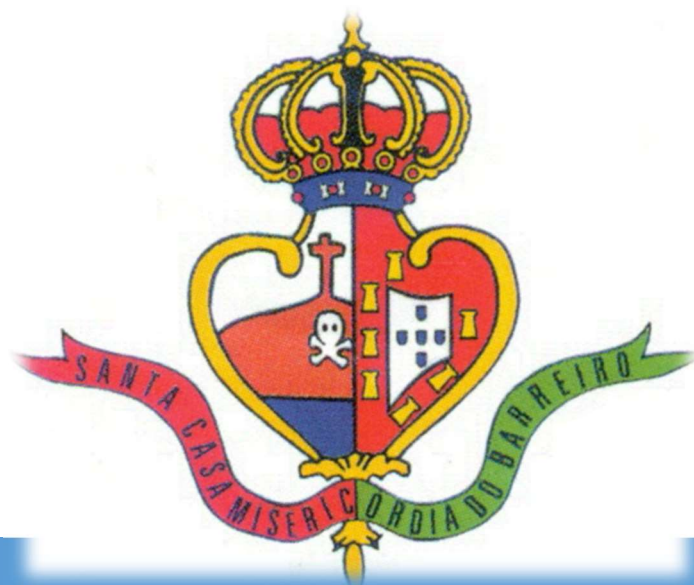


Santa Casa da Misericórdia do Barreiro



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Dezembro de 2024

Departamento de Recursos Humanos
ISCMB <http://www.misericordiarbarreiro.pt>



“Senhor, fazei-me instrumento da vossa paz.
Onde houver ódio, que eu leve o amor;
Onde houver ofensa, que eu leve o perdão;
Onde houver discórdia, que eu leve a união;
Onde houver dúvida, que eu leve a fé;
Onde houver erro, que eu leve a verdade;
Onde houver desespero, que eu leve a esperança;
Onde houver tristeza, que eu leve a alegria;
Onde houver trevas, que eu leve a luz.”
São Francisco de Assis

Sumário

1. Objetivos do Código de Ética e Conduta	3
2. Missão e valores	4
3. Código de Ética e Conduta	5
Princípios fundamentais	5
Princípios Gerais	6
Confidencialidade, Proteção de Dados e Documentação	7
Relacionamento com o exterior	8
Relações e práticas internas	11
Disposições Gerais	15

1. Objetivos do Código de Ética e Conduta

O presente Código de Ética e Conduta tem como objetivo definir e regular o conjunto de normas, princípios e valores que, em ambiente profissional, os trabalhadores e prestadores de serviços das várias áreas da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia do Barreiro (ISCMB) devem praticar, diariamente, na relação com os clientes e os seus familiares, fornecedores, público em geral, membros dos órgãos sociais e entre si, sem deixarem de observar outras boas práticas ou obrigações de natureza deontológica.

Assim, este Código pretende:

- a) Definir os princípios que regem a atividade da ISCMB e as regras de conduta ética que orientam o comportamento dos membros dos trabalhadores e prestadores de serviços nas suas relações interpessoais;
- b) Promover a adoção dos princípios e das normas enunciadas neste Código, designadamente, no que diz respeito aos valores da Instituição e às relações que os trabalhadores e prestadores de serviços estabelecem com os clientes, os seus familiares, fornecedores, público em geral e entre si;
- c) Fortalecer a imagem institucional da ISCMB que se caracteriza pela elevada Responsabilidade Social, Confiança, Qualidade e Humanismo.

2. Missão e valores

Missão

Fundada em 1560, a Irmandade da Santa Casa da Misericórdia do Barreiro (ISCMB) tem como princípios orientadores a solidariedade, a promoção dos direitos humanos e a prestação de serviços qualificados que garantam o bem-estar dos seus clientes.

Valores

- Os valores da ISCMB representam os vetores-chave pelos quais a Instituição pauta a sua atividade, pretendendo assim ser reconhecida como uma entidade de excelência no que se reporta aos serviços que oferece.



