

# Sistema de Gestão da Qualidade

## Gestão de processos e Documentos

### Código de Conduta e Ética

## ÍNDICE

1. Enquadramento
2. Principais objectivos do Código de Conduta e Ética

### CAPÍTULO I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. Âmbito Pessoal
2. Âmbito Material

### CAPÍTULO II – Acompanhamento e Funcionamento

1. Acompanhamento
2. Funcionamento

### CAPÍTULO III – PRINCÍPIOS DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

1. Princípios gerais
2. Legalidade
3. Não discriminação
4. Abuso de competências
5. Imparcialidade e independência
6. Diligência e eficiência
7. Confidencialidade
8. Eficiência e correção

### CAPÍTULO IV – CONFLITOS DE INTERESSES E INCOMPATIBILIDADES

1. Conflito de interesses
2. Relação com os fornecedores
3. Actividades externas
4. Actividades científicas e académicas
5. Actividades políticas
6. Actividades de trabalho voluntariado

### CAPÍTULO V - RELAÇÕES EXTERNAS E REPRESENTAÇÕES

1. Respeito pela lei e regulação
2. Relacionamento com entidades financiadoras
3. Comunicação social
4. Relacionamento com clientes, fornecedores e outras entidades

5. Relacionamento com outras instituições

**CAPÍTULO VI – CORRESPONDÊNCIA, PEDIDOS E PROCESSOS**

1. Respostas
2. Pedidos e processos
3. Fundamentação das decisões

**CAPÍTULO VII – PROTECÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS**

1. Protecção de dados
2. Pedido de acesso do público a documentos
3. Conservação de registos adequados

**CAPÍTULO VIII – RELAÇÕES INTERNAS**

1. Relação entre colaboradores
2. Segurança e bem-estar no trabalho
3. Utilização de recursos da Instituição
4. Recurso a actividades ilegais e ilícitas

**CAPÍTULO IX – DIVULGAÇÃO E APLICAÇÃO DO CÓDIGO**

1. Divulgação do código

**CAPÍTULO X – Controlo de versões**

## 1. Enquadramento

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 atividade provoca. Insere-se no âmbito do conjunto das políticas da Instituição, nomeadamente da política da Ética e da Qualidade.

O presente Código de Conduta tem por objetivo fixar os valores, as regras e os princípios gerais de ética e conduta profissional dos colaboradores da Instituição, sendo aplicável a todos os colaboradores, nas relações entre si e com terceiros. Nesta medida, o presente 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 APPACDM de Anadia em termos de excelência, responsabilidade, independência e rigor.

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

Este documento vem expressar o compromisso da APPACDM com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objectivo o reforço dos padrões éticos 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 e vincula todos os colaboradores da Instituição independentemente da sua função ou posição hierárquica.

## 2. Principais Objetivos do Código

- Dar a conhecer de forma inequívoca a todos os stakeholders - colaboradores, clientes, entidades públicas e privadas, 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 da Instituição 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 subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos;
- Reforçar a Implementação da Visão, Missão e Valores da Instituição, bem como as suas Políticas.

**Prosseguir o objeto social da Instituição com total respeito por estes critérios exige a sujeição de todos os colaboradores a valores deontológicos que, expressos em valores, 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.**

## Capítulo I Âmbito de aplicação

- a. Todos os colaboradores da organização estão comprometidos com este Código.
- b. O presente Código de Conduta e Ética, adiante designado por «Código», é aplicável a todos os colaboradores da Organização no desempenho das funções profissionais que, em cada momento, lhes estejam atribuídas pela Direcção, dentro dos limites decorrentes dos respectivos contratos, da legislação aplicável, bem como da sua posição hierárquica.
- c. O Código obriga igualmente, na parte aplicável, os membros da Direcção, 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 (Estatutos da Associação).

## Capítulo II Acompanhamento e Funcionamento

### 1. Acompanhamento

- a. Compete à Direcção da Instituição a implementação e o acompanhamento do presente Código de Conduta e Ética, bem como a sua interpretação e o esclarecimento de dúvidas ou casos omissos.
- b. A violação das regras estabelecidas no presente Código de Conduta e Ética é passível de procedimento disciplinar ou outro aplicável à situação.

