

# CÓDIGO DE ÉTICA E BOA CONDUTA NO TRABALHO



MISERICÓRDIA  
POVOA D'LANHOSO





## ÍNDICE

1. PREÂMBULO.....	2
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	2
3. OBJETIVOS .....	2
4. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA SCMPL.....	2
5. PRINCÍPIOS DE BOA CONDUTA .....	3
6. COMPORTAMENTOS DE BOA CONDUTA.....	3
7. VALORES E NORMAS DE BOA CONDUTA.....	4
I. Humanismo .....	4
II. Respeito.....	4
III. Direitos Humanos e Igualdade.....	4
IV. Direitos individuais .....	4
V. Confidencialidade e sigilo .....	5
VI. Privacidade.....	5
VII. Privacidade: Comunicações eletrónicas.....	6
VIII. Responsabilidade em funções de Chefia.....	6
IX. Responsabilidade e Rigor .....	6
X. Propriedade .....	7
XI. Integridade .....	7
XII. Assédio no Trabalho.....	8
8. VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA .....	8
9. CASOS OMISSOS .....	8
10. DIVULGAÇÃO .....	9
11. APROVAÇÃO.....	9

## 1. PREÂMBULO

A Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso (SCMPL) é uma Instituição de cariz social, que assume como missão a satisfação das carências sociais tendo por base o humanismo cristão.

A prestação de um serviço de qualidade, assente em princípios de ética são condição essencial para a plena satisfação dos objetivos da Instituição.

Este código tem como objetivo concentrar princípios e valores que pautam a conduta da Instituição e orientem o bom relacionamento com os seus membros, colaboradores, utentes, e demais pessoas e entidades com quem se relacionam.

Integridade, honestidade, transparência e respeito são valores orientadores da conduta da SCMPL, para tanto, é necessário cumprir e respeitar a lei, bem como as regras de boa conduta e o presente código de ética e conduta, por todos os membros e colaboradores.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Código de Ética e Conduta aplica-se a todos os membros (todos os membros dos órgãos sociais dirigentes da SCMPL), colaboradores (colaboradores e trabalhadores permanentes ou eventuais, mandatários, auditores externos e outras pessoas que prestem serviço a título permanente ou ocasional), utentes (pessoas singulares a quem a SCMPL presta os seus serviços) da Santa casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso, adiante designada por SCMPL, bem como a quaisquer pessoas que de alguma forma venham a intervir no desempenho da mesma (ex: voluntários, estagiários, etc), sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis ou a que, por inerência do exercício das suas funções se encontrem obrigadas.

## 3. OBJETIVOS

A SCMPL assume este código como ferramenta privilegiada na resolução de questões de ética e de conduta, garantindo a conformidade deste com as práticas legais existentes em todas as zonas que opera.

- Definir os valores e princípios pelos quais se rege e orienta a nossa missão;
- Dar a conhecer interna e externamente os valores e princípios assumidos e que sustentam a prestação de serviços proporcionados pela Instituição;
- Ser um instrumento disponibilizado às pessoas que integram a Instituição contribuindo para alcançar as metas estabelecidas;
- A SCMPL assume este Código é aberto e dinâmico sendo incentivado o envolvimento e participação de todos os agentes, especialmente das vivências e experiências dos seus destinatários.

## 4. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA SCMPL

**Missão:** A Misericórdia da Póvoa de Lanhoso tem por missão a prática das Catorze Obras de Misericórdia, tanto corporais como espirituais, visando o serviço e apoio com solidariedade a todos os que precisam, bem como a realização de atos de culto católico, de harmonia com o seu espírito tradicional, informado pelos princípios do humanismo e da doutrina e moral cristãs.

### Visão:

- Ser reconhecidos como parceiro de referência e excelência na intervenção social a favor dos mais desfavorecidos, prestando especial atenção às crianças, aos idosos e aos enfermos;
- Dar corpo à missão, através de uma gestão aberta, rigorosa, empenhada e transparente, nas diferentes valências da instituição;
- Potenciar a atividade da instituição com vista ao seu crescimento e reconhecimento pela comunidade.