3. Código de Ética e Conduta

Capítulo I

Princípios fundamentais

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

1. O Código de Ética e Conduta, adiante designado por Código, aplica-se aos trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB no desempenho das funções que, a cada momento, competem ao exercício da sua atividade profissional.
2. A aplicação e observância deste Código não inviabiliza nem substitui a aplicação de outras normas de conduta de fonte legal, deontológica ou de qualquer outra natureza, inerentes à prática de uma determinada profissão.

Artigo 2.º

Objetivos e fundamentos

1. O presente Código pretende orientar e enquadrar um conjunto de comportamentos considerados essenciais para o desenvolvimento harmonioso das funções próprias dos trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB, de acordo com os princípios estabelecidos pela Instituição.
2. De igual modo, considera-se fundamental consciencializar os trabalhadores e prestadores de serviços para a importância do respeito pelos seus deveres e responsabilidades, de modo a consolidar a confiança na ISCMB e reforçar a sua boa imagem na comunidade.
3. Os referenciais deste Código têm como fundamento, designadamente, a Declaração Universal dos Direitos do Homem, a Constituição da República Portuguesa, a Legislação Laboral, os Códigos Deontológicos reguladores de cada profissão, o Compromisso da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia do Barreiro e toda a legislação aplicável às diferentes atividades desenvolvidas na Instituição.

Capítulo II

Princípios Gerais

Artigo 4.º

Princípios Gerais

1. No exercício das suas atividades, funções e competências, os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB atuam tendo em vista a prossecução dos interesses da Instituição, tendo em conta os princípios da legalidade, igualdade de tratamento e respeito pela dignidade da vida humana, diligência, eficiência e responsabilidade.

Artigo 5.º

Legalidade

1. A ISCMB rege-se e zela pelo cumprimento estrito e rigoroso dos regulamentos, normas e disposições legais aplicáveis a sua atividade.
2. No desempenho da sua profissão, os trabalhadores e prestadores de serviços respeitam os princípios definidos na lei geral e restante regulamentação específica aplicável.

Artigo 5.º

Igualdade de tratamento e respeito pela dignidade humana

1. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB não devem adotar qualquer tipo de comportamento discriminatório, nomeadamente, em função da raça, idade, sexo, incapacidade física ou mental, orientação sexual, convicções políticas, convicções religiosas ou crenças.
2. A ISCMB e os seus trabalhadores e prestadores de serviços regem a sua atuação por elevados padrões de ética e respeito pela dignidade humana, não sendo assim permitido, a ninguém, desrespeitar os direitos das demais pessoas.

Artigo 6.º

Diligência, eficiência e responsabilidade

1. Os trabalhadores e prestadores de serviços cumprem com zelo, eficiência e responsabilidade as atividades que desenvolvem na ISCMB, bem como os deveres que decorrem do exercício das suas funções, respeitando as regras em vigor no presente Código, bem como todas as demais instruções que lhes sejam transmitidos pela sua hierarquia ou pelos órgãos sociais da ISCMB.
2. No seu relacionamento com os clientes e os seus familiares, fornecedores, público em geral, membros dos órgãos sociais e entre si, os destinatários deste Código demonstram disponibilidade, eficiência, humanismo e cortesia, procurando sempre dar resposta ou direcionar as questões e solicitações que lhes sejam apresentadas.

Capítulo III

Confidencialidade, Proteção de Dados e Documentação

Artigo 7.º

Informação e confidencialidade

1. Os trabalhadores e prestadores de serviços respeitam o princípio da confidencialidade e privacidade, guardando absoluto sigilo e reserva em relação a toda a informação que tenham conhecimento no exercício das suas funções que, pela sua natureza, possa afetar a imagem, o bom nome ou as atividades desenvolvidas pela ISCMB.
2. No disposto no número anterior, são considerados os dados informáticos de natureza reservada, a informação interna e/ou restrita de caráter financeiro, informação sobre competências técnicas ou métodos de trabalho, cujo conhecimento esteja limitado aos trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB dada a natureza do exercício das suas funções.
3. Os trabalhadores e prestadores de serviços encontram-se sujeitos ao princípio de confidencialidade quer seja no decurso do exercício das suas funções, durante uma possível suspensão do contrato de trabalho ou na cessação das mesmas.

