



# **CÓDIGO DE CONDUCTA E ÉTICA**

Associação Ajudaris

31-05-2012

Porto

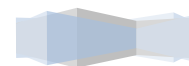


# Ajudaris

---

## ÍNDICE

Principais objectivos do Código de Conduta e Ética .....	Pág. 5
CAPÍTULO PRIMEIRO – Âmbito de Aplicação	
Artigo 1º – Âmbito Pessoal .....	Pág. 6
Artigo 2º - Âmbito Material .....	Pág. 6
CAPÍTULO SEGUNDO – Acompanhamento – Comissão de Ética	
Artigo 3º – Comissão de Ética .....	Pág. 7
Artigo 4º - Mandato da Comissão de Ética .....	Pág. 7
Artigo 5º - Funcionamento da Comissão de Ética .....	Pág. 7
CAPÍTULO TERCEIRO – Princípios de Ética e Conduta Profissional	
Artigo 6º - Princípios gerais .....	Pág. 8
Artigo 7º - Legalidade .....	Pág. 9
Artigo 8º - Natureza das regras .....	Pág. 9
Artigo 9º - Não discriminação .....	Pág. 10
Artigo 10º - Proporcionalidade .....	Pág.10
Artigo 11º - Abuso de competências .....	Pág.10
Artigo 12º - Imparcialidade e independência .....	Pág.11
Artigo 13º - Diligência e eficiência .....	Pág.11
Artigo 14º - Confidencialidade .....	Pág.12
Artigo 15º - Eficiência e correcção .....	Pág.13
Artigo 16º - Infracção disciplinar .....	Pág.13
CAPÍTULO QUARTO – Conflitos de Interesse e Incompatibilidades	
Artigo 17º - Conflito de interesses .....	Pág.14
Artigo 18º - Relação com os fornecedores .....	Pág.15
Artigo 19º - Actividades externas .....	Pág.15
Artigo 20º - Actividades científicas e académicas .....	Pág.16





## Ajudaris

---

Artigo 21º - Actividades políticas .....	Pág.16
Artigo 22º - Actividades de trabalho voluntariado .....	Pág.17
.Artigo 23º - Deveres Especiais .....	Pág.17
Artigo 24º - Lealdade .....	Pág.18
Artigo 25º - Obediência .....	Pág.19
Artigo 26º - Solidariedade .....	Pág.19
Artigo 27º - Zelo .....	Pág.19
Artigo 28º - Circunstâncias agravantes .....	Pág.20

### CAPÍTULO QUINTO – Relações Externas e Representações

Artigo 29º - Respeito pela lei e regulação .....	Pág.21
Artigo 30º -. Relacionamento com entidades financiadoras .....	Pág.21
Artigo 31º - Comunicação social .....	Pág.21
Artigo 32º - Relacionamento com clientes, fornecedores e outras entidades .....	Pág.22
Artigo 33º - Relacionamento com outras instituições .....	Pág.22

### CAPÍTULO SEXTO – Correspondência, Pedidos e Processos

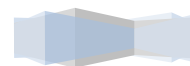
Artigo 34º - Respostas .....	Pág.23
Artigo 35º - Pedidos e processos .....	Pág.24
Artigo 36º - Fundamentação das decisões .....	Pág. 24

### CAPÍTULO SÉTIMO – Protecção de Dados e Documentos

Artigo 37º - Protecção de dados .....	Pág.24
Artigo 38º - Pedido de acesso do público a documentos .....	Pág.25
Artigo 39º - Conservação de registos adequados .....	Pág.25

### CAPÍTULO OITAVO – Relações Internas

Artigo 40º - Relação entre colaboradores .....	Pág.26
Artigo 41º - Segurança e bem-estar no trabalho .....	Pág.27
Artigo 42º - Utilização de recursos da Associação .....	Pág.27
Artigo 43º - Recurso a actividades ilegais e ilícitas .....	Pág.28





## Ajudaris

---

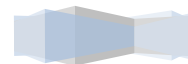
### CAPÍTULO NONO – Responsabilidade Social

