



# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

RECURSOS HUMANOS\  
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LOURES



## **Código de Ética e Conduta da Santa Casa da Misericórdia de Loures**

## o. ÍNDICE

1. Introdução .....	pág. 5
2 Missão, Visão e Valores .....	pág. 6
2.1. Missão .....	pág. 6
2.2. Visão .....	pág. 6
2.3. Valores .....	pág. 6
3. Âmbito de Aplicação .....	pág. 6
4. Objetos e Finalidades.....	pág. 7
5. Respeito pela Lei e Regulação .....	pág. 7
6. Princípios Orientadores e Deveres Éticos .....	pág. 7
6.1. Dignidade Humana e Valor da Pessoa .....	pág. 7
6.2. Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação.....	pág. 8
6.3. Privacidade .....	pág. 8
6.4. Confidencialidade .....	pág. 8
6.5. Conservação e Proteção de Dados .....	pág. 9
6.6. Lealdade .....	pág. 10
6.7. Imparcialidade e Independência .....	pág. 10
6.8. Relação com Utentes/Clientes .....	pág. 10
6.9. Relação entre Colaboradores/Relacionamento Interpessoal .....	pág. 11
6.10. Conflito de Interesses .....	pág. 11
6.11. Saúde e Segurança no Trabalho .....	pág. 12
6.12. Ambiente/Política Ambiental .....	pág. 12
6.13. Relacionamento com a Comunicação Social .....	pág. 12
7. Princípios Orientadores e Deveres de Conduta Profissional .....	pág. 12
7.1. Conciliação entre a Vida Privada e a Vida profissional .....	pág. 12
7.2. Assédio Sexual e Moral .....	pág. 13
7.3. Desenvolvimento/Formação .....	pág. 13
7.4. Diálogo Social .....	pág. 13
7.5. Participação .....	pág. 13
7.6. Património .....	pág. 14
7.7. Convites, Ofertas e Favores .....	pág. 15
7.8. Eficiência .....	pág. 15
7.9. Respeito .....	pág. 15
7.10. Integridade .....	pág. 16
7.11. Rigor .....	pág. 16
7.12. Responsabilidade .....	pág. 16

7.13. Abuso de Competências .....	pág. 16
7.14. Cooperação e Espírito de equipa .....	pág. 17
7.15. Imagem e Vestuário .....	pág. 17
8. Formalidades e Procedimentos .....	pág. 18
8.1. Contrato de Trabalho .....	pág. 18
8.2. Horário de Trabalho .....	pág. 19
8.3. Registo de Ponto .....	pág. 19
8.4. Fardamento e Identificação .....	pág. 19
8.5. Faltas .....	pág. 20
8.6. Férias .....	pág. 20
8.7. Feriados .....	pág. 21
8.8. Acidentes de Trabalho .....	pág. 21
8.9. Saúde .....	pág. 21
8.10. Políticas de Recursos Humanos .....	pág. 21
8.11. Recrutamento e Seleção .....	pág. 22
8.12. Formação Profissional .....	pág. 22
8.13. Remunerações e Carreiras .....	pág. 22
8.13.1. Tabela Salarial e Remunerações .....	pág. 22
8.14. Outros Benefícios .....	pág. 23
9. Violação das Normas .....	pág. 23
10. Disposições Finais .....	pág. 24

## 1. INTRODUÇÃO

A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Loures é uma associação pública de fiéis com personalidade jurídica canónica. A Misericórdia de Loures foi ereta canonicamente a 6 de junho de 1997 e registada como Instituição Particular de Solidariedade Social a 29 de julho de 1997, tendo sido publicado o seu Compromisso (Estatutos) em Diário da República n.º 79-3/4/1998.

De acordo com o Art.º1, §2: "A Misericórdia de Loures visa assim servir e apoiar com solidariedade todos os que precisam, na aplicação dos princípios evangélicos da caridade através da satisfação de carências pessoais e sociais. A Irmandade da Misericórdia de Loures pratica atos de culto católico, de harmonia com a sua identidade, informado pelos princípios do humanismo e da doutrina e moral cristãs. A Santa Casa da Misericórdia de Loures coloca-se sob a invocação de Nossa Senhora da Misericórdia, que é sua Padroeira".

Com mais de 25 anos de existência, a Misericórdia de Loures tem procurado estabelecer relações de confiança e de partilha, permitindo participar na resolução de múltiplas situações de necessidade no âmbito social e solidário. A sua ação reveste-se de grande importância pela proximidade gerada junto da população de demais parceiros sociais com quem procura desenvolver projetos e dinâmicas que, à escala da Instituição, contribuam para a transformação positiva da sociedade, nomeadamente do Concelho de Loures. Em síntese, a sua ação tem por objetivo o bem comum, como se diz no seu lema. Toda a sua atividade existe por bem de todos, desde os seus irmãos, amigos, benfeitores, parceiros, trabalhadores, beneficiários ou utentes.

No sentido de garantir que os serviços que presta cumprem os princípios que estão na sua origem e reforçar a sua imagem na comunidade, existe este Código de Ética e Conduta que é disponibilizado a todas as partes interessadas, incluindo os trabalhadores aquando da sua integração na Instituição.

