

# CÓDIGO de ÉTICA

2018

Aprovado a 28 de junho de 2018

### Conteúdo

1 - Apresentação .....	3
2 - Objetivos do Código de Ética .....	5
3 - Objetivos Gerais e Valores .....	6
3.1 – Missão, Visão e Valores .....	6
3.2 – Objetivos Gerais .....	7
4 - Normas de Conduta .....	8
4.1 – Negociação e Alterações .....	8
4.2 - Salvaguarda dos Bens Patrimoniais .....	8
4.3 - Lealdade .....	9
4.4 – Confidencialidade, Sigilo Profissional e Proteção de dados.....	9
4.5 - Responsabilidade Profissional.....	10
4.6 - Governo da Instituição.....	10
4.7 - Práticas de Negócio em Respeito da Lei.....	11
4.8 - Conflito de interesses .....	11
4.9 - Prendas, Ofertas, Convites .....	11
4.10 - Transações Particulares.....	12
4.11 - Relações Interpessoais.....	12
4.12 - Relações administradores/diretores – colaboradores .....	13
4.13 - Relações com os Clientes/Utentes .....	13
4.14 - Qualidade serviço prestado .....	14
4.15 - Relações com os Fornecedores e os Parceiros .....	14
4.16 - Concorrência Leal .....	15
4.17 - Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação.....	15
4.18 - Segurança e Bem-Estar no Trabalho .....	16
4.20 - Práticas de Marketing e Publicidade .....	16
4.21 - Responsabilidade Social .....	17
5 - Considerações Finais .....	17

### **1 - Apresentação**

A imagem e a identidade de uma Instituição resultam cada vez mais dos comportamentos que assume.

Esta constatação adquire maior importância quando aplicada a um universo como é o caso dos SSCML, cuja presença e atividade médico-social se estendem aos associados da CML, Empresas Municipais, Juntas de Freguesia e Área Metropolitana de Lisboa, alargando-se a particulares e a outros grupos socioprofissionais.

Sabe-se que comportamentos menos éticos têm prejudicado gravemente algumas empresas e os seus colaboradores. As suas consequências traduzem-se, de uma maneira genérica, na perda de clientes, de trabalhadores e de reputação, que levam anos a construir.

Os SSCML, pelo processo de mudança que atravessam e pelo desenvolvimento sustentado que pretendem atingir ao nível da gestão, devem ser acompanhados de um compromisso permanente com a tradição de observância dos valores éticos.

Desde sempre, os nossos colaboradores têm procurado pautar a sua atuação por critérios éticos, não negligenciando o impacto que as suas decisões, formas de atuação e comportamentos têm sobre o(s) seu(s), clientes/utentes, fornecedores, parceiros, concorrentes, trabalhadores, outras empresas e organizações públicas, bem como sobre o público em geral, adiante designados por “partes interessadas”.

Pela indiscutível omnipresença que os SSCML têm junto de todos esses interlocutores, pela responsabilidade social que exercem, pela dimensão económica e volume de emprego que atualmente proporcionam, devem manter bem claras as normas próprias de funcionamento e de comportamento

individual de todos os seus colaboradores que se encontram no exercício da sua atividade profissional.

A ética de uma empresa resulta do comportamento de todos os colaboradores e dos valores da sua organização.

Deste modo, a Direção de Recursos Humanos, de acordo com a concordância do Conselho de Administração, levou a cabo a elaboração e publicação de um Código de Ética que pretende refletir os valores e as normas de conduta que o universo empresarial dos SSCML, as suas chefias e demais colaboradores devem ter em conta.

Os valores constantes do Código de Ética não podem ser entendidos como uma mera afirmação de boas intenções, mas como um conjunto de princípios e de normas que deverão ser vividas e garantidas por parte de todos os colaboradores, inseparáveis da sua identidade, da sua atividade e da sua responsabilidade social, constituindo a condição indispensável ao progresso social e ao sucesso pessoal e profissional.