Artigo 8.º

Proteção de dados pessoais

1. Os trabalhadores e prestadores de serviços respeitam as normas de privacidade, de acordo com o disposto na Lei 58/2019, de 8 de Agosto, relativa à Proteção dos Dados Pessoais e demais legislação aplicável.
2. Não é permitido aos trabalhadores e prestadores de serviços o uso de quaisquer dados pessoais a que tenham acesso, para fins ilícitos ou transmitir essas informações a pessoas não autorizadas.
3. Considera-se como particularmente grave, o desrespeito por estes princípios nas situações que envolvam a reserva da vida pessoal dos clientes da Instituição.

Capítulo IV

Relacionamento com o exterior

Artigo 9.º

Dever de lealdade, independência e responsabilidade

1. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB pautam o seu comportamento com base na lealdade para com instituição, não tomando ou permitindo qualquer atitude que possa pôr em causa a credibilidade e boa imagem da Instituição, agindo sempre segundo princípios de isenção e retidão.
2. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB devem adotar um comportamento rigoroso na execução das suas funções, abstendo-se de tomar decisões influenciadas pelos seus próprios interesses.
3. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB usam os meios colocados à sua disposição, exclusivamente, para o cumprimento das responsabilidades inerentes às suas funções.

Artigo 10.º

Conflito de interesses

1. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB não podem intervir num processo de decisão, sempre que estiverem em causa interesses que estejam, diretamente ou indiretamente, relacionadas com os próprios, cônjuges ou afins até ao quarto grau da linha colateral.
2. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB que tenham uma relação de natureza familiar ou equivalente, não devem exercer a sua atividade em regime de hierarquia direta ou integrarem a mesma resposta social ou serviço, salvo autorização expressa da Mesa Administrativa.
3. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB não devem intervir em assuntos que tenham como contraparte os interesses da ISCMB.
4. Cabe aos trabalhadores e prestadores de serviços informarem os Órgãos Sociais da ISCMB sobre a existência dessa situação de conflito e retirarem-se do processo de tomada de decisão.

Artigo 11.º

Relação com fornecedores

1. Os trabalhadores, prestadores de serviços da ISCMB agem de boa-fé e honram os compromissos estabelecidos com os seus fornecedores e parceiros, exigindo também o cumprimento recíproco desses deveres e obrigações.
2. A escolha dos fornecedores é realizada de forma transparente e imparcial, sem concessão de qualquer tipo de privilégio ou favoritismo.

Artigo 12.º

Relação com clientes

1. O cliente e a sua família estão no centro da atividade da Instituição e a sua dignidade deve ser respeitada em todos os momentos.

2. O cliente e a pessoa responsável têm o direito a serem informados sobre os cuidados prestados.
3. Os trabalhadores e prestadores de serviços deverão tratar de modo igualitário os seus clientes e não os deverão discriminar, adotando um comportamento correto, compassivo e cortês.
4. A ISCMB garante que os trabalhadores e prestadores de serviços possuem elevados níveis de competência técnica e relacionamento interpessoal, contribuindo assim para prestarem um serviço de qualidade.
5. Não é permitido o tratamento dos clientes por tu, devendo estes serem tratados pelo nome próprio ou apelido.
6. De igual modo, não é permitido divulgar junto dos clientes ou familiares episódios da sua vida pessoal, divulgar confidências de natureza íntima que lhe tenham sido feitas, guardar ou receber objetos pessoais dos clientes.