**Valores:** A Santa Casa da Misericórdia pauta-se por um serviço prestado com respeito pelos valores fundamentais previstos na sua Política de Ética: Humanismo, Respeito, Confidencialidade e Sigilo, Integridade, Responsabilidade e Rigor.



## 5. PRINCÍPIOS DE BOA CONDUTA

São considerados princípios de boa conduta:

- Respeito pela vida, bem-estar, saúde e segurança das pessoas e coisas;
- Defesa e proteção dos Direitos Humanos;
- Desenvolvimento de uma atuação responsável, tendo presente a qualidade de vida e bem-estar de todos com quem a SCMPL se relacione;
- Cumprir e respeitar a Lei;
- Defender e proteger os direitos fundamentais no que diz respeito ao trabalho, sobretudo a liberdade de associação e o direito a negociação coletiva, a extinção da discriminação na contratação e no trabalho, além da condenação da exploração do trabalho;
- Combate à corrupção.
- Combate ao assédio sexual.

## 6. COMPORTAMENTOS DE BOA CONDUTA

Os colaboradores da SCMPL devem:

- Desempenhar a respetiva atividade de acordo com o presente Código de Ética e de Conduta, incentivando e promovendo o seu cumprimento;
- Exercer as suas funções/obrigações com competência e diligência, mantendo uma atitude responsável, zelosa, digna, leal, honesta e de colaboração mútua;
- Evitar conflitos e dirimir conflitos;
- Denunciar quaisquer práticas ilegais, lesivas ou desleais às entidades competentes;
- Defender os interesses da Instituição, tendo em vista a preservação do bom nome, imagem e a prossecução da sua atividade;
- Assumir a responsabilidade pela sua atuação ou da equipa que liderar, comunicando, se necessário, ao superior hierárquico, quaisquer factos que justifiquem a adoção de medidas que visem evitar ou minimizar eventuais efeitos negativos;
- Não usar informação confidencial em seu benefício ou de terceiro, para fins ilícitos, impedindo o acesso indevido e não autorizado a informação confidencial que esteja na sua posse, sobre assuntos da SCMPL;
- Guardar lealdade e respeitar a confidencialidade das informações obtidas no exercício da sua atividade, incluindo informações relativas a utentes, contrapartes e terceiros envolvidos;
- Agir com responsabilidade social, defender os direitos humanos e a proteção de direitos fundamentais.
- Colaborar e cooperar com os demais colaboradores e utentes promovendo um espírito de partilha e trabalho em equipa;
- Tratar com civismo e respeito todas as pessoas que se relacionam com a Instituição;
- No tratamento dos utentes e colegas de trabalho, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a discriminação
- No tratamento dos utentes e colegas de trabalho, não deverá ser assumida qualquer postura que se possa identificar como assédio moral, sexual ou de abuso de poder;
- Atuar pela motivação, pelo envolvimento e participação, colaborando proactivamente, assegurando eficácia, rigor e qualidade no desempenho das suas funções.



## 7. VALORES E NORMAS DE BOA CONDUTA

### I. Humanismo

Demonstrar uma preocupação social perante a comunidade envolvente, o património cultural e ambiental promovendo uma intervenção social a favor dos mais desfavorecidos.

Promover a prestação de um serviço com dignidade, cuidado, responsabilização e ética.