Este Código desenvolve-se tendo por pano de fundo as catorze Obras de Misericórdia, espirituais e temporais/corporais, assim como a missão, a visão e os valores da Misericórdia de Loures. Assim, pretende-se que este Código de Ética e Conduta se apresente como referência para o exercício de todas as atividades promovidas pela Instituição.

## **2. MISSÃO, VISÃO E VALORES**

### **2.1. MISSÃO**

A Misericórdia de Loures tem como missão participar na procura da melhoria do bem-estar da pessoa no seu todo e da comunidade, dando prioridade aos mais desprotegidos.

### **2.2. VISÃO**

Participar da transformação social positiva da comunidade através de respostas sociais de referência, reconhecidas pela qualidade dos serviços prestados, apostando na criação, na inovação e na melhoria contínua das respostas desenvolvidas junto da comunidade.

### **2.3. VALORES**

Respeito pela dignidade humana | Fé | Entrega | Criatividade | Inovação | Ética

## **3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O presente Código de Ética e Conduta, adiante designado por 'Código', estabelece as regras e os princípios de ética e de conduta profissional observados na Misericórdia de Loures no exercício das suas atividades.

Pretende orientar as ações dos trabalhadores, órgãos sociais e voluntários, tornando claras as responsabilidades e a postura social da Instituição em relação aos diferentes públicos junto dos quais desenvolve a sua ação.

O presente Código aplica-se a todos os trabalhadores, independentemente do vínculo contratual, cargo, posição hierárquica ou das suas funções e responsabilidades específicas. Aplica-se, ainda, com as necessárias adaptações aos voluntários e a outras pessoas que lhe prestem serviço a título permanente ou ocasional.

Aplica-se aos trabalhadores da Misericórdia de Loures no seu local habitual de trabalho, mas, também, quando estes se deslocam para o exterior no exercício das suas funções.

O Código obriga igualmente, na parte aplicável, os órgãos sociais 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 – o Compromisso.

Por fim, por trabalhadores, devem entender-se todos os trabalhadores e contratados incluindo os membros dos órgãos sociais nas situações que lhes seja aplicável o Código.

## **4. OBJETOS E FINALIDADES**

O Código é criado com o objetivo de explicitar a posição da Instituição face ao sistema de valores e às normas de conduta que devem reger todas as suas relações com as partes interessada, nomeadamente trabalhadores, utentes, dirigentes, voluntários, fornecedores e restante comunidade. Constitui um guia permanente de atuação, com as linhas diretrizes essenciais, dirigido a todas as pessoas que intervêm na atividade da Instituição.

O Código estabelece princípios e regras gerais de conduta que asseguram o cumprimento dos valores estabelecidos para o exercício da atividade da Misericórdia de Loures. É aberto e dinâmico, sendo a sua visão permanente de acordo com o envolvimento e a participação de todos os intervenientes. Não se trata apenas de melhorar práticas, mas, sobretudo, de melhorar e certificar atitudes.

## **5. RESPEITO PELA LEI E PELA REGULAÇÃO**

O cumprimento das regras do presente Código não dispensa os trabalhadores da Misericórdia de Loures do conhecimento e do cumprimento pelos Códigos Deontológicos das respetivas profissões e pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis no exercício da sua atividade. A Misericórdia de Loures e todas as pessoas que atuam em seu nome devem cumprir a legislação internacional, nacional ou sectorial. Os regulamentos internos da Instituição podem, no entanto, ir além do exigido por lei.

O desconhecimento das disposições legais não isenta o trabalhador na obrigatoriedade do seu cumprimento.

## **6. PRÍNCÍPIOS ORIENTADORES E DEVERES ÉTICOS**

### **6.1. DIGNIDADE HUMANA E VALOR DA PESSOA**

**6.1.1.** A dignidade humana é um valor universal, inalienável e inviolável, e é um conceito evolutivo, dinâmico e abrangente, ligado à responsabilidade, à ideia do cuidado que reforça os campos éticos, à partilha e à solidariedade.

**6.1.2.** Os trabalhadores têm a obrigação legal de denunciar aos seus superiores hierárquicos situações de discriminação, injustiça, maus-tratos e negligência.

**6.1.3.** Os trabalhadores devem atuar ativamente de forma a prevenir atos de violência física, psicológica ou verbal, devendo denunciar estes comportamentos aos superiores hierárquicos.

## **6.2. IGUALDADE DE OPORTUNIDADES E NÃO DISCRIMINAÇÃO**

**6.2.1.** A Misericórdia de Loures tem uma política ativa de promoção da igualdade de oportunidades e de iguais condições de trabalho entre homens e mulheres, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada.

**6.2.2.** É proibida qualquer discriminação com base em motivos relacionados com o sexo, raça ou etnia, idade, deficiência, opinião ou orientação sexual, convicção política ou ideológica, instrução, estado civil ou orientação religiosa.

**6.2.3.** A imparcialidade tem um duplo conteúdo, nomeadamente, no tratamento igual a situações que sejam iguais e a obrigação de dar tratamento diferenciado em situações diferentes.

## **6.3. PRIVACIDADE**

**6.3.1.** Todos os trabalhadores devem respeitar espaços e tempos dos utentes, pois estes têm o direito de ver respeitado o seu tempo e o seu espaço.