Artigo 44º - Responsabilidade social e desenvolvimento sustentável ..... Pág.28

Artigo 45º - Compromisso ambiental ..... Pág.29

### X CAPÍTULO – DIVULGAÇÃO E APLICAÇÃO DO CÓDIGO:

Artigo 46º - Divulgação do código ..... Pág.29





# Ajudaris

---

## Principais Objectivos do Código

- Dar a conhecer de forma inequívoca aos colaboradores, voluntários, clientes, entidades públicas e privadas, fornecedores e, de uma forma geral, a toda a comunidade os valores preconizados, vividos e exigidos pela Associação Ajudaris, fomentando relações crescentes de confiança entre todos eles;
- Reforçar os padrões éticos de actuação da Associação Ajudaris no seu conjunto, constituindo-se como um pilar da política de responsabilidade social desenvolvida pela Associação;
- Cimentar na Associação Ajudaris 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 Associação Ajudaris com total respeito por estes critérios exige a sujeição de todos os colaboradores e voluntários 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.





## CAPÍTULO PRIMEIRO

### Âmbito de Aplicação

#### Artigo 1º

##### Âmbito pessoal

1. O presente Código de Conduta e Ética, adiante designado por «Código», é aplicável a todos os colaboradores da Associação 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.

2. O Código obriga igualmente, na parte aplicável, os membros da Direcção e voluntários 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).

3. Para tal, por colaboradores deve entender-se como tal todas as pessoas que prestem actividade na Ajudaris, incluindo os membros dos corpos sociais e demais dirigentes, quadros, trabalhadores e colaboradores.

5. A responsabilidade disciplinar é independente da responsabilidade civil e criminal.

#### Artigo 2º

##### Âmbito material

Tendo em conta a especificidade das actividades e das finalidades estatutárias da Associação Ajudaris, o presente Código integra o conjunto de regras e princípios gerais de ética e conduta profissional que se aplicam a todos os colaboradores da Associação, nas relações entre si e utentes/clientes.





## CAPÍTULO SEGUNDO

### Acompanhamento – Comissão de Ética

#### Artigo 3º

##### Comissão de Ética

1. É criada uma Comissão de Ética, constituída por três elementos a designar por Deliberação da Direcção da Associação Ajudaris, que tem a seu cargo 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.
2. A violação das regras estabelecidas no presente Código é passível de procedimento disciplinar ou outra sanção aplicável à situação.

#### Artigo 4º

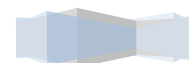
##### Mandato da Comissão de Ética

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

#### Artigo 5º

##### Funcionamento da Comissão de Ética

1. Todos os colaboradores, clientes e fornecedores da Associação, 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





## Ajudaris

---

constantes do Código, sem prejuízo das situações em que haja lugar à correspondente comunicação por via hierárquica junto dos Órgãos Sociais da Associação.

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 mesma.

### **CAPÍTULO TERCEIRO**

#### **Princípios de ética e conduta profissional**

##### **Artigo 6º**

##### **Princípios gerais**

1. Os colaboradores devem conduzir a sua actuação baseando-se na lealdade para com a Associação, bem como na idoneidade e independência, não atendendo a interesses pessoais e evitando situações susceptíveis de originar conflitos de interesses.
2. Os colaboradores devem ainda comportar-se de forma a promover, manter e reforçar a confiança dos parceiros, utentes e do restante público na Associação, contribuindo para o seu eficaz funcionamento e para a afirmação de uma posição institucional de rigor e de qualidade.
3. Os colaboradores não poderão utilizar o nome, activos ou recursos da Ajudaris em benefício próprio ou para fins privados, nem utilizar a sua condição para a obtenção de privilégios ou benefícios.
4. Os recursos da instituição devem ser geridos de forma austera e transparente.