Artigo 13.º

Relação com a comunicação social

1. As informações prestadas aos órgãos de comunicação social devem ser verdadeiras e informativas.
2. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB devem abster-se de tecer comentários que possam pôr em causa o bom nome ou imagem da Instituição.
3. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB só podem prestar as informações referidas na alínea 1, após autorização dos órgãos sociais competentes.

Artigo 14.º

Dádivas, prémios e outros benefícios ou recompensas

1. Não é permitido aos trabalhadores e prestadores de serviços receberem dos clientes, dos seus familiares, fornecedores ou público em geral qualquer tipo de gratificações, bem como solicitar empréstimos de qualquer natureza.

2. As ofertas de terceiros nunca devem ser feitas a título individual, devendo reger-se pelos procedimentos estabelecidos pela ISCMB para o efeito.
3. Sem prejuízo do disposto anteriormente, é expressamente proibido aos trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB realizarem, em nome da Instituição, qualquer contribuição monetária ou em espécie para qualquer outra Instituição ou organização.

Capítulo V

Relações e práticas internas

Artigo 15.º

Competências e responsabilidades genéricas

1. Os trabalhadores respeitam e dão cumprimento às normas e procedimentos existentes e, de igual modo, executam as orientações emanadas pelos seus superiores hierárquicos.
2. Os trabalhadores que desempenham funções de direção, coordenação ou chefia orientam as pessoas de quem deles dependem hierarquicamente de uma forma compreensível e clara.
3. Os trabalhadores e prestadores de serviços são solidários com os restantes colegas, prestando sempre que necessário todo o apoio e mantendo um ambiente de trabalho sadio e cordato.
4. É obrigatório o registo em livro de ocorrências de qualquer situação anómala que tenham presenciado ou provocado, assim como a comunicação, logo que possível, à sua chefia direta.
5. No que diz respeito à relação com outras áreas profissionais, os trabalhadores e prestadores de serviços respeitam a especificidade das diversas funções que integram o universo da ISCMB, de forma que sejam observados os limites impostos pela área de competência de cada um e a sua complementaridade.
6. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB procuram, regularmente, aperfeiçoar as suas competências, com o objetivo de manter ou aumentar o seu desempenho, cabendo-lhes participar nas ações de formação profissional e outras

iniciativas que lhes venham a ser proporcionadas pela Instituição, assim como promover a partilha de conhecimentos entre colegas.

7. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB têm o direito de colaborar e fazerem sugestões com o propósito de melhorar o funcionamento do seu posto de trabalho e da Instituição.

Artigo 16.º

Prevenção e combate à prática de assédio no trabalho

1. Considera-se assédio todo o comportamento indesejado, sob forma verbal, não-verbal ou física, praticado com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger uma pessoa, de afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
2. O assédio moral é um conjunto de comportamentos indesejados, praticados de forma persistente e reiterada, que podem incluir violência psicológica ou física, assumindo quatro dimensões: isolamento social, perseguição profissional, intimidação e/ou humilhação pessoal.
3. O assédio sexual é um conjunto de comportamentos indesejados, de natureza física, verbal ou não verbal, podendo incluir insinuações de natureza sexual, solicitações de atenção sexual não desejada, contacto físico, agressão sexual e/ou tentativa de aliciamento.
4. Qualquer pessoa abrangida por este Código de Conduta deve denunciar um incidente de assédio, quer tenha sido a própria alvo ou apenas testemunha.
5. Os/as envolvidos/as em comportamento proibido por esta política, bem como aqueles/as que fizerem denúncias de má-fé, poderão vir a estar sujeitos a ação disciplinar.
6. A instauração de procedimento disciplinar não prejudica a responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que haja lugar relativamente a qualquer destinatário do presente documento que cometa infrações que àquelas correspondam.