## **6.4. CONFIDENCIALIDADE**

**6.4.1.** Os trabalhadores não podem comentar factos relativos à vida da Instituição, seus trabalhadores, utentes e órgãos sociais, que resultem ao seu conhecimento pelo exercício da função.

**6.4.2.** Os trabalhadores devem proteger de modo idêntico a informação dos utentes obtida através do contacto direto com estes, mantendo sigilo profissional sobre todos os factos que a eles se refiram.

**6.4.3.** A informação estratégica relativa a iniciativas da Misericórdia de Loures e a informação relativa a utentes, colegas, fornecedores, voluntários, dirigentes ou outros, fazem parte do património da Instituição e são sua propriedade, não podendo ser cedida, revelada, utilizada ou referida, direta ou indiretamente, sem autorização expressa. A sua preservação é da responsabilidade de todos os membros.

**6.4.4.** Sempre que um trabalhador cessar a relação contratual com a Instituição, deve devolver todos os elementos que se encontrem em sua posse e garantir sigilo sobre a informação a que teve acesso no desempenho das suas funções.

**6.4.5.** Todos os trabalhadores estão assim obrigados, mesmo após a sua desvinculação da Instituição, a não usar qualquer informação, produto, bem ou serviço resultante do desenvolvimento da sua atividade na Misericórdia de Loures.



## **6.5. CONSERVAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS**

**6.5.1.** O conceito de proteção de dados entende-se como parte da proteção da privacidade de toda e qualquer informação que chegue ao conhecimento do trabalhador, que envolva direta ou diretamente a Misericórdia de Loures, os utentes, colegas, fornecedores, dirigentes, voluntários ou outros.

**6.5.2.** É expressamente proibido ao trabalhador emitir ou dar parecer sobre quaisquer disposições legais ou ocorrências em contexto laboral, assim como fora do mesmo.

**6.5.3.** É expressamente proibido ao trabalhador advertir ou censurar publicamente o responsável por qualquer situação ou pelo não cumprimento das disposições legais nesta matéria e exercer poderes de investigação e inquérito para averiguar ocorrências.

**6.5.4.** A Misericórdia de Loures garante a confidencialidade dos dados pessoais de trabalhadores, utentes, dirigentes, voluntários ou fornecedores. Só é permitido recolher as informações pessoais estritamente necessárias à gestão de recursos humanos e aos fins profissionais.

**6.5.5.** A Misericórdia de Loures não cede e não vende informação pessoal dos seus trabalhadores, utentes, dirigentes, fornecedores ou voluntários.

**6.5.6.** Os trabalhadores não podem transmitir a terceiros dados referentes à Misericórdia de Loures, aos utentes, dirigentes, fornecedores ou voluntários, devendo ter em conta a privacidade e a integridade dos mesmos.

A Misericórdia de Loures cumpre e faz cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados 016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e demais legislações complementares. Os dados recolhidos, são utilizados para processamento interno na Misericórdia de Loures e na medida do estritamente necessário, poderão ser disponibilizados às entidades privadas e oficiais, designadamente às obrigatórias por lei e outras entidades para atividades complementares à atividade. Os dados serão conservados para estas finalidades, durante o tempo determinado por lei, após a sua inatividade.

São Direitos do titular dos dados:

- Direito de acesso, retificação, apagamento e limitação do tratamento;
- Direito de se opor ao processamento;
- Direito de retificar o consentimento;
- Direito de não sujeição a decisões automatizadas;
- Direito de portabilidade dos dados;
- Direito de conhecimento da existência de uma violação de dados;
- Direito de reclamar à autoridade de controlo.

A recolha e tratamento dos dados na Misericórdia de Loures é alvo de análise prévia que respeita os princípios do RGPD, nomeadamente os princípios de: licitude, lealdade e transparência, limitação das finalidades, minimização dos dados, exatidão, limitação da conservação, integridade, confidencialidade e responsabilidade.

## **6.6. LEALDADE**

**6.6.1.** Os trabalhadores devem em todos os momentos da sua atividade assumir um comportamento de dedicação e lealdade institucional, e respeitar os seus compromissos perante a Misericórdia de Loures e os seus superiores hierárquicos. Os trabalhadores comprometem-se a proceder sempre em agir em defesa da reputação e bom nome da Instituição, sendo os seus interesses salvaguardados por todos os trabalhadores, nas relações internas e externas.

**6.6.2.** Devem, ainda, garantir a transparência e a capacidade de diálogo consideradas adequadas no trato diário pessoal com superiores hierárquicos e colegas. Os trabalhadores devem facultar toda a informação ou conhecimento necessários ao desenvolvimento de atividades ou participação em tarefas por parte de outros colegas. A não revelação a superiores hierárquicos e colegas das informações necessárias que possam afetar o desenvolvimento da intervenção, sobretudo com o intuito de obter vantagens pessoais, assim como o fornecimento de informações falsas, inexatas ou exageradas e a recusa em colaborar com os colegas, considera-se como comportamento inadequado e violador do princípio da lealdade e cooperação.

## **6.7. IMPARCIALIDADE E INDEPENDÊNCIA**

**6.7.1.** Os trabalhadores devem ser imparciais e independentes, nomeadamente na relação com os utentes e outros intervenientes, abstendo-se de qualquer tratamento preferencial.