## Ajudaris

---

5. Os colaboradores vinculados à Ajudaris, sujeitos a este Código, devem ajustar, em todos os momentos, a sua actuação aos princípios de boa fé, lealdade e respeito para com a instituição.
6. Comunicar à Ajudaris, antes de iniciarem a sua colaboração, a aceitação ou indicação para qualquer cargo alheio à instituição que possa condicionar o seu compromisso ético com a mesma.

### **Artigo 7º**

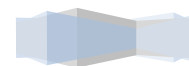
#### **Legalidade**

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

### **Artigo 8º**

#### **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.





## Ajudaris

---

### **Artigo 9º**

#### **Não discriminação**

1. A Associação reprovava qualquer forma de discriminação, condenando ainda qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coação 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 da igualdade de tratamento.
7. 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 10º**

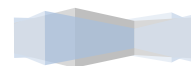
#### **Proporcionalidade**

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

### **Artigo 11º**

#### **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 Associação.





## Ajudaris

---

### Artigo 12º

#### Imparcialidade e independência

1. Os colaboradores devem ser imparciais e independentes, abstendo-se de qualquer acção que prejudique arbitrariamente os parceiros, utentes e restante público, 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, ou um dos membros da sua família, directa ou indirectamente, 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 Associação, de um subordinado ou superior hierárquico, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas que excedam um valor meramente simbólico, e que de algum modo estejam relacionados com a actividade que os colaboradores desempenham na Associação.
4. 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 Direcção.

### Artigo 13º

#### iligência 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 impostas pela Ajudaris, bem como ser coerentes no seu comportamento com as decisões e orientações da Direcção. Devem manter um compromisso activo e responsável para



## Ajudaris

---

alcançar o cumprimento dos objectivos traçados pela instituição, actuando com diligência e eficiência no exercício das suas funções

### Artigo 14º

#### 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 Associação ou ao exercício das suas funções profissionais, quando aquelas sejam consideradas como confidenciais em função da sua natureza e conteúdo pela Direcção, mesmo após terem cessado o vínculo com a instituição.
2. 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.
3. Os colaboradores e ex colaboradores devem sempre actuar com discrição em relação a factos e informações a que tenham acedido durante o exercício das suas funções.
4. Os colaboradores sujeitos a este Código não deverão praticar actos de concorrência desleal, utilizando dados informáticos, contactos, informação sobre competências técnicas, métodos de trabalho e de gestão de projectos desenvolvidos pela Ajudaris, bem como a informação relativa a qualquer projecto realizado ou em desenvolvimento, para realização, por conta própria e com fins lucrativos, de eventos, actividades, serviços ou projectos levados a cabo pela Ajudaris.





## Ajudaris

---

### Artigo 15º

#### Eficiência e correcção

1. No relacionamento com os parceiros, utentes e restante público, os colaboradores devem evidenciar disponibilidade, eficiência, correcção e cortesia, tentando assegurar que, na medida do possível, obtenham as informações que solicitam.
2. Nas respostas a cartas, chamadas telefónicas e e-mails, os colaboradores devem responder com o conhecimento do superior hierárquico, de forma rigorosa, oportuna e mais completa possível às questões que lhes sejam colocadas, devendo, no caso de não serem responsáveis pelo assunto em questão, dirigir os clientes e o público para o colaborador adequado.
3. Se ocorrer um erro que prejudique os direitos de terceiros ou a imagem da Associação, os colaboradores devem comunicar imediatamente esse facto aos seus superiores hierárquicos e procurar corrigir, de forma expedita, as consequências negativas do seu erro.
4. Todas as entidades e particulares que desejem visitar a Ajudaris podem fazê-lo, desde que marquem com a antecedência, de modo a não perturbar o normal funcionamento da instituição.

### Artigo 16º

#### Infracção disciplinar

1. Considera-se infracção disciplinar o acto ou omissão, ainda que meramente culposos, praticado pelo colaborador, com violação:
  - a) Dos Princípios Fundamentais da Ajudaris;
  - b) Dos Estatutos da Ajudaris;
  - c) Do presente Regulamento;





d) Das normas de qualquer natureza, instruções, determinações e/ou directivas, que, emanadas dos órgãos competentes da Instituição, lhes sejam aplicáveis.