Lisboa, 28 de Junho de 2018

A Direção de Recursos Humanos,

## **2 - Objetivos do Código de Ética**

Com a publicação do Código de Ética, os SSCML visam atingir os objetivos abaixo indicados:

- Consolidar as relações de confiança que foram construídas com as suas “ partes interessadas ”;
- Clarificar junto de todos os colaboradores as regras de conduta que os mesmos devem observar nas suas relações recíprocas e nas que, em nome dos SSCML, estabelecem com as “partes interessadas”;
- Cimentar, junto de todas as entidades externas bem como dos seus colaboradores, a vivência e a partilha de valores e normas de conduta comuns que permitam o reforço dos elementos de identificação da cultura dos SSCML.

A aprovação do Código de Ética não prejudicará os direitos, as responsabilidades e as obrigações que se encontrem em vigor, e/ou que venham a ser implementadas.

### **3 - Objetivos Gerais e Valores**

A Missão, a Visão, os Objetivos Gerais, os Valores e as Normas de Conduta constantes do Código de Ética integram a Cultura dos SSCML, e devem presidir à conduta profissional de todos os colaboradores, independentemente do seu vínculo contratual e da sua posição hierárquica.

Entende-se por colaboradores todos os diretores, quadros funcionais e outros trabalhadores dos SSCML.

#### **3.1 – Missão, Visão e Valores**

Devido ao seu impacto junto dos Associados, dos beneficiários e dos utilizadores, os SSCML têm por Missão assegurar e garantir a prestação de serviços de elevada qualidade, nos domínios da Assistência Médica e Social, visando a satisfação das necessidades dos seus associados, beneficiários e utilizadores, contribuindo desta forma, para a melhoria da sua qualidade de vida.

Na prossecução da sua atividade, os SSCML adotam como finalidade:

Tornarem-se numa plataforma multisserviços, visando a satisfação das necessidades dos seus utentes/clientes, serem líderes nas atividades Médica e Social e obter o reconhecimento de todos como organização de referência nacional, contribuindo para a melhoria dos padrões de qualidade de vida dos Associados e dos Trabalhadores, mercê de uma dinâmica, de uma cultura de serviços e de um sentido de responsabilidade social irrepreensíveis.

Os valores a preservar nos SSCML devem decorrer das normas de conduta no que concerne:

Observância dos deveres de lealdade, confidencialidade, sigilo e responsabilidade profissional dos colaboradores no exercício das respetivas funções.

- Bom governo dos SSCML nas relações institucionais com outras entidades e divulgação e fiabilidade da informação produzida.
  - Práticas de negócio com cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis às suas atividades, nomeadamente no que está expresso no Código de Contratação Pública.
  - Resolução de conflitos de interesses e submissão dos colaboradores a limites no que respeita a prendas, ofertas, convites, transações de valores e transações particulares.
  - Relações interpessoais entre administradores/diretores-colaboradores, relações com clientes, fornecedores e parceiros.
  - Observância de qualidade dos serviços prestados e da prática de concorrência leal.
  - Reconhecimento de igualdade de oportunidades, não discriminação e reserva da intimidade da vida privada dos colaboradores, garantia de segurança e bem-estar no local de trabalho.
  - Relações com a comunicação social e práticas de marketing e publicidade.

### 3.2 – Objetivos Gerais

Os Objetivos Gerais a prosseguir pelos SSCML são:

- Oferta dos mais elevados padrões de qualidade no fornecimento de bens e serviços aos clientes e utentes;

- Promoção da motivação dos trabalhadores, tendo em consideração o seu desempenho.

Os SSCML devem criar capacidades e competências que garantam a permanência, a continuidade e o desenvolvimento Institucional, praticando elevados valores de ética, nomeadamente o respeito, a honestidade, a confiança, a comunicação, a avaliação justa, o fomento de espírito de equipa.

## **4 - Normas de Conduta**

### **4.1 – Negociação e Alterações**

Os colaboradores devem atuar de forma a proteger os interesses e os direitos dos SSCML.

Todas as negociações que tenham como alvo qualquer género, espécie ou forma de obrigar os SSCML, deverão revestir sempre a forma escrita.

Este procedimento poderá ser efetuado por via postal registada, via postal simples, fax ou e-mail, conforme os casos em que são aplicados.

### **4.2 - Salvaguarda dos Bens Patrimoniais**

Os colaboradores devem assegurar a proteção e a conservação do património físico, financeiro e intelectual e a informação dos SSCML, procurando, sempre que possível, obter sinergias dentro da Instituição.