**6.7.2.** A conduta dos trabalhadores não deve ser orientada por interesses pessoais, familiares ou por pressões políticas, religiosas, sociais ou económicas.

## **6.8. RELAÇÃO COM UTENTES/CLIENTES**

**6.8.1.** Os trabalhadores devem prestar os serviços que lhes são atribuídos com respeito pela dignidade de todos os intervenientes, ajustados às suas necessidades, em tempo útil, contínuo e com qualidade. Devem sempre procurar potenciar a autonomia da pessoa enquanto ser social, e respeitar, sempre que possível, o ritmo dos utentes.

**6.8.2.** Os trabalhadores assumem como prioridade a satisfação das necessidades e expectativas exequíveis dos utentes, estando obrigados a contribuir com um elevado padrão de qualidade de serviço, nomeadamente pela prontidão e disponibilidade postas na execução da tarefa a seu cargo.

**6.8.3.** Quando se dirigem aos utentes, os trabalhadores devem fazê-lo respeitosamente no tom e na forma de tratamento, demonstrando bondade, disponibilidade, eficiência, correção e cortesia.

**6.8.4.** É proibido o uso de alcunhas e deve-se evitar o tratamento na segunda pessoa do singular ('tu') com os utentes adultos, que devem ser tratados por 'senhor' ou 'senhora', ou pelo título académico, profissional ou social.

**6.8.5.** É proibida qualquer influência nos utentes ou seus familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e aceitar dele objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão mais bem servidos.

## **6.9. RELAÇÃO ENTRE COLABORADORES/RELACIONAMENTO INTERPESSOAL**

**6.9.1.** Os trabalhadores devem assumir um comportamento de honestidade, cordialidade, respeito e cooperação para com os restantes trabalhadores, desenvolvendo relacionamentos fluidos, urbanos e cooperantes para com os demais.

**6.9.2.** Os trabalhadores que desempenhem funções de direção, coordenação e chefia devem dirigir-se aos seus subordinados de forma clara e direta, para que a ordem ou a informação seja facilmente compreendida.

**6.9.3.** Os trabalhadores devem tratar os visitantes, utentes, colegas e demais pessoas a quem estejam ligados ou que estejam ou entrem em relação com a Instituição, com respeito, seriedade e independência.

## **6.10. CONFLITO DE INTERESSES**

**6.10.1.** Os trabalhadores devem evitar, tanto quanto possível, situações que possam gerar conflitos entre os interesses individuais e os interesses da Instituição.

**6.10.2.** O trabalhador não deve conduzir a sua atividade profissional de forma a obter favorecimento próprio, de familiares, amigos ou outros trabalhadores da Misericórdia de Loures, pelo que deve ser excluído de participar em decisões ou processos em que tenha algum interesse pessoal.

**6.10.3.** Fica vedado, salvo autorização prévia formalizada, o exercício de qualquer outra atividade profissional, exercida por conta própria ou alheia, que seja concorrente ou similar à atividade da Misericórdia de Loures. Ficam isentos desta restrição os trabalhadores independentes com contrato de trabalho a tempo parcial inferior a meio tempo. Os trabalhadores independentes com contrato de trabalho a tempo parcial com duração superior a meio tempo deverão solicitar autorização à Misericórdia de Loures.

**6.10.4.** No exercício de atividades políticas, os trabalhadores devem atuar de forma a preservar a independência e neutralidade das funções laborais que desempenham na Misericórdia de Loures.

## **6.11. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO**

**6.11.1.** A promoção da saúde e da segurança no trabalho são prioridades para a Misericórdia de Loures, havendo políticas ativas de prevenção e controlo de riscos de saúde e da segurança dos seus trabalhadores.

**6.11.2.** A preservação da saúde e a prevenção de acidentes de trabalho é uma responsabilidade de todos os trabalhadores da Instituição.

**6.11.3.** Os trabalhadores comprometem-se a informar os seus superiores hierárquicos da ocorrência de qualquer situação irregular por terceiros, voluntariamente ou por negligência das boas práticas em vigor, que seja suscetível de poder prejudicar pessoas, instalações ou equipamentos da Instituição.

## **6.12. AMBIENTE/POLÍTICA AMBIENTAL**

**6.12.1.** A Misericórdia de Loures procura ter uma política interna ambientalmente responsável e procura minimizar os impactos ambientais da sua atividade. Todos os trabalhadores devem seguir procedimentos que favoreçam a redução do consumo de recursos, evitando desperdícios.

## **6.13. RELACIONAMENTO COM A COMUNICAÇÃO SOCIAL**

**6.13.1.** Em matéria de atividade e imagem pública da Misericórdia de Loures, só é permitida aos trabalhadores conceder entrevistas ou fornecer informações que não estejam ao dispor do público em geral, por iniciativa própria ou a pedido dos meios de comunicação social, quando tenham sido indicados para esse efeito pela Misericórdia de Loures. As informações prestadas aos meios de comunicação social devem possuir carácter informativo e verdadeiro, respeitar os parâmetros culturais e éticos da comunidade e a dignidade da pessoa humana, bem como, contribuir para a valorização e dignificação da imagem da Misericórdia de Loures.