2. A violação que constitua infracção disciplinar é passível de punição nos termos do Estatuto e do presente Regulamento.

### **CAPÍTULO QUARTO**

#### **Conflitos de interesses e incompatibilidades**

##### **Artigo 17º**

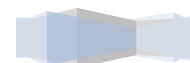
##### **Conflitos de interesses**

1. Os colaboradores têm a responsabilidade e devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses com a Associação.

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 Associação, para empresa em que tenha interesses ou instituição a que pertença.

2. 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 aos Directores/Coordenadores, no caso de colaboradores, ou à Direcção, no caso de membros da Direcção ou de





## Ajudaris

---

Directores/Coordenadores Técnicos, com o objectivo de assegurar o desempenho imparcial, objectivo e transparente.

5. Os colaboradores não podem utilizar qualquer informação ou contacto privilegiado que obtenham por virtude das suas funções.

### **Artigo 18º**

#### **Relações com fornecedores**

1. Os colaboradores com responsabilidades na selecção do fornecimento de bens ou de serviços para a Associação, 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 que lhe estão atribuídas ou afecte a sua capacidade de imparcialidade e independência.

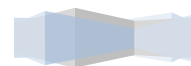
### **Artigo 19º**

#### **Actividades externas**

1. 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 Associação ou possam gerar conflitos de interesses.

2. O exercício de actividades remuneradas deverá ser previamente comunicado ao superior hierárquico.

3. O exercício de actividades externas, remuneradas ou não remuneradas, excepto actividades científicas ou académicas, será sempre considerado incompatível com a





## Ajudaris

---

actividade da Associação, quando o empregador em causa seja parceiro ou entidade similar da Associação Ajudaris, no contexto das actividades referidas.

### **Artigo 20º**

#### **Actividades científicas e académicas**

1. 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, mesmo quando o tema se relacione com o âmbito das suas funções profissionais, desde que, neste último caso, sejam autorizados pela Direcção.
2. Os contributos científicos ou académicos são prestados a título pessoal e não envolvem a Associação, de modo algum devendo os colaboradores aparentar representar uma posição oficial da Associação, excepto se previamente autorizados pela Direcção.

### **Artigo 21º**

#### **Actividades políticas**

1. No exercício de actividades políticas, os colaboradores devem preservar a independência da Associação e não comprometer a sua capacidade e a sua aptidão para prosseguir as funções profissionais que lhes foram atribuídas pela Direcção.
2. Os colaboradores não podem exercer actividades de natureza política durante o horário de trabalho.





## Ajudaris

---

### Artigo 22º

#### Actividades de trabalho voluntariado – Deveres gerais

1. Sem prejuízo dos demais consignados, é dever geral de todo o voluntário cumprir os conceitos gerais e comumente aceites de honestidade, rectidão, urbanidade e cortesia.
2. Integra violação ao conceito de honestidade:
  - a) A não aplicação devida, pelo voluntário, a valores, bens, objectos e documentos que lhe hajam sido confiados;
  - b) A não restituição imediata de quaisquer, valores, bens, objectos e/ou documentos pelo voluntário logo que lhe seja superiormente solicitado ou cesse a actividade ou função que tenha determinado a confiança referida na alínea anterior.
3. Integra violação ao conceito de rectidão, a execução de actos, ainda que tentados, praticados através do uso abusivo da qualidade de colaborador e/ou da função que lhe tenha sido atribuída, para obtenção de vantagens directas ou indirectas, de qualquer natureza, para si ou para outrem.
4. Integra o conceito de urbanidade e cortesia, a correcção no trato e a abstenção de alusões desprimorosas, de fundo ou de forma.