### 2. Funcionamento

- a. Todos os colaboradores, clientes, significativos, sócios, parceiros 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 á Direcção 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.
- b. A Direcção 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 Direcção

**Capítulo III**  
**Valores e Princípios de ética e Conduta profissional**

**1. Valores e princípios de ética**

Valor	Princípio
<p><b>Beneficência</b> - A ajuda ao cliente/formando/aluno na defesa e promoção dos seus legítimos interesses, não intervindo nunca de modo a prejudicá-lo ou a causar-lhe danos, constitui o foco deste valor. Implica a promoção do bem-estar físico, psíquico e social, sendo, um dos deveres prioritários dos profissionais, o de se preocupar em fazer o bem ao cliente/formando e em evitar, de toda a maneira, prejudicá-lo (quer por ações, quer por omissões). Os profissionais deverão ter sempre o melhor interesse do cliente como referência.</p>	Orientação para o cliente
	Participação
<p><b>Lealdade</b> - Fidelidade a um grupo ou causa que implica envolvimento, empenhamento, sentimento de pertença, transparência e intercooperação na prossecução de objetivos.</p> <p>A verdadeira lealdade existe quando é consciente, sendo desenvolvida livremente não havendo qualquer coação nesse sentido. É algo que é posto em prática diariamente, um compromisso que propicia um envolvimento ativo (Royce, J.).</p> <p>Os profissionais deverão ser leais aos clientes/formandos bem como à organização como um todo, informando com verdade e realismo acerca dos assuntos relacionados com o exercício das suas atividades.</p>	Ética
	Liderança/Comunicação
	Visão, missão e políticas
<p><b>Profissionalismo</b> - Implica desempenhar as suas funções com competência correspondendo à confiança que é depositada no exercício da sua profissão. Envolve formação pessoal adequada e constante atualização profissional.</p> <p>A competência é obtida através de formação teórica e prática e o profissionalismo resulta em boas práticas baseadas em conhecimentos atualizados.</p>	Melhoria contínua
	Abrangência
<p><b>Confidencialidade</b> - O conhecimento dos dados dos clientes/formandos, dos colaboradores e da organização deve ser restrito às pessoas que deles necessitam para o exercício do conteúdo funcional do seu cargo. A confidencialidade está relacionada com a proteção de dados, no sentido de preservar o valor que possuem para os clientes/formandos ou para a organização. O acesso à informação é limitado às entidades legítimas, ou seja, àqueles que estão autorizados ao uso dessa</p>	Ética

informação.	
<b><u>Integridade</u></b> - Os direitos e deveres de todas as partes interessadas devem ser respeitados, bem como, as regras organizacionais de conduta. Ser íntegro é ser congruente com os seus valores. Objetiva-se quando os ideais e as práticas se coadunam (Brandem, N.). Implica retidão, honestidade e honradez.	Direitos
<b><u>Privacidade</u></b> - Controlo da exposição e da disponibilidade de informações acerca dos clientes/formandos e respeito pelos espaços e os tempos afetos à fruição dos clientes/formandos – privacidade individual.	Orientação para o cliente
	Direitos
<b><u>Responsabilidade/Rigor</u></b> - A ação do profissional obedece aos seus valores pessoais e aos valores da organização no respeito pelo cumprimento das suas obrigações. Tais ações devem apoiar-se em razões ou motivos legítimos no exercício das suas funções, estando o profissional obrigado a responder pelos atos que executa.	Ética
	Visão, missão e políticas
	Orientação para os resultados

## 2. Conduta Profissional:

### 2.1. Princípios Gerais

- a. 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.
- b. Os colaboradores devem ainda comportar-se de forma a promover, manter e a reforçar a confiança dos clientes e do público na Instituição, contribuindo para o seu eficaz funcionamento e para a afirmação de uma posição institucional de rigor e de qualidade.

### 2.2. Legalidade

No exercício das respetivas funções profissionais, os colaboradores devem actuar de acordo com a lei, para que as decisões da Instituição tenham um fundamento legal.

### 2.3. Não discriminação

- 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.



- b. No tratamento de pedidos de terceiros, na instrução de processos e na tomada de decisões, os colaboradores devem garantir o respeito pelo princípio da igualdade de tratamento.
- c. 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.

#### **2.4. Abuso de competências**

- a. As funções profissionais dos colaboradores são exercidas unicamente para os fins com que foram atribuídas.
- b. 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.

#### **2.5. Imparcialidade e independência**

- a. Os colaboradores devem ser imparciais e independentes, abstendo-se de qualquer acção que prejudique arbitrariamente os clientes e o público, bem como de qualquer tratamento preferencial, quaisquer que sejam os motivos.
- b. 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.
- c. 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, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas e que de algum modo estejam relacionados com a actividade que os colaboradores desempenham na Instituição.
- d. Os colaboradores não devem solicitar nem receber remunerações de carácter financeiro ou outro pelo exercício de qualquer actividade externa no cumprimento das suas funções, excepto quando estritamente necessário para suportar as suas despesas, a menos que para tal tenham sido autorizados pela Direção.

## 2.6. 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 Organização, bem como ser coerentes no seu comportamento com as decisões e as orientações da Direcção.