## **7. PRINCÍPIOS ORIENTADORES E DEVERES DE CONDUTA PROFISSIONAL**

### **7.1. CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PRIVADA E A VIDA PROFISSIONAL**

**7.1.1.** A Instituição defende o direito dos trabalhadores ao equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar e cumpre ativamente a legislação em vigor no que diz respeito à parentalidade, à educação e à saúde.

**7.1.2.** Sempre que possível a Misericórdia de Loures adota medidas de apoio à família dos seus trabalhadores.

## **7.2. ASSÉDIO SEXUAL E MORAL**

**7.2.1.** É expressamente proibido qualquer ato que possa comportar assédio sexual e moral, bem como qualquer comportamento que seja ofensivo da dignidade humana do utente ou do trabalhador.

**7.2.2.** Considera-se assédio qualquer comportamento indesejado, praticado aquando do acesso ao emprego, na execução do trabalho ou no âmbito da formação profissional, com o objetivo ou efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

**7.2.3.** Assédio sexual é o comportamento indesejado de carácter sexual, sob a forma verbal, não verbal ou física.

## **7.3. DESENVOLVIMENTO/FORMAÇÃO**

**7.3.1.** Cada trabalhador da Instituição deve assumir as respetivas responsabilidades individuais relativas ao desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais aproveitando oportunidades formativas que ocorram em horário laboral ou pós-laboral, por forma a ajustarem-se à mudança e a novos desafios profissionais.

**7.3.2.** A Misericórdia de Loures promove ativamente a formação e a aprendizagem dos seus trabalhadores, garantindo o acesso à formação essencial para o seu exercício profissional, desde que não seja colocado em causa o seu desempenho profissional.

## **7.4. DIÁLOGO SOCIAL**

**7.4.1.** A Misericórdia de Loures respeita a liberdade de expressão e favorece a troca de opiniões entre trabalhadores e chefias, promovendo ativamente medidas que facilitem a comunicação.

**7.4.2.** A Misericórdia de Loures incentiva as sugestões dos trabalhadores e utentes para melhorar a eficiência e a eficácia dos serviços.

## **7.5. PARTICIPAÇÃO**

**7.5.1.** A Misericórdia de Loures e os seus trabalhadores devem promover políticas que desenvolvam a responsabilidade social, nomeadamente através da participação em ações de intervenção social, cívica ou cultural, melhorando a qualidade de vida dos utentes, contribuindo de forma decisiva para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

**7.5.2.** A Misericórdia de Loures promove processos eficazes de comunicação, valorizando a participação dos seus trabalhadores.

## **7.6. PATRIMÓNIO**

**7.6.1.** Todos os trabalhadores devem proteger o património da Instituição e utilizar de modo cuidadoso os respetivos bens, nomeadamente viaturas, equipamentos, documentos, dados confidenciais. Os trabalhadores são responsáveis por utilizar os recursos ao seu dispor de uma forma eficiente e adequada, abstendo-se de os lesar ou danificar por desleixo ou incumprimento de regras de utilização. Os danos resultantes do uso normal, serão reparados ou restaurados por serviços contratados pela Instituição. Os danos causados por uso negligente, responsabilizam o(s) trabalhador(es). Em caso de perda, furto ou roubo, o trabalhador que tem o equipamento no momento do acontecimento é responsável por informar de imediato a Instituição, a fim de serem acionados procedimentos de segurança, nomeadamente perda e acesso indevido a informação sensível.

**7.6.2.** Os trabalhadores são responsáveis por manter o seu local de trabalho organizado e limpo.

**7.6.3.** É proibida a utilização de bens para fins ilícitos, bem como estão comprometidos em não utilizar para fins pessoais recursos e facilidades operacionais da Misericórdia de Loures, incluindo os meios e serviços de comunicação.

**7.6.4.** Quando os trabalhadores, no exercício da sua atividade profissional, façam uso de equipamento informático e de comunicação pertença da Misericórdia de Loures, nomeadamente computadores (e periféricos), telemóveis e telefones, devem ter em conta as seguintes regras:

- **Uso empresarial e pessoal:** Os computadores são destinados a atividades relacionadas com o seu trabalho e não deverão ser cedidos a terceiros, sob quaisquer circunstâncias ou justificações, salvo se partilhados por equipas de trabalho. A responsabilidade pelo uso incorreto ou imprudente dos equipamentos e sistemas é atribuída ao(s) utilizador(es) registado(s).
- **Software:** O *software* necessário para realização do trabalho é instalado pelo serviço de informática da Misericórdia de Loures. Qualquer necessidade de *software* específico deve ser solicitada ao serviço competente. Não é autorizada a instalação de software, pelos utilizadores dos equipamentos.