Para tanto, todos os colaboradores devem:

- Colaborar e cooperar entre si e com os utentes, promovendo um espírito de partilha e trabalho em equipa;
- Ser leais entre si, independentemente das hierarquias que ocupam, atuando com correção e verdade em todos os procedimentos segundo os princípios do Humanismo, usar de lealdade com utentes e instituições, desempenhando as funções com respeito aos objetivos e Missão da Instituição;
- Contribuir para a criação e manutenção de um bom ambiente de trabalho, colaborando entre si, partilhando conhecimentos e informação, desenvolvendo um salutar espírito de equipa;
- Prestar cuidados com sentido de humanismo e humanidade, valorizando o utente na sua condição humana, demonstrando generosidade, compaixão e preocupação em valorizar e apoiar os seus atributos e suas realizações humanas;
- Utilizar uma linguagem clara, objetiva e adequada e de forma a não lesar a dignidade e autoestima da pessoa em situação de vulnerabilidade e não comprometer o bom nome da instituição;
- Incentivar os utentes a uma participação ativa no seu processo e nas atividades da valência onde estejam integrados, reconhecendo-os como seres individuais, com direitos e vontade própria, respeitando a sua autodeterminação e agindo de forma a potenciar o seu empoderamento.

### II. Respeito

Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho, utentes e as demais pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição.

Para tanto, todos os colaboradores da SCMPL devem:

- Tratar com civismo e respeito todas as pessoas (funcionários/ colaboradores, utentes, fornecedores, parceiros e demais cidadãos) que se relacionam com a Instituição procurando usar uma linguagem e um comportamento claro, objetivo, adequado e ajustado aos princípios e valores da instituição;
- Agir com isenção, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;

### III. Direitos Humanos e Igualdade

Tendo em vista a aplicação e o empenho de todos no cumprimento dos princípios supra mencionados, deve ser promovida a diversidade e respeito pela igualdade de oportunidades e tratamento, para todos os seus funcionários/ colaboradores, utentes, fornecedores, parceiros e demais cidadãos, através de uma política de não discriminação.

Para tanto, é proibido a adoção de qualquer comportamento discriminatório e diferenciado em função da raça, género, orientação sexual, deficiência física, língua, religião, opiniões políticas ou opiniões de outras natureza, origem étnica ou social.

### IV. Direitos individuais

A SCMPL garante a salvaguarda da integridade moral dos seus funcionários/colaboradores, assegurando o seu direito a condições de trabalho que respeitem a sua dignidade individual e que potenciem a prestação de um serviço com qualidade e dignidade, aos seus utentes.



- A SCMPL, os seus funcionários/colaboradores deverão garantir a disponibilidade de todos os meios necessários à prestação de um serviço que garanta a dignidade de todas as pessoas que necessitem dos seus serviços;
- Os direitos individuais de cada um, serão respeitados, por todos, tendo em vista a criação de um ambiente de trabalho harmonioso. Para tanto, não serão admitidos comportamentos que possam originar conflitos, atos de violência psicológica, hostilidade ou qualquer forma de intimidação ou assédio;
- A SCMPL promoverá a correção, urbanidade, afabilidade e brio profissional nas relações com utentes e com todas as pessoas que com ela se relacionem, bem como o respeito pelos respetivos direitos, sensibilidades e diversidades.
- A dignidade, no contexto da prestação de cuidados deve ser promovida de forma a respeitar a identidade, integridade e intimidade do utente;
- Sempre que sejam identificadas situações que indiquem casos de maus tratos, abuso ou negligência deve o funcionário/colaborador sinalizar e encaminhar a situação para quem de direito.

## V. Confidencialidade e sigilo

Todos os colaboradores devem garantir que qualquer informação transmitida pelo utente à instituição é usada apenas para fins profissionais. (POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE)

Para tanto, todos os Colaboradores da SCMPL devem:

- Manter a confidencialidade e o sigilo profissional de toda a informação de que venham a ter conhecimento ou acesso, seja de que forma for, em virtude da sua relação contratual com a SCMPL, mesmo que o vínculo contratual que os possam ter vinculado a esta Instituição tenha terminado;
- Assegurar que as informações que possam ser transmitidas a parceiros, fornecedores e outras partes interessadas no âmbito do desenvolvimento e execução de projetos comuns, não colidam com o direito à privacidade e a direitos fundamentais dos seus utentes, familiares/responsáveis, voluntários, estagiários e colaboradores;
- Respeitar a legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, sendo os mesmos utilizados apenas para os fins legalmente previstos, garantindo que apenas têm acesso aos dados pessoais dos utentes, para além dos colaboradores que deles necessitem para o exercício das suas funções, os familiares/responsáveis após autorização do utente ou os representantes legais que façam prova dessa qualidade;
- Abster-se de indiciar e comentar quaisquer rumores sobre a Instituição, utentes, ou qualquer outra parte interessada.