### Artigo 23º

#### Deveres Especiais

1. Os colaboradores da Ajudaris submetem-se em particular aos deveres que resultam do respeito e cumprimento dos Princípios Fundamentais da Humanidade, Imparcialidade e Neutralidade, obrigando-se, ainda, aos deveres de:

- a) Lealdade





## Ajudaris

---

- b) Obediência
- c) Solidariedade
- d) Zelo

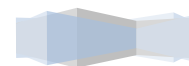
### Artigo 24º

#### Lealdade

1. O dever da lealdade consiste na obrigação de cumprimento rigoroso dos princípios, normas e objectivos da Ajudaris, impondo em todas as circunstâncias a obrigação para o colaborador de dignificar a Instituição, cumprindo normas e regras de conduta e de ética que expressem, reflectam e reforcem o valor de prestígio da Organização em conformidade com os princípios fundamentais da mesma.

3. No respeito do dever definido no nº anterior, cumpre ao colaborador:

- a) Não prejudicar os fins e o prestígio da Instituição;
- b) Informar com verdade e oportunidade sobre todas as matérias que conheça no ou pelo exercício da sua actividade ou que importe aos legítimos interesses da Instituição;
- c) Não exercer funções, em instituição, pública ou privada, incompatíveis com a actividade exercida na Ajudaris, salvo se especialmente autorizado pela Direcção;
- d) Não praticar acto pejorativo ou ilícito;
- e) Não prestar informações a terceiros que possam pôr em causa o bom nome e prestígio da Instituição;
- f) Apresentar as suas pretensões ou reclamações por intermédio da hierarquia e nos termos das demais normas que se encontrem em vigor em cada momento;
- g) Respeitar o bom nome, o símbolo e imagem da Ajudaris não fazendo uso, em circunstância alguma, de forma indevida e/ou abusiva dos seus distintivos.





## Ajudaris

---

### Artigo 25º

#### Obediência

1. O dever de obediência consiste em acatar e cumprir normas, ordens, instruções e directivas da instituição e dos seus órgãos.
  
2. No respeito pelo dever de obediência, cumpre ao colaborador:
  - a) Cumprir as normas e instruções, relativas à actividade que lhe seja atribuída a cada instante;
  - b) Aceitar os riscos decorrentes das missões de serviço;
  - c) Cumprir, nos termos determinados, as sanções regulamentarmente aplicadas;
  - d) Identificar-se prontamente, mediante exibição do cartão de identidade da Ajudaris, sempre que isso lhe seja solicitado.

### Artigo 26º

#### Solidariedade

A solidariedade impõe uma relação de confiança e cooperação entre colaboradores, entre estes e demais membros e/ou quadros da Ajudaris, em benefício daqueles com quem se encontrem em relação directa ou indirecta, sejam ou não beneficiários da actividade da Instituição.

### Artigo 27º

#### Zelo

1. Actua com zelo o colaborador voluntário que, cumprindo os demais deveres reflectidos neste regulamento e os consignados no nº 2 deste artigo, frequente as formações técnicas que lhe permitam demonstrar, no exercício das suas funções, deter, a cada instante, as qualificações requeridas e/ou necessárias para a eficácia do seu desempenho e da estrutura que integre.





## Ajudaris

---

2. Em cumprimento deste dever, o colaborador, obriga-se, nomeadamente a:
- a) Actuar com prontidão e total disponibilidade, sempre que solicitado, em cumprimento dos objectivos da Ajudaris;
  - b) Ser assíduo e comparecer com devida apresentação, equipamento e com pontualidade;
  - c) Não faltar injustificadamente às convocações;
  - d) Não se ausentar, sem prévia autorização, do serviço ou do local para onde haja sido escalado ou destacado;
  - e) Cuidar devidamente da conservação de todos os equipamentos e bens, seja qual for a sua natureza, que lhe tenham sido distribuídos ou estejam sob a sua responsabilidade;
  - f) Comunicar superiormente quaisquer alterações de morada do seu domicílio habitual, bem como da forma e meios de contacto;
  - g) Informar superiormente, no mais curto espaço de tempo possível, sobre eventual indisponibilidade para qualquer serviço;
  - h) Dar conhecimento superior, imediato e devidamente fundamentado, de toda e qualquer ocorrência de que tenha conhecimento que possa pôr em causa o bom nome da Instituição ou a actividade que se encontre a desenvolver;
  - i) O uso do telemóvel pessoal durante o período normal é proibido, com excepção de problemas de suprema necessidade.
  - i) Comunicar, superiormente e de imediato, qualquer extravio, furto ou destruição de documentos, equipamentos ou bens da Ajudaris de que tome conhecimento e, ainda, dos que lhe estejam distribuídos ou sob a sua responsabilidade.