**7.6.5.** Como procedimento de segurança, à entrada de vírus no sistema informático da Instituição, o trabalhador deve fazer uso correto da *internet* e *e-mail*, nomeadamente consulta/utilização de *sites* para fins exclusivamente profissionais e respeitando as regras gerais de segurança de uso da *internet* e do *e-mail* (evitar abrir *emails* e *sites* desconhecidos, de entretenimento, jogos, publicidade, etc.). Os trabalhadores a quem é atribuída conta de *email* @misericordiadeloures.pt/ou telemóvel de serviço, são

responsáveis pelo seu uso correto, nomeadamente restringindo o seu uso para assuntos profissionais. Não devem ser utilizados para tratar de assuntos pessoais do trabalhador. As *passwords* atribuídas a cada utilizador são pessoais e intransmissíveis. Para salvaguarda do próprio trabalhador, não as deve ceder a terceiros acessos, com os seus dados de utilizador. A utilização dos telefones da Misericórdia de Loures serve para o exercício da atividade profissional. Uma necessidade pontual de chamada telefónica de carácter pessoal deve ser pedida nos serviços administrativos de cada equipamento social. O trabalhador deve evitar facultar o número de telefone do seu local de trabalho para assuntos pessoais. Os utilizadores de computadores que tenham documentos/pastas gravadas em computador pessoal, são responsáveis pelos *backups*/salvaguarda regular dessa informação. Em caso de avaria do computador, ou perda da informação, não é possível ao serviço de informática recuperar a informação perdida.

## **7.7. CONVITES, OFERTAS E FAVORES**

**7.7.1.** Convites, ofertas ou favores efetuados ou concedidos a qualquer trabalhador da Misericórdia de Loures, os quais, pela sua natureza ou valor, possam ser interpretados como suscetíveis de poderm influenciar a imparcialidade de julgamento do recetor ou contribuírem para o tratamento preferencial no âmbito das funções exercidas na Instituição, são considerados inaceitáveis.

**7.7.2.** Está igualmente vedado aos trabalhadores, no âmbito do relacionamento com fornecedores, oferecer, solicitar, receber ou aceitar para si ou para terceiros quaisquer benefícios, recompensas, presentes ou ofertas. Contudo, ofertas institucionais de diminuto valor ou com carácter de *marketing*, consideram-se socialmente aceites, desde que enquadráveis num contexto profissional de relações de cortesia entre clientes e fornecedor.

## **7.8. EFICIÊNCIA**

**7.8.1.** Os trabalhadores devem cumprir as suas funções com zelo e eficiência, garantido que o seu comportamento segue as orientações da Mesa Administrativa da Misericórdia de Loures.

**7.8.2.** Caso ocorra alguma situação anómala, os trabalhadores devem comunicá-lo aos seus superiores hierárquicos para que o mesmo possa ser corrigido da melhor maneira.

## **7.9. RESPEITO**

**7.9.1.** Todos os trabalhadores têm de considerar a individualidade de todas as partes interessadas, aceitando a sua condição e características específicas: o utente é um

indivíduo único, devendo ter condições que valorizem e incentivem o exercício dessa individualidade.

#### **7.10. INTEGRIDADE**

**7.10.1.** Todo o trabalhador tem de agir de acordo com os valores e regras de conduta, respeitando os deveres e direitos de todas as partes.

#### **7.11. RIGOR**

**7.11.1.** O processo de tomada de decisão deve reger-se pela tomada de decisão com base em factos, executando tarefas e registos de acordo com os procedimentos definidos.

#### **7.12. RESPONSABILIDADE**

**7.12.2.** Os trabalhadores devem atuar em função da missão, políticas e requisitos da função que desempenham, justificando as próprias ações. A intervenção da Instituição deve assentar numa prática comprovada em que os resultados da ação sejam medidos e comparados com os objetivos a atingir, partindo do diagnóstico, execução, avaliação e gestão. E a qualidade da intervenção organizacional é medida pelo grau de satisfação dos utentes.

**7.12.2.** Todos os trabalhadores devem comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência, devem zelar pelo cumprimento rigoroso dos horários de trabalho e prever eventuais faltas.

**7.12.3.** Os trabalhadores devem denunciar situações de negligência, ineficiência ou outras que prejudiquem a Misericórdia de Loures, utentes ou trabalhadores.

#### **7.13. ABUSO DE COMPETÊNCIAS**

**7.13.1.** As funções de cada trabalhador devem limitar-se apenas às funções que lhe foram atribuídas pela Misericórdia de Loures, sem prejuízo da cooperação com membros das equipas.

**7.13.2.** Todo o trabalhador está obrigado a cumprir as tarefas que lhe são incumbidas, assim como praticar, sempre que necessário, a entreaajuda em qualquer tarefa que reclame essa necessidade. O trabalhador não pode incitar colegas a não cumprirem ordens, ou reclamar das mesmas, ainda que não estejam abrangidas diretamente com a função pela qual foram contratados, desse que tais ordens provenham de superior hierárquico.



**7.13.3.** Os trabalhadores não devem utilizar as suas funções profissionais na Misericórdia de Loures para interesses próprios, nem devem usar o poder que lhes é delegado de forma abusiva.

#### **7.14. COOPERAÇÃO E ESPÍRITO DE EQUIPA**

**7.14.1.** Todos os trabalhadores têm o dever de promover o trabalho conjunto de todas as partes interessadas, de forma a alcançar objetivos comuns.

**7.14.2.** Os trabalhadores devem agir sempre com motivação do aumento da produtividade, pela manutenção de um clima de confiança, no respeito pela estrutura hierárquica, partilhando o conhecimento e cultivando o espírito de equipa.

**7.14.3.** Tem de se concretizar em todas as atividades, traduzindo o carácter da organização com base na entreatajuda e solidariedade entre todos os intervenientes.