## VI. Privacidade

De forma a desenvolver relações alicerçadas na confiança mútua indispensável à manutenção de qualquer relação de trabalho ou outra será respeitada a privacidade dos funcionários/ colaboradores, utentes, fornecedores, parceiros e quaisquer pessoas com quem a Instituição se relacione:

- Toda a informação transmitida pelo utente à instituição é usada apenas para fins profissionais;
- Para tanto, apenas será tratada informação indispensável, designadamente à execução de contratos, de processos individuais e registos de colaboradores/funcionários, utentes e no cumprimento da Lei, tomando medidas de segurança necessárias para prevenir a sua utilização indevida ou violação da informação.
- A SCMPL cumprirá e garantirá o cumprimento da legislação vigente em matéria de proteção de dados pessoais, disponibilizando informação, nomeadamente quanto aos dados recolhidos, forma de recolha, finalidade, prazo de conservação, direito, modo de acesso, alteração e medidas de proteção, tal como previsto na sua Política de Privacidade e Proteção de Dados e no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).



## VII. Privacidade: Comunicações eletrónicas

Quaisquer comunicações eletrónicas devem ser de natureza profissional, abrangendo as comunicações recebidas e enviadas.

- A Instituição, sempre que se justifique, por motivos de prevenção ou deteção de ações ilegítimas, poderá monitorizar a conta de correio eletrónico (e-mail), em cumprimento com a legislação em vigor e com os limites impostos por Lei;
- A SCMPL disponibiliza uma conta de correio eletrónico (e-mail) aos colaboradores, sempre que se revele necessário, devendo a mesma ser apenas utilizada para atividades no âmbito laboral da instituição;
- As comunicações eletrónicas deverão conter uma linguagem adequada e conteúdo apropriado;
- Fica proibida a divulgação, sob qualquer forma de informação confidencial, nomeadamente dados que possam identificar de forma direta ou indireta utentes, parceiros, entidades com quem a Instituição se relacione. Em caso de dúvida o colaborador deverá consultar o respetivo superior hierárquico;
- Para comunicações eletrónicas efetuadas no âmbito da atividade profissional é obrigatório o uso da conta de correio eletrónico (e-mail) Institucional atribuída a cada funcionário. Caso o funcionário não disponha de um endereço eletrónico e necessite dele para a sua atividade profissional, deverá solicitar a criação de uma conta de e-mail o seu superior hierárquico.

## VIII. Responsabilidade em funções de Chefia

Qualquer colaborador com funções de chefia deve servir de exemplo, promovendo um ambiente de trabalho agradável, motivando a sua equipa e assegurando que o serviço prestado vai de encontro aos objetivos da Instituição.

Para tanto, todos os Colaboradores com funções de chefia devem:

- Acompanhar o desempenho e rotinas diárias do serviço do qual são responsáveis garantido que o mesmo é prestado de acordo com os princípios definidos neste Código de ética e boa conduta, com a Missão da Instituição e com os princípios do serviço pelo qual são responsáveis;
- Adaptar a sua gestão às necessidades da equipa, garantindo a comunicação e coordenação de uma forma clara e eficiente, alinhando metas e objetivos com a equipa sob sua responsabilidade;
- Transmitir e fazer cumprir as normas, instruções, regras e procedimentos instituídos na SCMPL, junto da equipa pelo qual é responsável;
- Privilegiar a comunicação verbal e assertiva, promovendo reuniões de equipa de forma a reportar resultados e recolher opiniões, com vista a construir um ambiente de participação e cooperação;
- Compartilhar conhecimentos, instruir, corrigir e orientar os funcionários/ colaboradores da sua equipa, dentro da atividade que desempenham, contribuindo para o seu desenvolvimento profissional;
- Incentivar a apresentação de sugestões, críticas e ou ideias como meio de aperfeiçoamento do profissionalismo e desempenho dos colaboradores e dos procedimentos adotados na SCMPL;
- Incentivar a comunicação de erros, de forma a que seja possível minimizar possíveis efeitos negativos;
- O correio eletrónico institucional deve ser considerado por cada responsável de serviço como uma ferramenta de trabalho, o qual deve consultar de forma diária e regular;
- Cada responsável de serviço deve responder atempadamente a todas as solicitações para as quais seja consultado ou chamado a responder, através de correio eletrónico institucional ou por qualquer outra via, que tenha sido indicada para esse fim.

