



# Código de Ética e de Conduta

## Índice

1. Objeto .....	2
2. Âmbito de aplicação .....	2
3. Missão, visão e valores .....	3
4. Princípios gerais de atuação .....	3
4.1. Princípio do serviço público.....	4
4.2. Princípio da legalidade.....	4
4.3. Princípio da justiça, imparcialidade e independência .....	4
4.4. Princípio da igualdade e da não discriminação .....	4
4.5. Princípio da proporcionalidade .....	4
4.6. Princípio da colaboração e boa-fé .....	5
4.7. Princípio da informação e qualidade.....	5
4.8. Princípio do zelo, confidencialidade e sigilo.....	5
4.9. Princípio da perseverança e objetividade.....	5
4.10. Princípio da eficiência.....	5
4.11. Princípio da boa utilização dos recursos públicos .....	6
4.12. Princípio da lealdade .....	6
4.13. Princípio da integridade.....	6
4.14. Princípio da exclusividade.....	6
4.15. Princípio da competência, responsabilidade e valorização profissional .....	6
5. Normas de conduta .....	6
5.1 Sigilo profissional.....	6
5.2 Tratamento da informação e de dados pessoais.....	7
5.3 Conflitos de interesses.....	7
5.4 Utilização de recursos.....	7
6. Boas práticas .....	8
6.1 Relações internas.....	8
6.2 Relações externas .....	8
7. Disposições finais.....	9
8. Publicidade do código de ética e de conduta.....	9

# **CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA**

## **DOS**

### **SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO**

#### **DE PONTA DELGADA**

#### **1. OBJETO**

O presente Código de Ética e de Conduta estabelece o conjunto de princípios e valores em matéria de ética profissional e de conduta que devem ser assumidos e adotados por todos os trabalhadores dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Ponta Delgada (SMASPD) no exercício de funções públicas.

Este Código pretende constituir uma das bases de apoio à concretização do objetivo de modernização e melhoria da qualidade do serviço prestado à população do concelho de Ponta Delgada pelos SMASPD.

O Código de Ética e de Conduta apresenta-se como uma referência para os utilizadores dos serviços prestados pelos SMASPD, principalmente no que respeita aos padrões de conduta a observar pelos trabalhadores no relacionamento com os munícipes, por forma a desenvolver níveis de confiança entre os SMASPD e os utilizadores.

#### **2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O presente Código de Ética e de Conduta aplica-se a todos os trabalhadores dos SMASPD, independentemente do seu vínculo contratual, função ou posição hierárquica que ocupem, constituindo, igualmente os princípios gerais nele inscritos, referência de atuação para os demais prestadores ou colaboradores ao seu serviço.

### 3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

Os SMASPD L têm por missão assegurar os serviços de abastecimento de água e de recolha e tratamento de águas residuais em todo o município de Ponta Delgada.

Essa missão concorre para a visão de os SMASPD L serem reconhecidos como uma entidade de referência no município de Ponta Delgada, bem como no setor em que operam.

Os SMASPD L assumem como fundamentais os seguintes valores:

**Satisfação dos utilizadores** - Prestar um serviço de qualidade de acordo com as expectativas dos mesmos.

**Sustentabilidade** - Manter uma gestão competente, eficiente e de qualidade de forma a assegurar a sustentabilidade económica, melhoria contínua dos processos e valorização dos trabalhadores.

**Sustentabilidade Ambiental** - Atuar com respeito pelos valores da natureza, nomeadamente no uso eficiente da água e no tratamento e rejeição de efluentes, preservando o ambiente.

**Inovação** - Aprender e evoluir com vista a inovar e otimizar os serviços prestados, numa perspetiva de melhoria contínua.

**Excelência** – Pautar-se por um serviço de excelência no desempenho, de forma a atingir a plena satisfação dos utilizadores.

**Ética** - Atuar com transparência, rigor e competência, reforçando os laços de confiança com os utilizadores, trabalhadores, fornecedores e comunidade em geral.

### 4. PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO

Os trabalhadores dos SMASPD L no desempenho das suas funções e atividades, estão exclusivamente ao serviço do interesse público, subordinados à Constituição e à Lei, devendo ter sempre uma conduta responsável e de ética profissional. E devem observar e respeitar os seguintes princípios, em linha com a Carta Ética da Administração Pública.