#### **7.15. IMAGEM E VESTUÁRIO**

**7.15.1.** A imagem da Misericórdia de Loures é resultado, também, da própria imagem dos seus trabalhadores, seus comportamentos e aspeto.

**7.15.2.** A indumentária deve ser adequada ao ambiente de trabalho e estar de acordo com a natureza da função e a imagem de qualidade e rigor que a Misericórdia de Loures quer transmitir, sendo obrigatória a utilização de identificação.

**7.15.3.** Não é permitida a utilização de telemóvel durante a prestação de cuidados ou atendimento ao utente ou público. Os contatos telefónicos de ordem pessoal devem ser paciente, atento e saber ouvir, procurando sempre encaminhar para a solução, respeitando os procedimentos instituídos.

**7.15.4.** A utilização do telemóvel de serviço (quando seja atribuído), bem como a *internet* (quando a ela tenha acesso no local de trabalho), deve pautar-se pelas regras de bom senso e profissionalismo.

**7.15.5.** O material de fardamento deverá ser mantido limpo e em bom estado de conservação, devendo o trabalhador/colaborador/voluntário vesti-lo com apuro e sem acessórios desnecessários. Quando a atividade não implique o uso de fardamento a opção deve ser por vestuário adequado à atividade exercida e público com quem trabalha, devendo o trabalhador/colaborador/voluntário preocupar-se em passar uma imagem que inspire confiança e profissionalismo quando contacta com o utente ou público.

**7.15.6.** O trabalhador/colaborador/voluntário deverá usar o calçado adequado à sua atividade diária, reservando o uso de chinelas ou calçado equivalente para atividades balneares ou outras em que seja recomendado o seu uso.

**7.15.7.** O trabalhador/colaborador/voluntário deverá utilizar vestuário adequado às suas funções bem como apresentar-se com unha, cabelo, maquilhagem e acessórios igualmente adequados ao desempenho da sua atividade e à imagem da Instituição.

**7.16.8.** O trabalhador/colaborador/voluntário deve também respeitar as boas práticas recomendadas para atividades profissionais específicas (por exemplo o uso de touca para pessoal que manipula alimentos, as unhas curtas para pessoal dos cuidados diretos a idosos ou crianças, cuidado no uso de anéis e brincos que possam atrapalhar o exercício da atividade, ou constitui perigo para a segurança dos utentes, etc.).

## **8. FORMALIDADES E PROCEDIMENTOS**

No dia-a-dia de trabalho, há aspetos essenciais que regulam a atuação dos trabalhadores em qualquer organização. Sem desvalorizar o período de integração, os esclarecimentos das chefias e direções de equipamentos/serviços, bem como dos serviços centrais da Misericórdia de Loures, disponíveis para os seus trabalhadores, devem ser considerados os seguintes procedimentos sobre as várias matérias, ainda que adequados à especificidade do equipamento/serviço, quando necessário ao seu bom funcionamento.

### **8.1. CONTRATO DE TRABALHO**

A relação laboral estabelecida entre a Misericórdia de Loures e o trabalhador é definida através de contrato de trabalho, que assume a forma escrita na generalidade dos casos, sendo sempre entregues um exemplar ao trabalhador.

O contrato de trabalho enquadra-se numa das três situações:

- Contrato sem termo – quando o trabalhador é admitido para preencher um posto de trabalho do quadro de pessoal da Misericórdia de Loures;
- Contrato a termo certo – quando o trabalhador é admitido para executar uma tarefa ou serviço específico cujas datas de início e fim são ambas determinadas;
- Contrato a termo incerto – quando o trabalhador é admitido para executar uma tarefa ou serviço específicos cuja data de início é determinada, mas a data de fim não é possível determinar inicialmente, porquanto o mesmo se considerará concluído com a execução total e/ou completamento da tarefa/serviço.

O trabalhador poderá, ainda, estar integrado na instituição através de outras modalidades que se traduzem noutra tipo de contrato de trabalho ou que constitua outro tipo de contrato. Nesse caso terá um contrato/acordo escrito, que regula as regras básicas da atividade que desenvolve na Instituição.

Na admissão, os trabalhadores da Misericórdia de Loures fornecem os dados e documentos pessoais necessários ao seu processo individual e ao enquadramento nas entidades oficiais relacionadas com o trabalho, nomeadamente no Instituto da Segurança Social e Finanças.

Durante o tempo que permaneça na Misericórdia de Loures, compete ao trabalhador comunicar à Área de Recursos Humanos, alterações ocorridas nos dados fornecidos inicialmente, nomeadamente alterações de morada, estado civil, composição do agregado familiar, atualização de documento de identificação, etc., devendo fazê-lo por escrito.

É da responsabilidade do trabalhador as consequências que, para si, possam advir da falta de comunicação de alteração dos dados pessoais.

## **8.2. HORÁRIO DE TRABALHO**

O horário de trabalho é fixado pela Misericórdia de Loures, de acordo com a necessidade do serviço e cumprindo as regras legais. Ao trabalhador compete ser pontual no horário de entrada e saída e respeitar o intervalo de descanso estabelecido no horário.

