação e o esclarecimento de dúvidas ou casos omissos.
2. A violação das regras estabelecidas no presente Código de Conduta e Ética é passível de procedimento disciplinar ou outra sanção aplicável à situação.

Artigo 4.º

Mandato da Comissão de Ética

O mandato dos membros da Comissão de Ética tem a duração de três anos e é exercido em condições de total isenção, autonomia, independência e sem qualquer vinculação hierárquica.

Artigo 5.º

Funcionamento da Comissão de Ética

1. Todos os Colaboradores, Utentes, Irmãos e Fornecedores da Instituição, assim como quaisquer Entidades Públicas e Privadas, representantes da Comunidade em geral e cidadãos a título individual podem dirigir-se directamente à Comissão de Ética para colocarem qualquer dúvida, solicitar esclarecimentos e reportarem qualquer ocorrência, reclamação ou situação irregular que possa constituir violação das normas constantes do Código, sem prejuízo das situações em que haja lugar à correspondente comunicação por via hierárquica junto dos Órgãos Sociais da Instituição;
2. A Comissão de Ética disporá de endereço postal e electrónico próprio que serão objecto da mais ampla divulgação, garantindo-se o sigilo integral no tratamento de todos os casos por parte da Comissão.



Capítulo III

(Princípios de Ética e Conduta Profissional)

Artigo 6.º

Princípios Gerais

1. Os Colaboradores devem conduzir a sua actuação pela lealdade para com a Instituição, bem como devem ser idóneos, independentes e não atender a interesses pessoais, devendo evitar situações susceptíveis de originar conflitos de interesses;
2. Os Colaboradores devem ainda comportar-se de forma a promover, manter e a reforçar a confiança dos Utentes e Parceiros na Instituição, contribuindo para o seu eficaz funcionamento e para a afirmação de uma posição institucional de rigor e de qualidade.

Artigo 7.º

Legalidade

No exercício das respectivas funções profissionais, os Colaboradores devem actuar de acordo com a lei, para não colocar em causa o fundamento legal da Instituição.

Artigo 8.º

Natureza das Regras

1. O Código visa garantir a prática de condutas profissionais de elevado padrão moral por parte de todos os Colaboradores, em complemento das disposições legais e regulamentares;
2. As regras constantes no Código constituem ainda uma referência para o público em geral no que concerne ao padrão de conduta exigível no relacionamento com terceiros;
3. Constitui falta grave, passível de procedimento disciplinar ou outra sanção aplicável, a violação deste Código.



Artigo 9.º

Não Discriminação

1. A Instituição reprovava qualquer forma de discriminação, condenando ainda qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coacção ou de ameaça;
2. No tratamento de pedidos de terceiros, na instrução de processos e na tomada de decisões, os Colaboradores devem garantir o respeito pelo princípio de igualdade de tratamento.
3. Os Colaboradores não podem, praticar qualquer discriminação com base no sexo, na raça, na cor, na origem étnica ou social, nas características genéticas, na religião ou crença, nas opiniões políticas ou qualquer outra opinião, na propriedade, no nascimento, numa deficiência, na idade ou na orientação sexual.

Artigo 10.º

Proporcionalidade

Os Colaboradores devem contribuir para que as decisões sejam proporcionais ao objectivo pretendido.

Artigo 11.º

Abuso de Competências

1. As funções profissionais dos Colaboradores são exercidas unicamente para os fins com que foram atribuídas;
2. Os Colaboradores devem, nomeadamente, abster-se de utilizar essas funções profissionais para interesse próprio, para fins que não tenham um fundamento legal ou que não sejam motivados pelo interesse da Instituição.