Artigo 17.º

Compromisso ambiental

1. A ISCMB procura, de forma sistemática, desenvolver a sua atividade com o respeito integral das regras da sustentabilidade ambiental, através da correspondente preocupação com a diminuição dos impactos, da gestão racional dos recursos existentes e da prevenção de riscos ambientais.
2. Os trabalhadores e prestadores de serviços encontram-se obrigados a observância destes princípios, reportando qualquer situação anómala que venham a detetar e contribuindo, ativamente, para a melhoria dos indicadores de sustentabilidade da ISCMB.

Artigo 18.º

Utilização de recursos

1. Os trabalhadores e prestadores de serviços zelam pelo património da ISCMB e não permitem o uso abusivo dos seus serviços ou instalações.
2. O equipamento, as instalações, os bens, mercadorias e matérias consumíveis pertencentes à ISCMB podem apenas ser utilizados com um fim oficial, salvo se a sua utilização privada tiver sido devidamente autorizada pela Mesa Administrativa.
3. Os trabalhadores e prestadores de serviços zelam pelos bens da ISCMB, de modo a preservá-los, adotando também medidas adequadas e justificadas, com vista à supressão de custos e despesas desnecessárias, a fim de aumentar a eficiência dos recursos disponíveis.

Artigo 19.º

Dever de assiduidade e pontualidade

1. É dever dos trabalhadores e prestadores de serviços a comparência regular, pontual e contínua para o exercício das funções que lhes foram destinadas.

2. É obrigatório o registo de presença ao serviço, sob pena de poderem vir serem consideradas injustificadas as faltas correspondentes aos dias em que esta obrigação não tenha sido cumprida.
3. O registo de assiduidade dos trabalhadores será feito através do sistema de leitura de dados biométricos.
4. É concedido ao trabalhador uma tolerância mensal de 15 minutos, na hora de entrada do turno, sendo todos os atrasos que não se encontrem abrangidos por este período considerados para efeitos de desconto na remuneração.
5. No caso de esquecimento ou impossibilidade de picagem, o trabalhador deve comunicar de imediato, a situação ao seu superior hierárquico ou ao Departamento de Recursos Humanos.
6. As pausas concedidas aos trabalhadores no horário de trabalho são articuladas com a chefia direta.
7. Os registos de assiduidade realizados após o horário de trabalho estabelecido só será considerados como trabalho suplementar após validação da chefia ou direção respetivas.

Artigo 20.º

Utilização de fardamento e utensílios

1. O fardamento é, em regra, obrigatório para os trabalhadores, sendo este atribuído pela ISCMB. O calçado a utilizar deverá ser prático, adaptado ao exercício da função, devendo ser mantido em boas condições de higiene e apresentação.
2. Para os trabalhadores e prestadores de serviços que não tenham obrigatoriedade de usar fardamento, o vestuário deve adequar-se à imagem corporativa da Instituição e ao universo de pessoas que contactam no seu quotidiano.
3. Não é permitida a utilização de adornos, pulseiras, anéis e semelhantes durante o desempenho das atividades diárias, para as categorias profissionais que lidem diretamente com os clientes e alimentos.
4. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB estão sempre identificados com o respetivo cartão pessoal.

5. Para proteção e salvaguarda dos trabalhadores, prestadores de serviços e clientes, em atividades consideradas de risco, devem ser sempre utilizadas as proteções adequadas, como por exemplo, luvas, máscaras e avental.
6. Em caso de cessação de funções é obrigatória a devolução do fardamento, ficando sujeito a uma penalização de 50 euros quem não o faça.
7. É expressamente proibida a utilização de telemóveis ou tablets em horário de expediente, salvo autorização prévia da Mesa Administrativa.

Artigo 21.º

Higiene e Segurança no Trabalho

1. Os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB encontram-se obrigados a cumprirem as regras e procedimentos impostos pelo Sector de Higiene e Segurança no Trabalho, devendo, de igual modo, usar os equipamentos de proteção inerentes ao exercício da sua atividade profissional
2. Sempre que ocorra um acidente de trabalho o trabalhador deve comunicar, de imediato, a situação ocorrida à sua chefia direta e proceder ao respetivo registo no livro de ocorrências, em virtude de poder vir a ser colocada em causa a participação à Companhia de Seguros responsável pela Apólice da ISCMB.