## 2.7. Confidencialidade

- a. Sem prejuízo do princípio de transparência, os colaboradores não podem ceder, revelar, utilizar ou referir, directamente ou por interposta pessoa, quaisquer informações relativas à atividade da Instituição ou ao exercício das suas funções profissionais, quando aquelas sejam consideradas como confidenciais em função da sua natureza e conteúdo pela Direcção.
- b. O sigilo profissional aplica-se a todos os colaboradores, especialmente nas situações em que, pela sua importância ou legislação existente, não devam ser do conhecimento do público em geral.
- c. Os colaboradores devem sempre actuar com discrição em relação a factos e informações a que tenham acedido durante o exercício das suas funções.
- d. A confidencialidade é ainda objeto de tratamento em processo próprio – Controlo de confidencialidade.

## 2.8. Eficiência e correção

- a. No relacionamento com o público, os colaboradores devem evidenciar disponibilidade, eficiência, correção e cortesia, tentando assegurar que, sempre que possível, os clientes e o público obtenham as informações que solicitam.
- b. Nas respostas a cartas, chamadas telefónicas e correio electrónico, os colaboradores 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 cliente e o público para o colaborador adequado.
- c. 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 incompatibilidades

#### 1. Conflitos de interesses

- a. Os colaboradores têm a responsabilidade e devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses com a Instituição.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Os eventuais conflitos de interesses de qualquer colaborador sujeito ao regime deste Código, deverão ser imediatamente comunicados à Direcção, com o objectivo de assegurar o desempenho imparcial e transparente.
- e. Os colaboradores não podem utilizar qualquer informação privilegiada que obtenham por virtude das suas funções.

#### 2. Relação com fornecedores

- a. 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.
- b. Por interesse pessoal entende-se qualquer interesse financeiro ou económico que possa afectar a capacidade do colaborador para prosseguir as funções profissionais que lhe estão atribuídas ou afecte a sua capacidade de imparcialidade e independência.

#### 3. Atividades externas

- a. Os colaboradores podem exercer quaisquer actividades fora do seu horário de trabalho, sejam ou não remuneradas, desde que tais actividades não interfiram negativamente com as suas obrigações para com a Instituição ou não possam gerar conflitos de interesses.
- b. O exercício de actividades externas, remuneradas ou não remuneradas, excepto actividades científicas ou académicas, será sempre considerado incompatível com a actividade da Associação, quando o empregador em

causa seja fornecedor da Instituição, no contexto das actividades referidas.

#### **4. Actividades científicas e académicas**

- a. No exercício de actividades científicas ou académicas, os colaboradores 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.
- b. Quando o tema se relacione com o âmbito das suas funções profissionais e seja relativo ao funcionamento da Instituição, deverá ser autorizado pela Direcção.
- c. Os contributos científicos ou académicos são prestados a título pessoal e não envolvem a Organização, de modo algum devendo os colaboradores aparentar representar uma posição oficial da Organização, excepto se previamente autorizados pela Direcção.

#### **5. Actividades políticas**

- a. No exercício de actividades políticas, os colaboradores devem preservar a independência da Organização e não comprometer a sua capacidade e a sua aptidão para prosseguir as funções profissionais que lhes foram atribuídas pela Direcção.
- b. Os colaboradores não podem exercer actividades de natureza política durante o horário de trabalho, exceptuando os casos previstos na lei.

#### **6. Actividades de trabalho voluntariado**

- a. Actividades de trabalho voluntário são apoiadas pela Instituição.

### **Capítulo V**

#### **Relações externas e representação**

##### **1. Respeito pela Lei e pela Regulação**

- a. Os colaboradores da Associação 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.

## **2. Relacionamento com as Entidades Financiadoras**

- a. As Respostas Sociais 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.

## **3. Comunicação social**

- a. Nos assuntos relacionados com a actividade e a imagem pública da Instituição, os colaboradores não devem conceder entrevistas ou fornecer informações consideradas como confidenciais ou 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 Direcção.
- b. No relacionamento com a Comunicação Social, através dos meios adequados, assegurarão informação completa, coerente, verdadeira, transparente e em tempo útil, com total respeito pelo dever de informar.
- c. Os colaboradores deverão solicitar autorização aos seus superiores hierárquicos que, por sua vez, deverão solicitar autorização à Direcção, sempre que pretendam escrever artigos para jornais ou revistas ou concedam entrevistas à rádio ou à televisão relacionadas com as suas funções profissionais na Instituição.

## **4. Relacionamento com Clientes, Fornecedores e outras Entidades**

- a. 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 clientes ou fornecedores.

## **5. Relacionamento com outras instituições**

- a. As Respostas Sociais 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 Associação e para os seus colaboradores.