## IX. Responsabilidade e Rigor

Todos os colaboradores assumirão a responsabilidade pelas respetivas ações, procurando executar as suas funções com zelo, diligência e profissionalismo, cumprindo todas as obrigações decorrentes do contrato de trabalho e das normas que regem a SCMPL, tendo em vista o sucesso profissional de cada um e o sucesso da Instituição.

Para tanto, todos os Colaboradores da SCMPL devem:

- Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;



- Obedecer à entidade patronal em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho;
- Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria do funcionamento da Instituição;
- Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interesse da Instituição, com a consciência de que prestam um serviço relevante aos outros cidadãos;
- Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificulte uma reputação e eficácia da Instituição;
- Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e Instituição;
- Cumprir e fazer cumprir com zelo, diligência, rigor e exatidão as normas, instruções, regras e procedimentos instituídos na SCMPL;
- Garantir que todos os registos associados à sua atividade profissional sejam realizados de forma atempada e com exatidão, cumprindo com o preenchimento de toda a informação identificada por forma a garantir que os mesmos cumprem com os objetivos propostos;
- Os registos clínicos e não clínicos associados ao utente devem ser redigidos de forma correta, legível, clara e precisa, não contendo rasuras, entrelinhas ou uso de corretor, para que possam refletir, com clareza o estado de cada utente e não gerar dúvidas a quem necessitar das informações neles plasmados;
- Reportar aos seus superiores, através da cadeia hierárquica, quaisquer não conformidades verificadas ou outra informação de interesse ao bom desempenho do serviço e ao bom nome da Instituição;
- Sinalizar e encaminhar situações que indiciem casos de maus tratos, abuso ou negligência;
- Promover a sua formação e desenvolvimento pessoal, assim como aceitar e cumprir a formação proposta pela Instituição;
- Usar e zelar pela conservação e correta utilização de todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), fardamento ou outro equipamento, implementados pela SCMPL e por esta fornecidos e que sejam inerentes à tarefa atribuída a cada um;
- Usar cartão de identificação sempre que se encontre em contacto com pessoas do exterior ou sempre que circule dentro da Instituição;

## **X. Propriedade**

Não será tolerado qualquer comportamento de apropriação ou utilização indevida ou para fim diverso, de bens propriedade da SCMPL, sendo tal comportamento considerado abusivo;

Os colaboradores deverão proteger o património da SCMPL, utilizando-o apenas na execução dos respetivos processos de atuação e assegurando o seu uso eficiente.

## **XI. Integridade**

Agir de acordo com valores e regras de conduta, respeitando deveres e direitos de todas as partes interessadas.