Os recursos da Instituição devem ser usados de forma eficiente, com vista à prossecução dos objetivos da mesma.

Os recursos da Instituição não devem ser utilizados pelos colaboradores para fins pessoais.

### **4.3 - Lealdade**

Os colaboradores devem assumir um comportamento leal para com os SSCML onde desenvolvem a sua atividade profissional, empenhando-se em salvaguardar a credibilidade e a boa imagem dos serviços em todas as situações, bem como em assegurar o seu prestígio.

### **4.4 – Confidencialidade, Sigilo Profissional e Proteção de dados**

Os colaboradores, mesmo depois do termo das suas funções, estão sujeitos ao sigilo profissional, nomeadamente nas matérias que, pela sua efetiva importância, por virtude da decisão do Conselho de Administração ou por força da legislação em vigor, não devam ser do conhecimento geral.

Os colaboradores dos SSCML, devem usar de reserva e discrição em relação a factos e informações de que tenham conhecimento por via do exercício das funções que exercem, bem como respeitar as regras instituídas quanto à confidencialidade da informação.

Os métodos de produção, a organização do trabalho, os ficheiros de clientes, o software, a documentação técnica e outras fazem parte integrante da propriedade intelectual dos SSCML, pelo que não podem ser utilizados para fins externos à entidade proprietária.

As informações pessoais sobre os colaboradores estão sujeitas ao princípio da confidencialidade, apenas podendo ter acesso às mesmas o próprio ou quem tenha como responsabilidade específica a sua guarda, manutenção ou tratamento da informação.

O tratamento dos dados pessoais em posse dos SSCML serão tratados nos termos da lei (em particular, Regulamento(U.E.) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho e do Conselho, de 27 de Abril), e serão conservados numa base de dados cujo responsável é os SSCML, na pessoa do seu DPO.

### **4.5 - Responsabilidade Profissional**

Os colaboradores devem pautar a sua atuação pelo rigoroso cumprimento dos limites de responsabilidade que lhes estão atribuídos, com especial relevo no que diz respeito aos limites de tolerância, ao risco definido e aos objetivos financeiros dos SSCML.

Os colaboradores devem usar o poder, que lhes tenha sido delegado, de forma não abusiva, orientado para a concretização dos objetivos atribuídos e não para a obtenção de vantagens pessoais, sendo responsáveis pela forma como exercem as suas funções.

### **4.6 - Governo da Instituição**

O Conselho de Administração e o exercício de funções da Direção devem ser desenvolvidos com rigor, zelo e transparência, estimulando a criação de condições de diálogo no seio dos trabalhadores, nomeadamente no que respeita a estratégias, objetivos, análise de risco e avaliação de desempenho, em observância dos padrões de bom governo da Instituição.

Nas relações com outras entidades ou organizações nacionais, públicas ou privadas, os SSCML devem manter uma postura de participação e cooperação, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas atividades e possam traduzir-se em valorização da Instituição e dos seus colaboradores.

### **4.7 - Práticas de Negócio em Respeito da Lei**

Os colaboradores dos SSCML devem assegurar o escrupuloso cumprimento das normas legais aplicáveis à sua atividade, não podendo praticar quaisquer atos violadores das diferentes disposições normativas.

Os colaboradores dos SSCML não podem aceitar ou recorrer a pagamentos ou favores de clientes ou fornecedores, nem entrar em cumplicidade para obter vantagens sobre os concorrentes que distorçam as boas práticas de negócio, devendo abster-se de obter informações comerciais por meios ilegais.

### **4.8 - Conflito de interesses**

Em todos os casos em que no exercício da sua atividade profissional os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam, direta ou indiretamente, entidades com quem colaborem ou tenham colaborado, pessoas singulares a quem estejam ou tivessem estado ligados por laços de parentesco ou afinidade de qualquer natureza, devem comunicar às respetivas chefias a existência dessas relações.

Os colaboradores devem abster-se de exercer quaisquer funções fora dos SSCML, sempre que tais atividades ponham em causa o cumprimento dos seus deveres enquanto colaboradores, ou em organizações cujos objetivos possam colidir ou interferir com os objetivos dos SSCML.