### **Artigo 28º**

#### **Circunstâncias agravantes**

Constituem, entre outras, circunstâncias agravantes:

- a) A verificação de dolo;





## Ajudaris

---

- b) A premeditação;
- c) O conluio;
- d) A reincidência;
- e) A acumulação de infracções;
- f) A prática de infracção disciplinar durante o cumprimento de pena disciplinar ou de suspensão da respectiva execução;
- g) A produção de prejuízo financeiro para a Ajudaris.

### CAPÍTULO QUINTO

#### Relações externas e representação

##### Artigo 29º

###### Respeito pela Lei e pela Regulação

Os colaboradores da Associação devem respeitar todas as normas legais e regulamentares aplicáveis à actividade das respostas e projectos de intervenção social. Não podem ser praticados quaisquer actos violadores das diferentes disposições normativas.

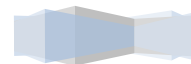
##### Artigo 30º

###### Relacionamento com as Entidades Financiadoras

As respostas da Associação 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 31º

###### Comunicação social





## Ajudaris

---

1. Nos assuntos relacionados com a actividade e a imagem pública da Associação, 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.
2. 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.
3. Os colaboradores deverão informar os seus superiores hierárquicos que, por sua vez, deverão informar a Direcção, sempre que pretendam escrever artigos para jornais ou revistas ou concedam entrevistas à rádio ou à televisão relacionadas com as suas funções profissionais.

### **Artigo 32º**

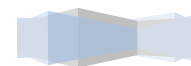
#### **Relacionamento com Clientes, Fornecedores e outras Entidades**

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 clientes ou fornecedores.

### **Artigo 33º**

#### **Relacionamento com outras instituições**

1. Os projectos sociais da Associação devem manter, nas relações institucionais com outras entidades ou organizações, nacionais e internacionais, uma postura cooperativa e participativa, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas actividades e acrescentem Valor para a Associação e para os seus colaboradores.





2. 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 direcção da Associação, se estas já tiverem sido definidas, devendo os colaboradores pautar o seu relacionamento por critérios de qualidade, integridade, cortesia, lealdade e transparência.

3. Na ausência de uma orientação definida ou perante uma posição confidencial, os colaboradores devem explicitamente preservar a imagem da Associação sobre determinado assunto quando se pronunciarem a título pessoal.

### **CAPÍTULO SEXTO**

#### **Correspondência, pedidos e processos**

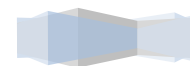
##### **Artigo 34º**

##### **Resposta**

1. Qualquer correspondência endereçada à Associação deve ser respondida ou acusada a sua recepção no prazo de 15 dias.

2. Toda a correspondência escrita e por email deve ser assinada pela Direcção e pelo colaborador que está a tratar do assunto, bem como o serviço, programa ou projecto ao qual está afecto.

3. Não é necessário acusar a recepção ou dar qualquer resposta no caso de cartas que se tornem abusivas em virtude do seu excessivo número ou do seu carácter irrelevante, repetitivo ou despropositado.





## Ajudaris

---

### **Artigo 35º**

#### **Pedidos e processos**

1. Os colaboradores devem providenciar para criar as condições para que uma decisão sobre os pedidos dirigidos à Associação seja tomada num prazo razoável (30 dias).
2. Se qualquer pedido dirigido à Associação não puder, em virtude da sua complexidade ou das questões que levanta, ser objecto de decisão num prazo razoável (30 dias), os colaboradores devem disso informar o respectivo autor.

### **Artigo 36º**

#### **Fundamentação das decisões**

1. Todas as decisões da Associação 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 SÉTIMO**

### **Protecção de dados e documentos**

### **Artigo 37º**

#### **Protecção de dados**





## Ajudaris

---

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 terceiros.