Artigo 12.º

Imparcialidade e Independência

1. Os Colaboradores devem ser imparciais e independentes, abstendo-se de qualquer acção que prejudique arbitrariamente os Utentes (Idosos e Crianças) e os seus Parceiros, bem como de qualquer tratamento preferencial, quaisquer que sejam os motivos.
2. Os Colaboradores não devem pautar a sua conduta por interesses pessoais, familiares ou por pressões políticas, sociais ou económicas, assim como não devem participar numa decisão ou num processo no qual tenham, um ou mais membros da sua família, directa ou indirectamente ou por interesses de qualquer natureza.
3. A independência e a imparcialidade são incompatíveis com o facto de um Colaborador ou um dos membros da sua família solicitar, receber ou aceitar, de fonte externa à Instituição, de um subordinado ou superior hierárquico, ou de um utente, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas e que de algum modo estejam relacionados com a actividade que os Colaboradores desempenham na Instituição.
4. Os Colaboradores não podem receber remunerações de carácter financeiro, ou outro, pelo exercício de qualquer actividade externa no cumprimento das suas funções, excepto quando estritamente necessário e contratualizado para suportar as suas despesas.

Artigo 13.º

Diligência e Eficiência

Os Colaboradores devem cumprir com zelo, eficiência e da melhor forma possível as funções profissionais que lhe estejam atribuídas e os deveres que lhe sejam impostos pela Instituição, bem como ser coerentes no seu comportamento com as decisões e as orientações da Mesa Administrativa, do Provedor, do Director-Delegado ou Superiores Hierárquicos.



Artigo 14.º

Confidencialidade

1. Sem prejuízo do princípio de transparência previsto no Código, os Colaboradores não podem ceder, revelar, utilizar ou referir, directamente ou por interposta pessoa, quaisquer informações relativas à actividade da Instituição ou ao exercício das suas funções profissionais.
2. O sigilo profissional aplica-se a todos os Colaboradores.
3. Os Colaboradores devem sempre actuar com descrição em relação a factos e informações a que tenham acedido durante o exercício das suas funções.

Artigo 15.º

Eficiência e Correção

1. No relacionamento com o público, os Colaboradores devem evidenciar disponibilidade, eficiência, correção e cortesia, tentando assegurar que, na medida do possível, os Utentes e o Público obtenham as informações que solicitam;
2. Nas respostas a cartas, chamadas telefónicas e correio electrónico, os colaboradores detentores de tais competências, devem tentar responder da forma mais rigorosa, oportuna e completa possível às questões que lhes sejam colocadas, devendo, no caso de não serem responsáveis pelo assunto em questão, dirigir o Utente e o Público para o Colaborador adequado.
3. Se ocorrer um erro que prejudique os direitos de terceiros, os Colaboradores devem comunicar imediatamente esse facto aos seus superiores hierárquicos e procurar corrigir, de forma expedita, as consequências negativas do seu erro.



Capítulo IV

(Conflitos de Interesses e Incompatibilidade)

Artigo 16.º

Conflitos de Interesses

1. Os colaboradores têm a responsabilidade e devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses com a Instituição.
2. 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, para outro Colaborador da Instituição, para empresa em que tenha interesses ou Instituição a que pertença.
3. Existe conflito de interesses actual ou potencial, sempre que os Colaboradores tenham um interesse pessoal ou privado, em determinada matéria que possa influenciar o desempenho imparcial e objectivo das suas funções profissionais.
4. Os eventuais conflitos de interesses de qualquer Colaborador sujeito ao regime deste Código, deverão ser imediatamente comunicados, à Mesa Administrativa, ao Provedor ou ao Director-Delegado, com o objectivo de assegurar o desempenho imparcial e transparente.
5. Os Colaboradores não podem utilizar qualquer informação privilegiada que obtenham por virtude das suas funções.

Artigo 17.º

Relações com Fornecedores

1. Os colaboradores com responsabilidades na selecção do fornecimento de bens ou de serviços para a Instituição não podem ter qualquer interesse pessoal relacionado com o Fornecedor ou o fornecimento;
2. Por interesse pessoal entende-se qualquer interesse financeiro ou económico que possa afectar a capacidade do colaborador para prosseguir as funções profissionais



Santa Casa da Misericórdia de Castelo Branco

que lhe estão atribuídas ou afecte a sua capacidade de imparcialidade e independência.