### **4.9 - Prendas, Ofertas, Convites**

Os colaboradores dos SSCML devem abster-se de quaisquer práticas que possam pôr em risco o seu comportamento, nomeadamente no

que respeita a ofertas de ou a terceiros, incluindo clientes ou fornecedores.

As ofertas a terceiros não podem servir para a obtenção de vantagens ilegítimas na atividade Institucional dos SSCML ou ser interpretadas como tal, não podendo ser feitas a título pessoal mas de acordo com as vias normais estabelecidas na Instituição.

Os colaboradores não devem receber de terceiros gratificações, pagamentos ou favores, que possam criar, a quem os pratica, expectativas de favorecimento nas suas relações com os SSCML.

### **4.10 - Transações Particulares**

Os colaboradores dos SSCML devem abster-se de participar ou manter quaisquer contratos ou transações em condições diferentes das normais de mercado com entidades com as quais os SSCML mantenham relações comerciais/institucionais.

### **4.11 - Relações Interpessoais**

Os colaboradores devem contribuir para a criação e a manutenção de um bom clima de trabalho, cimentando a unidade, através de colaboração e cooperação mútuas.

Os colaboradores não devem procurar obter vantagens pessoais à custa de colegas e devem implementar as decisões dos seus superiores que sejam tomadas de acordo com as políticas da Instituição e incentivar e apoiar os subordinados na sua aplicação.

Os colaboradores devem pautar as suas relações recíprocas por um tratamento cordial, respeitoso e profissional.

Os colaboradores devem apresentar-se condignamente no seu local de trabalho e desenvolver a sua atividade com zelo, espírito de iniciativa e integridade.

Não são admissíveis comportamentos que prejudiquem a reputação de colegas, nomeadamente através de julgamentos preconceituosos, rumores ou informações não fundamentadas.

### **4.12 - Relações administradores/diretores – colaboradores**

A convivência dos administradores/diretores com os seus colaboradores deve pautar-se pela correção no tratamento, lealdade e exigência inspiradoras de atitude positiva e de relação de confiança incentivadoras de espírito de equipa e de procura de excelência.

Os subordinados devem respeitar os administradores/diretores como representantes legítimos da Instituição e empenhar-se zelosamente em alcançar os objetivos e cumprir as tarefas que estes, no âmbito da missão, lhes definam.

Os administradores/diretores devem respeitar os colaboradores como pessoas e participantes indispensáveis à consecução dos objetivos da Instituição, definindo-lhes objetivos e tarefas desafiantes, mas exequíveis, mantendo com eles uma relação permanente e leal.

### **4.13 - Relações com os Clientes/Utentes**

Os colaboradores devem evidenciar profissionalismo, respeito, honestidade, boa-fé e delicadeza no trato com os clientes/utentes, atuando de forma a proporcionar-lhes um serviço e apoio eficientes, dando-lhes a conhecer todas e quaisquer informações sobre os serviços existentes.

A observância dos princípios da honestidade e boa-fé pressupõe que as condições da prestação dos serviços devam ser definidas claramente e de forma não ambígua.

#### **4.14 - Qualidade serviço prestado**

Os colaboradores dos SSCML devem assegurar o cumprimento escrupuloso das condições contratuais acordadas no que diz respeito à qualidade do serviço prestado.

#### **4.15 - Relações com os Fornecedores e os Parceiros**

Os colaboradores dos SSCML devem negociar, na observância do princípio da boa-fé e honrar integralmente os seus compromissos com os fornecedores e os parceiros, verificando o integral cumprimento por aqueles das normas definidas contratualmente.

Os contratos devem ser claramente redigidos, sem ambiguidades ou omissões e no respeito pela Lei e pelas disposições normativas internas que vigorem sobre a matéria.

A seleção de fornecedores ou prestadores de serviços deve processar-se em conformidade com as condições de mercado, devendo ser considerados, não apenas os indicadores económicos e financeiros, mas também as condições comerciais e a qualidade dos produtos ou serviços propostos, bem como o comportamento ético do fornecedor ou prestador de serviços percebido pelo público em geral.