Capítulo VI

Disposições Gerais

Artigo 22.º

Compromisso de cumprimento.

1. Todos os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB encontram-se vinculados ao presente Código de Conduta, comprometendo-se a respeitar as normas constantes neste.

Artigo 23.º

Comissão de Ética e Conduta

1. Com a entrada em vigor deste Manual, é criada uma Comissão de Ética e Conduta, composta por três elementos, a designar por deliberação da Mesa Administrativa, cabendo a este órgão, a qualquer momento, a indicação de possíveis alterações à sua composição.
2. Cabe à Comissão de Ética e Conduta acompanhar a implementação e o cumprimento das normas contidas no presente Manual, esclarecer casos omissos ou de interpretação dúbia e elaborar novas versões do documento, sujeitas à aprovação da Mesa Administrativa.
3. O mandato dos membros da Comissão de Ética e Conduta tem a duração de quatro anos e deve ser exercido com total isenção, autonomia e sem subordinação hierárquica.
4. A Comissão de Ética e Conduta reúne com uma base regular e lavra em ata os assuntos tratados.
5. Todos os trabalhadores, prestadores de serviços, clientes, familiares, fornecedores da Instituição e público em geral podem dirigir-se diretamente à Comissão de Ética e Conduta para solicitar esclarecimentos, comunicar situações irregulares e apresentar reclamações que, posteriormente, deverão ser comunicadas à Mesa Administrativa.
6. A Comissão de Ética e Conduta disporá de um endereço eletrónico próprio, garantindo os seus membros o sigilo integral no tratamento de todos os casos que cheguem ao seu conhecimento.

Artigo 24.º

Comunicação de irregularidades

1. A comunicação de eventuais desvios ou irregularidades a este Código devem ser registadas por escrito em livro de ocorrências ou em documento próprio que seja disponibilizado por qualquer trabalhador ou colaborador da ISCMB.

2. O trabalhador ou prestador que tome conhecimento ou tenha suspeitas de prática de atividades ilícitas por parte de outros trabalhadores ou prestadores de serviços, deverá informar de imediato o seu superior hierárquico ou a Comissão de Ética e Conduta.
3. Aquele que comunicar ou impedir a realização de atividades que se venha a comprovar serem ilícitas, não poderá ser prejudicado a qualquer título, tendo em conta que atuou de modo razoável e prudente.
4. Para reportarem as situações que entendam como convenientes, os clientes, os seus familiares, fornecedores e público em geral podem utilizar o endereço eletrónico da Comissão de Ética e Conduta ou o contacto presencial.

Artigo 25.º

Aplicação

1. O presente Manual de Conduta foi aprovado pela Mesa Administrativa em 13 de Dezembro de 2024, tendo entrado imediatamente em vigor após a referida aprovação.
2. Em caso de dúvida na interpretação de qualquer artigo exposto, ou em caso de dúvida em matéria não constante no presente Manual de Conduta, os trabalhadores e prestadores de serviços da ISCMB podem consultar a Comissão de Ética e Conduta.
3. A violação do presente Código por parte de um colaborador poderá resultar na abertura de procedimento disciplinar.

Artigo 26.º

Divulgação

1. A Mesa Administrativa promoverá a divulgação do presente Código, pretendendo atuar como um elemento ativo na consolidação e aplicação dos princípios e comportamentos constantes no presente documento.
2. O presente Código será disponibilizado no sítio de internet da ISCMB, afixado em cada umas das respostas sociais e serviços, assim como disponibilizado ao



cliente ou à sua família na altura da admissão e ao trabalhador ou colaborador no momento da sua contratação.

3. De igual modo, será publicitada a constituição da Comissão de Ética e Conduta, assim como o endereço eletrónico criado, especificamente, para o exercício das competências que lhe foram atribuídas pela Mesa Administrativa.