Artigo 18.º

Actividades Externas

1. Os Colaboradores só podem exercer quaisquer actividades fora do local e do seu horário de trabalho, sejam ou não remuneradas, desde que tais actividades não interfiram negativamente com as suas obrigações, para com a Instituição; não possam gerar conflitos de interesses; não diminuam a sua produtividade laboral; não afectem a sensibilidade dos Utentes, Colegas e Superiores; não diminuam a capacidade de trabalho; não sejam incompatíveis com a sua actividade laboral, nem prejudiquem a assiduidade funcional, nem o bom nome da Instituição e sejam autorizadas pela Mesa Administrativa.
2. O exercício de actividades externas, remuneradas ou não remuneradas, excepto actividades científicas ou académicas, será sempre considerado incompatível com a actividade da Instituição, quando o empregado em causa, seja fornecedor da Instituição, no contexto das actividades referidas.

Artigo 19.º

Actividades Científicas e Académicas

1. No exercício de actividades científicas ou académicas, os Colaboradores quando autorizados pela Mesa Administrativa podem dedicar-se à docência ou à investigação, proferir conferências, redigir livros ou artigos de natureza técnico-científica ou desenvolver outras actividades da mesma natureza, desde que não prejudiquem a Instituição e a sua produtividade laboral.
2. Quando o tema se relacione com o âmbito das suas funções profissionais e seja relativo ao funcionamento da Instituição, deverá ser autorizado pela Mesas Administrativa, ou pelo Provedor.
3. Os contributos científicos ou académicos são prestados a título pessoal e não envolvem a Instituição, de modo algum devendo os colaboradores aparentar



Santa Casa da Misericórdia de Castelo Branco

representar uma posição oficial da Instituição, excepto se previamente autorizados pela Mesa Administrativa, ou pelo Provedor.

Artigo 20.º

Actividades Políticas

1. No exercício de actividades políticas, os Colaboradores devem preservar a independência da Instituição e não comprometer a sua capacidade e a sua aptidão para prosseguir as funções profissionais que lhes foram atribuídas pela Mesa Administrativa.
2. Os Colaboradores não podem exercer actividades de natureza política durante o horário de trabalho, exceptuando os casos previstos na lei.

Artigo 21.º

Actividades de Voluntariado

As actividades de trabalho voluntário são apoiadas pela Instituição.

Artigo 22.º

Respeito pela Lei e pela Regulação

Os Colaboradores da Instituição devem respeitar todas as normas legais e regulamentares aplicáveis à actividade das Respostas Sociais. Não podem ser praticados quaisquer actos violadores das diferentes disposições normativas.

Artigo 23.º

Relacionamento com as Entidades Financiadoras

As Respostas Sociais / Valências da Instituição assumem um compromisso de colaboração com as Autoridades de financiamento, supervisão e fiscalização, satisfazendo as solicitações que lhes forem dirigidas e não assumindo qualquer conduta que possa impedir o exercício das competências atribuídas a essas autoridades.



Artigo 24.º

Comunicação Social

1. Nos assuntos relacionados com a actividade e a imagem pública da Instituição os Colaboradores não podem conceder entrevistas, escrever artigos para Jornais ou Revistas, ou fornecer informações que não estejam ao dispor do público em geral, por iniciativa própria ou a pedido dos meios de Comunicação Social, sem que, em qualquer dos casos, tenham obtido autorização prévia da Mesa Administrativa ou do Provedor.

Artigo 25.º

Relacionamento com Utentes, Fornecedores e outras Entidades

Os Colaboradores devem lutar activamente contra todas as formas de corrupção activa ou passiva, tendo especial atenção a qualquer forma de pagamentos, favores e cumplicidades que possam induzir a criação de vantagens ilícitas, que constituem formas subtis de corrupção, tais como ofertas ou recebimentos de bens ou valores de Utentes ou Fornecedores.