- b. Os contactos, formais ou informais, com representantes de outras instituições públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, 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.
- c. 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 VII

### Protecção de dados e documentos

#### 1. Protecção de dados

- a. 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 n.º 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. Deve proceder, ainda, de acordo com a Lei n.º 43/2004 de 18 de Agosto que regula a organização e funcionamento da Comissão Nacional de Protecção de dados.
- b. Os colaboradores não podem utilizar dados pessoais para fins ilícitos ou transmitir esses dados a pessoas não autorizadas.

#### 2. Pedidos de acesso do público a documentos

- a. Os colaboradores tratam os pedidos de acesso a documentos da Instituição em conformidade com as orientações definidas pela Direcção.
- b. 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.

#### 3. Conservação de registos adequados

- a. 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 a lei em vigor.

## Capítulo VIII Relações Internas

### 1. Relações entre os colaboradores

- a. 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.
- b. Nas relações entre si, os colaboradores devem respeitar o cumprimento das instruções dos superiores hierárquicos e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados.
- c. No seu relacionamento profissional, os colaboradores devem promover a troca de informação utilizando os canais adequados, a cooperação e fomentar o espírito de equipa.
- d. Os colaboradores devem, designadamente, manter outros colegas intervenientes no mesmo assunto ao corrente dos trabalhos em curso e permitir-lhes dar o respectivo contributo.
- e. São contrárias ao tipo de lealdade que se espera dos colaboradores, 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.
- f. Os colaboradores que desempenhem funções de direcção, coordenação ou de chefia devem instruir os seus subordinados de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.
- g. 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.

### 2. Segurança e Bem-estar no Trabalho

- a. A Instituição garante o cumprimento das normas de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho.
- b. O cumprimento das regras de segurança é uma obrigação de todos, sendo dever dos colaboradores 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.

### 3. Utilização dos recursos da Instituição

- a. Os recursos das Respostas Sociais 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.
- b. Os colaboradores devem respeitar e proteger o património da Instituição e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações.
- c. 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 Direcção.
- d. 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.

### 4. Recurso a Atividades Ilegais e Ilícitas

- a. 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 IX

### Divulgação e aplicação do Código

#### 1. Divulgação do Código

- a. A instituição deverá entregar a todos os seus colaboradores cópia deste documento.
- b. A Instituição deverá adotar medidas eficazes para informar o público sobre o presente Código, designadamente disponibilizando-o, em versão integral ou parcial, no seu sítio na Internet e estar disponível e de fácil acesso a todos.
- c. Com vista ao cumprimento do disposto neste Código, os colaboradores 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.

### **Nota Final**

Quando confrontados com situações em que não se sabe como agir, deve-se parar e analisar toda a informação que se detém, e consultar mais referências, de forma a ponderar sobre a melhor decisão a tomar.

Deve-se, ainda, responder às seguintes questões:

- As minhas dúvidas são baseadas em factos verificáveis, ou apenas em suposições e rumores?
- Onde, ou de quem, recebi esta informação?
- Sinto que esta informação está correcta e expõe a minha Associação a algum risco?
- Se esta informação fosse relatada pela Comunicação Social, sentir-me-ia constrangido?

A chefia directa representa normalmente um bom ponto de partida no caso de se estar perante um problema ético.

## Capítulo X

Controlo de versões:

Versão	000			
Elaborado por	Equipa de Gestão da Qualidade			
Aprovado por	Direção			
Disseminação	Resp. Gestora da Qualidade	Meio: Ecrã Touch Placard Reuniões por resposta social	Destinatários: Todos	Em: Junho de 2011
Entrada em vigor	com produção de efeitos a partir de Junho de 2011			
Próxima revisão	Janeiro 2012			

Versão	001			
Elaborado por	Ana Cristina Góis			
Aprovado por	SGQ e Direção			
Disseminação	Resp. Gestora da Qualidade	Meio: Ecrã Touch Placard Reuniões por resposta social	Destinatários: Todos	Em: Dezembro de 2012
Entrada em vigor	com produção de efeitos a partir de Dezembro de 2012			
Próxima revisão	Dezembro/2014			

Versão	002			
Elaborado por	Ana Cristina Góis			
Aprovado por	SGQ e Direção			
Disseminação	Resp. Gestora da Qualidade	Meio: Ecrã Touch  Placard  Reuniões por resposta social	Destinatários:  Todos	Em: Junho de 2016
Entrada em vigor	com produção de efeitos a partir de Junho de 2016			
Próxima revisão	Quando Necessário			

Aprovado em reunião de Direção a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

A Presidente da Direção

\_\_\_\_\_  
Eng.<sup>a</sup> Maria Madalena Henriques Cerveira