- A SCMPL proíbe quaisquer práticas de corrupção e suborno;
- Toda e qualquer prática de corrupção, em todas as suas formas ativas e passivas, quer através de atos e omissões, quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares, nos termos da Lei e Regulamentos instituídos na SCMPL, implicará para os seus funcionários a instauração de um processo disciplinar, findo o qual, verificando-se a existência de corrupção e/ou suborno, será aplicada a sanção disciplinar mais grave, cessando assim qualquer vínculo com a Instituição ou ligação à mesma por parte do de quem cometeu tais atos, designadamente os seus membros e/ou colaboradores.
- A SCMPL e os seus membros e colaboradores recusarão quaisquer ofertas que possam ser consideradas ou interpretadas como uma tentativa de influenciar a Instituição, o membro ou colaborador. Em caso de dúvida o colaborador deverá comunicar, por escrito, a situação à respetiva hierarquia e o membro ao órgão a que pertença;
- Sempre que a SCMPL, os seus membros e colaboradores verificarem a existência de qualquer realidade referente à Instituição, cuja divulgação seja suscetível de interferir com a sua situação económica, ambiental ou social, darão disso conhecimento;
- Todos os funcionários/ colaboradores devem respeitar os direitos e deveres de todas as partes



- interessadas assim como as regras em vigor na Instituição;
- Todos os funcionários/ colaboradores devem esforçar-se por merecer a confiança dos utentes, seus familiares, colegas e diretor com atributo profissional;
  - Nenhum funcionário/ colaborador devem cometer, no exercício das suas funções, quaisquer ilegalidades que comprometam a instituição ou qualquer parte interessada.

## **XII. Assédio no Trabalho**

A SCMPL persuade todos os membros e colaboradores, sobre a necessidade de construção de um ambiente de trabalho saudável, através da promoção de valores éticos, morais e legais e de combate contra o assédio moral e sexual no trabalho.

O assédio sexual e o assédio moral prejudicam as relações de trabalho são contrários à política da SCMPL e não são tolerados.

São por isso, expressamente proibidos comportamentos indesejados, percecionados como abusivos, praticados de forma persistente e reiterada podendo consistir num ataque verbal com conteúdo ofensivo ou humilhante ou em atos subtis, que podem incluir violência psicológica ou física, com o objetivo de diminuir a autoestima ou, comportamentos indesejados, percecionados como abusivos, de natureza física, verbal ou não verbal, podendo incluir tentativas de contacto físico perturbador, pedidos de favores sexuais com o objetivo ou efeito de obter vantagens, chantagem e mesmo uso da força ou estratégias de coação da vontade de uma pessoa.

Qualquer pessoa abrangida por este código de conduta, deve denunciar um incidente de assédio, tenha sido a própria alvo ou apenas testemunha:

- Será garantido um regime específico de proteção para o denunciante e as testemunhas em procedimentos relacionados com situações de assédio, garantindo-se a confidencialidade, imparcialidade, eficiência e celeridade do processo.
- Os trabalhadores 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.

## **8. VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

Constituem situações de violação ao Código de Ética todas as situações de não cumprimento ou observância dos valores, princípios e normas de conduta por ele definidos.

Os membros, colaboradores, utentes, fornecedores e partes interessadas devem reportar qualquer comportamento que esteja em conflito de interesses com este Código de Ética e Conduta, denunciar quaisquer práticas irregulares e de que tenham conhecimento, prestando a devida colaboração em processos disciplinares ou de investigação criminal pelas entidades competentes, sendo garantida a confidencialidade e o anonimato de quem reporta/denúncia e um tratamento justo a quem é reportado.

Sempre que ocorra denúncia de violação ao Código de Ética, a Direção, após análise, deliberará encaminhamento, ou não, para ações disciplinares, nos termos regulamentares aplicáveis às infrações praticadas.

## **9. CASOS OMISSOS**

Nos casos omissos neste Código, os mesmos serão analisados pela respetiva hierarquia e direção.



## 10. DIVULGAÇÃO

Após aprovação o Código de Ética é divulgado através dos seguintes meios:

- Entrega aquando da admissão de um novo funcionário/colaborador;
- Afixação em placards distribuídos pelas valências visível para funcionários, colaboradores, utentes, famílias ou entidades externas;
- Site da Instituição;

## 11. APROVAÇÃO

Este código de ética foi aprovado em reunião de Mesa Administrativa em 24 de junho de 2020.

Póvoa de Lanhoso, 24 de junho de 2020

O Provedor

---

(Dr. Humberto Manuel Martins Carneiro)