Artigo 26.º

Relacionamento com outras Instituições

1. As Respostas Sociais/Valências da Instituição devem manter, nas relações institucionais com outras entidades ou organizações, nacionais e internacionais, uma postura activa e participativa, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas actividades e acrescentem valor para a Instituição e para os seus Colaboradores.
2. Os contactos, formais ou informais, com representantes de outras Instituições Públicas ou Privadas, devem sempre reflectir as orientações e as posições da Instituição, se estas já tiverem sido definidas devendo os Colaboradores pautar o seu relacionamento por critérios de qualidade, integridade, cortesia e transparência.
3. Na ausência de uma orientação definida ou perante uma posição confidencial, os Colaboradores devem explicitamente preservar a imagem da Instituição sobre determinado assunto quando se pronunciarem a título pessoal.



Capítulo V

(Correspondência, Pedidos e Processos)

Artigo 27.º

Respostas

1. Qualquer correspondência endereçada à Instituição deve ser respondida ou acusada a sua recepção no prazo de 15 dias, salvo se o seu conteúdo for considerado irrelevante, repetitiva ou despropositado para a Instituição.
2. Na resposta deve indicar-se o nome, o número de telefone e o correio electrónico da Resposta Social/Valência que está a tratar do assunto, bem como o serviço, programa ou projecto ao qual está afecto;

Artigo 28.º

Pedidos e Processos

1. Os Colaboradores devem providenciar para criar as condições para que uma decisão sobre os pedidos dirigidos à Instituição seja tomada num prazo razoável de 30 dias. Se tal não for possível deve ser informado o respectivo autor.

Artigo 29.º

Fundamentação das Decisões

1. Todas as decisões da Instituição devem ser justificadas, indicando claramente os factos pertinentes e a base da decisão, podendo ser utilizadas respostas-padrão quando o número de pessoas a que decisões idênticas dizem respeito seja elevado.
2. Os Colaboradores devem evitar tomar decisões que se baseiem em motivos sumários, vagos ou que contenham argumentos pessoais.



Capítulo VI

(Protecção de Dados e Documentos)

Artigo 30.º

Protecção de Dados

1. Os Colaboradores que trabalham com dados pessoais relativos a cidadãos individuais ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar a privacidade e a integridade da pessoa, em conformidade com o disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Directiva nº 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.
2. Os Colaboradores não podem utilizar dados pessoais para fins ilícitos ou transmitir esses dados a pessoas não autorizadas.

Artigo 31.º

Pedidos de Acesso do Público a Documentos

1. Os Colaboradores tratam os pedidos de acesso a documentação da Instituição em conformidade com as orientações definidas pela Mesa Administrativa, pelo Provedor ou pelo Director- Delegado.
2. Se os Colaboradores não puderem dar cumprimento a um pedido verbal de acesso a documentos, o requerente será aconselhado a formular o pedido por escrito.

Artigo 32.º

Conservação de Registos Adequados

1. Os serviços da Instituição devem manter registos adequados da correspondência entrada e saída, dos documentos que recebem e das medidas que tomaram, de acordo com política de arquivo aprovada pela Mesa Administrativa.



Capítulo VII

(Relações Internas)