### **Artigo 38º**

#### **Pedidos de acesso do público a documentos**

1. Os colaboradores que têm a seu cargo os pedidos de acesso a documentos da Associação devem fazê-lo em conformidade com as orientações definidas pela Direcção e em qualquer dos casos, tenham obtido autorização prévia da Direcção.
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 39º**

#### **Conservação de registos adequados**

1. Os serviços da Associação devem manter registos adequados da correspondência entrada e saída, dos documentos que recebem e das medidas que tomaram, das chamadas telefónicas que receberam e a resposta dada de acordo com política de arquivo aprovada pela Direcção.
2. As entradas e saídas dos bens oferecidos à Ajudaris devem ser registados adequadamente bem como manter a lista de *stock* actualizada.





## CAPÍTULO OITAVO

### Relações Internas

#### Artigo 40º

##### Relações entre os colaboradores

1. No exercício das suas funções, os colaboradores da Associação 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 Associação 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 Associação, 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.





## Ajudaris

---

6. 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.

7. Os colaboradores da Associação 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 41º**

#### **Segurança e Bem-estar no Trabalho**

1. A Associação 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 Associação 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 42º**

#### **Utilização dos recursos da Ajudaris**

1. Os recursos da Associação 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 Associação e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações.





## Ajudaris

---

3. Todo o equipamento e instalações da Associação Ajudaris, independentemente da sua natureza, apenas podem ser utilizados para uso institucional, salvo se a utilização tiver sido explicitamente autorizada pela Direcção.

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 Associação, com a finalidade de permitir a utilização mais eficiente dos recursos disponíveis.

### **Artigo 43º**

#### **Recurso a Actividades Ilegais e Ilícitas**

O recurso a meios ou actividades ilegais ou ilícitas por parte de um colaborador, com o objectivo de retirar benefícios a título próprio ou para terceiros, é condenado pela Associação.

## **CAPÍTULO NONO**

### **Responsabilidade Social**

### **Artigo 44º**

#### **Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável**

Porque a sua actividade se repercute na comunidade onde se insere, a Associação 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 45º**

### **Compromisso Ambiental**

1. A Associação procura, sistematicamente, contribuir, com a sua actuação, para o desenvolvimento sustentável e para a preservação do meio ambiente, privilegiando entre outros, a aplicação de técnicas não poluentes e de racionalidade energética.
2. No quadro da política ambiental da Associação, os colaboradores devem adoptar as melhores práticas de protecção do ambiente, nomeadamente promovendo uma gestão eco-eficiente, de forma a minimizar o impacto ambiental das suas actividades e uma utilização responsável dos recursos da Associação.

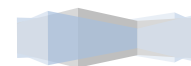
## **CAPÍTULO DÉCIMO**

### **Divulgação e aplicação do Código**

## **Artigo 46º**

### **Divulgação do Código**

1. A Associação deverá adoptar medidas eficazes para informar os utentes/clientes, colaboradores e o público sobre o presente Código, designadamente disponibilizando-o, em versão integral ou parcial, no seu sítio na Internet, estando disponível e de fácil acesso a todos.
1. O Código deverá ser distribuído pelos colaboradores da Associação.





## Ajudaris

---

3. Com vista ao cumprimento do disposto neste Código, os colaboradores da Associação 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.

Caso surja o confronto com situações não previstas no presente documento deverá analisar-se toda a informação que se detém e consultar outras fontes e/ou referências, de forma a ponderar a decisão a tomar.

Deve, ainda, responder-se às seguintes questões:

- As minhas dúvidas são baseadas em factos verificáveis, ou apenas em suposições e rumores?
- A partir de onde, ou de quem, recebi esta informação?
- Sinto que esta informação está correcta e expõe a Ajudaris 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.

**Elaborado por:(Direcção)**

**Dúvidas e questões para Dr. Manuel Pinto**

**Aprovado por: 19-11-2011**