#### 4.1. PRINCÍPIO DO SERVIÇO PÚBLICO

Os trabalhadores encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

#### 4.2. PRINCÍPIO DA LEGALIDADE

Os trabalhadores atuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

#### 4.3. PRINCÍPIO DA JUSTIÇA, IMPARCIALIDADE E INDEPENDÊNCIA

Os trabalhadores devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade, abstendo-se de qualquer ação arbitrária que prejudique os cidadãos, evitando tratamento preferencial, quaisquer que sejam os motivos, e recusando quaisquer benefícios diretos ou indiretos que possam ser interpretados como influência na leitura e interpretação dos dados e factos a que tenham acesso no âmbito do exercício das suas funções.

#### 4.4. PRINCÍPIO DA IGUALDADE E DA NÃO DISCRIMINAÇÃO

Os trabalhadores não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, orientação sexual, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social, considerando todos os cidadãos no mesmo patamar de igualdade de oportunidades, devendo demonstrar compreensão e respeito mútuo, quer com pessoas singulares e coletivas de direito público ou privado, quer com os serviços da Administração Central, Regional e Local, Direta e Indireta.

#### 4.5. PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE

Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.

#### 4.6. PRINCÍPIO DA COLABORAÇÃO E BOA-FÉ

Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, devem interagir com os cidadãos, segundo o princípio de boa-fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa.

#### 4.7. PRINCÍPIO DA INFORMAÇÃO E QUALIDADE

Os trabalhadores devem prestar informações e esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida, interpretando os factos sempre com lógica e rigor, atentos aos factos relevantes, expondo-os de forma clara e acessível a todos, e nunca de forma hermética.

#### 4.8. PRINCÍPIO DO ZELO, CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Os trabalhadores dos SMASPD L devem lidar com todos os intervenientes com zelo, de modo a não ferir suscetibilidades, mantendo a confidencialidade e sigilo de informação de todos os factos que tenham conhecimento no exercício das suas funções. Não devem emitir comentários que possam desvirtuar a verdade ou sua legítima procura, atuando com reserva quanto à informação protegida por lei ou regulamento.

#### 4.9. PRINCÍPIO DA PERSEVERANÇA E OBJETIVIDADE

Os trabalhadores devem contribuir com firmeza e objetividade na determinação de facto, refletindo perceções honestas e tecnicamente bem fundamentadas, com evidências materiais necessárias em tempo útil e oportuno, e com discrição comportamental.

#### 4.10. PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA

Os trabalhadores dos SMASPD L devem cumprir com zelo, cortesia, eficácia e responsabilidade todas as tarefas que lhe forem atribuídas, comportando-se de forma a manter e reforçar a confiança do cidadão e contribuindo para o bom funcionamento e boa imagem dos Serviços e da administração pública em geral.

#### 4.11. PRINCÍPIO DA BOA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS PÚBLICOS

O equipamento, as instalações e os demais recursos dos SMASPDL só podem ser utilizados para fins profissionais, e os trabalhadores devem respeitar e proteger o património da instituição e não permitir a sua utilização indevida por terceiros, devendo, igualmente, no exercício da sua atividade, adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

#### 4.12. PRINCÍPIO DA LEALDADE

Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante.

#### 4.13. PRINCÍPIO DA INTEGRIDADE

Os trabalhadores regem-se, na sua atividade, segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

#### 4.14. PRINCÍPIO DA EXCLUSIVIDADE

As funções públicas são, em regra, exercidas em regime de exclusividade, sendo que a acumulação de quaisquer funções ou atividades pelos trabalhadores dos SMASPDL requer autorização prévia, nos termos legais.

#### 4.15. PRINCÍPIO DA COMPETÊNCIA, RESPONSABILIDADE E VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

Os trabalhadores agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

### 5. NORMAS DE CONDUTA

#### 5.1 SIGILO PROFISSIONAL

Os trabalhadores dos SMASPDL estão sujeitos ao dever de sigilo profissional, não podendo divulgar nem utilizar, seja qual for a finalidade, em proveito próprio ou alheio, direta ou por

interposta pessoa, informações e dados obtidos no âmbito do seu exercício de funções.

O dever de sigilo profissional relativo à informação a que os trabalhadores, no exercício das suas funções, tiveram acesso, mantém-se após o termo do exercício de funções.

## 5.2 TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO E DE DADOS PESSOAIS

Os trabalhadores dos SMASPD L que acedam, trabalhem ou, de qualquer forma, tomem conhecimento de dados pessoais relativos a pessoas singulares ou coletivas, ficam obrigados a respeitar as disposições legalmente previstas relativamente à proteção de tais dados, não os podendo utilizar senão para os efeitos impostos ou inerentes às funções que desempenham nos SMASPD L.