Artigo 33.º

Relações entre os Colaboradores

1. No exercício das suas funções, os Colaboradores da Instituição devem ser responsáveis e cooperativos, privilegiando o bom ambiente, o respeito e o bom trato pessoal, quer com os colegas, quer com os superiores hierárquicos, e estes com os seus subordinados;
2. Nas relações entre si, os Colaboradores devem respeitar o cumprimento das instruções dos superiores hierárquicos e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados.
3. No seu relacionamento profissional, os Colaboradores da Instituição devem promover a troca de informação utilizando os canais adequados, a cooperação e fomentar o espírito de equipa.
4. Os Colaboradores devem, designadamente, manter outros colegas intervenientes no mesmo assunto ao corrente dos trabalhos em curso e permitir-lhes dar o respectivo contributo.
5. São contrárias ao tipo de lealdade que se espera dos Colaboradores da Instituição, a não revelação a superiores e colegas de informações indispensáveis para o decurso dos trabalhos, sobretudo com o objectivo de obter vantagens pessoais, o fornecimento de informações falsas, inexactas ou exageradas, a recusa em colaborar com os colegas e a demonstração de uma atitude de obstrução.
6. Os Colaboradores que desempenhem funções de Direcção, Coordenação ou de Chefia, bem como os membros da Mesa Administrativa devem instruir os seus subordinados de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.
7. Os Colaboradores da Instituição que, por qualquer forma, contribuam para a geração de uma decisão, devem ser solidários com o decisor, assumir as suas responsabilidades e manter-se solidários na execução da mesma.



Artigo 34.º

Segurança e Bem-estar no Trabalho

1. A Instituição garante o cumprimento das normas de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho;
2. O cumprimento das regras de segurança é uma obrigação de todos, sendo dever dos Colaboradores da Instituição informar atempadamente os seus superiores hierárquicos, ou os serviços responsáveis, da ocorrência de qualquer situação irregular susceptível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações ou equipamentos.

Artigo 35.º

Utilização dos Recursos da Instituição

1. Os recursos das Respostas Sociais/Valências da Instituição devem ser usados de forma eficiente, com vista à prossecução dos objectivos definidos e não para fins pessoais ou outros, devendo os Colaboradores zelar pela protecção e bom estado de conservação do património, procurando sempre maximizar a sua produtividade;
2. Os Colaboradores devem respeitar e proteger o património da Instituição e não permitir a terceiros a utilização abusiva dos serviços e/ou das instalações;
3. Todo o equipamento e instalações da Instituição, independentemente da sua natureza, apenas podem ser utilizados para uso institucional, salvo se a utilização tiver sido explicitamente autorizada pela Mesa Administrativa, pelo Provedor ou pelo Director- Delegado;
4. Os Colaboradores devem, também, no exercício da sua actividade, adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas da Instituição, com a finalidade de permitir a utilização mais eficiente dos recursos disponíveis.

Artigo 36.º

Recurso a Actividades Ilegais e Ilícitas

O recurso a meios ou actividades ilegais ou ilícitas por parte de um Colaborador, com ou



sem objectivo de retirar benefícios a título próprio ou para terceiros, é condenado pela Instituição.

Capítulo VIII (Responsabilidade Social)

Artigo 37.º

Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável

Porque a sua actividade se repercute na Comunidade onde se insere, a Instituição deve promover políticas que desenvolvam a responsabilidade social - quer na dimensão interna quer na dimensão externa - designadamente, através da participação em acções de intervenção social, cívica ou cultural, assumindo práticas que contribuem para o progresso e bem-estar na Comunidade, melhorando a qualidade de vida dos cidadãos e contribuindo de forma decisiva para a sustentabilidade ambiental, económica e social.

Artigo 38.º

Compromisso Ambiental

A Instituição procura, sistematicamente, contribuir, com a sua actuação, para o desenvolvimento sustentável.

Capítulo IX (Divulgação e Aplicação do Código)

Artigo 39.º

Divulgação do Código

1. A Instituição deverá adoptar medidas eficazes para informar o público sobre o presente Código, designadamente disponibilizando-o, em versão integral ou parcial, no sítio na internet e estar disponível e de fácil acesso a todos;



Santa Casa da Misericórdia de Castelo Branco

2. O Código deverá ser distribuído a todos os Colaboradores da Instituição;
3. Com vista ao cumprimento do disposto neste Código, os Colaboradores da Instituição devem solicitar aos respectivos superiores hierárquicos as orientações que julguem necessárias, bem como o esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre as matérias objecto do presente Código.

SCMCB, 28 de Agosto de 2012.

A MESA ADMINISTRATIVA