Os colaboradores dos SSCML devem chamar a atenção dos seus fornecedores, prestadores de serviços e parceiros para o cumprimento dos valores éticos da Instituição, nomeadamente no que se refere à confidencialidade da informação relativa aos SSCML e aos conflitos de

interesses que possam ocorrer sempre que os mesmos sejam igualmente fornecedores ou prestadores de serviços.

### **4.16 - Concorrência Leal**

Os SSCML devem desenvolver uma prática concorrencial vigorosa e leal, e devem observar as boas regras e critérios de mercado, não viabilizando formas de concorrência desleal, nomeadamente através de acordos de partilha, de cumplicidades destinadas à obtenção de vantagens sobre os concorrentes e de obtenção de informações comerciais através de meios ilegais, devendo respeitar os direitos de propriedade material e intelectual.

### **4.17 - Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação**

Os SSCML respeitam o princípio da igualdade de oportunidades e avaliam o desempenho dos seus colaboradores com base no mérito individual efetivamente demonstrado, procurando valorizar as respetivas carreiras de acordo com estes critérios.

Os SSCML devem promover a valorização profissional dos seus colaboradores ao longo da vida laboral dos mesmos.

Os colaboradores devem procurar, de forma permanente, o aperfeiçoamento e atualização dos seus conhecimentos, tendo em vista a manutenção, o desenvolvimento e a melhoria das suas capacidades profissionais e a prestação de melhor serviço aos clientes/utentes.

São inadmissíveis quaisquer formas de discriminação individual incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em razão da origem, etnia, sexo, confissão política e confissão religiosa, sendo igualmente proibidas condutas que se configurem como de assédio sexual.

O direito à reserva da intimidade da vida privada deve ser respeitado escrupulosamente.

### **4.18 - Segurança e Bem-Estar no Trabalho**

Os SSCML asseguram o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho, devendo os seus colaboradores observar estritamente as leis, regulamentos e instruções internas sobre esta matéria.

O cumprimento das regras de segurança é uma obrigação de todos, sendo dever dos colaboradores dos SSCML informar atempadamente os seus superiores hierárquicos ou os serviços responsáveis da ocorrência de qualquer situação anómala suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações e equipamentos dos SSCML.

### **4.19 - Relações com a Comunicação Social**

As informações prestadas aos meios de comunicação social através da publicidade devem possuir carácter informativo e verdadeiro, respeitar os parâmetros culturais e éticos da comunidade e a dignidade da pessoa humana.

A oportunidade das informações deve ser validada pela linha hierárquica relevante, quando prestadas por colaborador não mandatado, para agir na qualidade de representante ou porta-voz dos SSCML para o exterior.

### **4.20 - Práticas de Marketing e Publicidade**

Os SSCML devem divulgar informação correta sobre os serviços que prestam.

As mensagens publicitárias dos SSCML devem ser corretas, verdadeiras e respeitar os direitos de terceiros.

### **4.21 - Responsabilidade Social**

Os SSCML assumem a sua responsabilidade social junto das comunidades onde desenvolve as suas atividades institucionais, de forma a contribuir para o seu progresso e bem-estar.

A responsabilidade social dos SSCML é entendida como a contribuição para a melhoria da qualidade de vida dos seus associados, beneficiários e utilizadores.

## **5 - Considerações Finais**

O Código de Ética constitui uma importante base para fortalecer a cultura da Instituição.

Daí a importância de haver um suporte escrito para conhecimento de todos os que integram o tecido humano dos SSCML, que deve ser disponibilizado a todos os colaboradores. Periodicamente deverá ser evidenciada a sua existência e importância (em suportes de comunicação interna).

Todos os colaboradores, enquanto membros dos SSCML, devem sentir-se identificados com o Código e responsabilizados pela sua observância. Sempre que surja qualquer dúvida sobre a sua correta interpretação, a mesma deverá ser de imediato colocado ao superior hierárquico e/ou dirigente.

As eventuais situações de inobservância das normas de conduta devem ser reportadas e investigadas cuidadosamente, qualquer que seja a condição profissional do colaborador e objeto de tratamento

pelas entidades competentes dos SSCML, sendo-lhe aplicável as regras e procedimentos legais em vigor.