## 5.3 CONFLITOS DE INTERESSES

Os trabalhadores devem abster-se de participar em qualquer situação suscetível de dar origem, direta ou indiretamente, a conflitos de interesses reais ou potenciais.

Para efeitos do presente Código de Ética e de Conduta, considera-se conflito de interesses qualquer situação em que um agente público, por força do exercício das suas funções ou por causa delas, tenha de tomar decisões ou tenha contacto com procedimentos administrativos de qualquer natureza, que possam afetar, ou em que possam estar em causa, interesses particulares, seus ou de terceiros e que por essa via prejudiquem ou possam prejudicar a isenção e o rigor das decisões administrativas que tenham de ser tomadas ou que possam suscitar a mera dúvida sobre a isenção e o rigor que são devidos ao exercício de funções públicas.

## 5.4 UTILIZAÇÃO DE RECURSOS

Os trabalhadores dos SMASPD L, no exercício da sua atividade, devem garantir uma utilização racional dos recursos físicos, técnicos e tecnológicos afetos à atividade dos Serviços Municipalizados e à sua disposição.

Os trabalhadores não devem, direta ou indiretamente, usar ou consentir no uso de bens públicos para outros fins que não os oficiais, devendo respeitar e proteger os recursos materiais, equipamento e instalações afetos à atividade dos Serviços Municipalizados, não permitindo a sua utilização abusiva por outros colaboradores ou terceiros.



## 6. BOAS PRÁTICAS

### 6.1 RELAÇÕES INTERNAS

Os trabalhadores devem, na sua conduta interpessoal, promover a existência de relações cordiais e saudáveis, designadamente, adotando os seguintes comportamentos:

- Fomentar o respeito pelo próximo, disponibilidade para o outro, partilha de informação, espírito de equipa e de pertença aos SMASPDL;
- Agir com cortesia, bom senso e autodomínio na resolução das situações que se lhes apresentem em contexto profissional;
- Abster-se de qualquer comportamento que possa interferir com o normal desempenho da sua função.

No exercício das suas funções, os trabalhadores devem agir com lealdade, espírito de equipa e zelo, em cumprimento das tarefas que lhes são atribuídas.

Os trabalhadores dos SMASPDL com funções dirigentes devem, no âmbito da respetiva unidade orgânica que dirigem e nas relações com os trabalhadores afetos à unidade orgânica, desenvolver e inculcar aos mesmos uma cultura de respeito, rigor, zelo e transparência, estimulando o diálogo, o espírito de equipa, de colaboração, e de partilha no seio do serviço.

### 6.2 RELAÇÕES EXTERNAS

Os trabalhadores dos SMASPDL devem assegurar o bom relacionamento na interação com terceiros, no âmbito do exercício das suas funções, atuando sempre de modo diligente, cordial e cooperante.

Ao prestar informações e outros esclarecimentos e tendo em conta a proteção do interesse público os trabalhadores dos SMASPDL não devem agir arbitrariamente, devendo atuar de modo célere e adequado, em termos exatos, completos e claros, nos termos da lei, tendo sempre presentes as circunstâncias individuais dos interlocutores, designadamente a sua capacidade para compreender as normas e procedimentos concretamente aplicáveis.

Os trabalhadores devem, ainda, pautar-se por princípios de respeito, disponibilidade, eficiência,

correção e cortesia, devendo fornecer as informações e os esclarecimentos que lhes sejam solicitados, salvaguardando o êxito das ações e o dever de sigilo profissional que lhes está adstrito.

É proibida aos trabalhadores a realização de quaisquer diligências em nome dos SMASPD, sem que para tal estejam efetivamente mandatados ou que possam violar a lei.

## 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os trabalhadores dos SMASPD estão vinculados ao disposto no presente Código e, no âmbito da sua atualização, podem propor, sempre que julguem oportuno, iniciativas que contribuam, designadamente, para o reforço dos objetivos de confiança, probidade e integridade.

A violação das normas éticas e de conduta constantes deste Código, por parte dos trabalhadores, deve ser reportada superiormente podendo os mesmos incorrer em responsabilidade disciplinar nos termos legais e regulamentares aplicáveis às infrações praticadas.

## 8. PUBLICIDADE DO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA

Os SMASPD adotam as medidas necessárias para garantir que ao presente Código de Ética e de Conduta seja dada ampla publicidade junto dos seus trabalhadores, junto dos cidadãos, designadamente através da sua disponibilização no sítio da internet dos Serviços Municipalizados.