## **8.3. REGISTO DE PONTO**

O registo de ponto é obrigatório na modalidade que esteja instituída no local de trabalho: relógio de ponto na generalidade dos equipamentos, ou registo de ponto, onde não existe equipamento eletrónico.

A marcação de ponto é feita nos momentos de entrada, saída e intervalo de descanso, bem como nas outras situações comunicadas pela chefia hierárquica.

Os equipamentos de registo de ponto com tecnologia biométrica em uso na Misericórdia de Loures, cumprem os requisitos legais na matéria, nomeadamente registo na CNPD (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

## **8.4. FARDAMENTO E IDENTIFICAÇÃO**

Nos serviços em que o uso de farda é obrigatório esta é cedida ao trabalhador no momento da admissão, responsabilizando-se por esta. Cabe ao trabalhador zelar pela sua conservação e limpeza.

Em algumas categorias definidas, ou quando se justifique, é igualmente entregue ao trabalhador um cartão de identificação para utilização quando em serviço. Este deve ser mantido pelo trabalhador para utilização quando necessário identificar-se ao serviço da Misericórdia de Loures. Em caso de extravio ou se o cartão ficar danificado, o facto deve ser comunicado à chefia.

Todo o material de fardamento e cartão de identificação do trabalhador são obrigatoriamente devolvidos à Instituição em caso de cessação de contrato de trabalho. O mesmo se aplica a quaisquer instrumentos de trabalho específicos disponibilizados pela Misericórdia de Loures, no exercício da atividade laboral.

Quando existir necessidade de substituição de fardamento, cartão de identificação ou utensílios de trabalho, deve ser devolvido o material que, entretanto, se degradou.

O uso da farda deve ser reservado ao efetivo exercício das funções. Saídas ao exterior com farda, fora do âmbito do efetivo exercício das funções devem ser evitadas, para salvaguardar as adequadas condições de higiene.

### **8.5. FALTAS**

As faltas ou ausências devem ser comunicadas à Instituição (através da chefia direta) com 5 dias de antecedência preenchendo o impresso existente para o efeito, ao qual anexará posteriormente a justificação da falta ou ausência. Quando imprevistas, as faltas justificadas são comunicadas de imediato, assim que possível e a justificação entregue no 1º dia de trabalho após a falta.

Em qualquer circunstância, o envio de mensagem escrita (SMS) para chefia ou outros trabalhadores não justifica a falta ou ausência.

Nas situações em que se verifique o prolongamento de baixa médica, o trabalhador deve informar de imediato a continuidade da baixa. A previsão do fim da mesma sempre que seja possível é também comunicada de imediato, para serem geridas as substituições no serviço.

Todas as ausências fora dos casos previstos na lei, ainda que justificadas, podem ser descontadas na retribuição (por exemplo: atrasos nas entradas).

### **8.6. FÉRIAS**

O período de férias anual é de 22 dias úteis e é marcado de comum acordo entre a Instituição e o trabalhador sempre que possível, cabendo à Instituição a decisão na falta de acordo.

O direito a férias é irrenunciável, ou seja, nunca pode ser trocado por remuneração, em nenhuma circunstância.

Nos serviços em que não existe encerramento, as férias dos trabalhadores são marcadas de forma rotativa (por escala), para que os meses de férias mais pretendidos abranjam todos os trabalhadores periodicamente.

Consoante o tipo de contrato de trabalho, o período de férias pode sofrer alterações:

- No ano em que inicia o contrato, o trabalhador tem direito a 2 dias de férias por cada mês de trabalho, após ter completado 6 meses de trabalho, no máximo de 20 dias úteis. Se o ano terminar antes de decorridos os 6 meses, o trabalhador poderá gozar os dias correspondentes até 30 de junho do ano seguinte.
- No caso de contrato a termo certo, ou incerto, inferior a 6 meses, o trabalhador tem direito a 2 dias por cada mês completo de trabalho que podem ser gozados antes da saída.

### **8.7. FERIADOS**

Os dias feriados, quando trabalhados, são remunerados conforme legislação em vigor. Estão abrangidos pela obrigatoriedade de trabalhar nos dias feriados, os trabalhadores que assegurem serviços em equipamentos que funcionam 24 horas e/ou 7 dias da semana.

### **8.8. ACIDENTES DE TRABALHO**

Todos os trabalhadores da Misericórdia de Loures estão cobertos por um seguro de acidentes de trabalho para a sua atividade profissional, cuja apólice e seguradora constam do recibo de vencimento.

Em caso de acidente de trabalho o trabalhador comunica de imediato ao seu superior hierárquico que articula com o serviço de Recursos Humanos para fazer a participação do acidente. A instituição não se responsabiliza por qualquer evento que não tenha sido objeto de participação de acidente à seguradora através dos serviços e procedimentos definidos internamente.

### **8.9. SAÚDE**

Os trabalhadores da Misericórdia de Loures têm acesso ao Serviço de Medicina do Trabalho, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente tendo acesso a consulta com médico do trabalho e realização de exames complementares periodicamente. É dever do trabalhador comparecer na consulta de medicina na data e hora marcada e que lhe é comunicada atempadamente através dos serviços.

### **8.10. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS**

O crescimento contínuo da Misericórdia de Loures e o consequente e previsível aumento de trabalhadores permitem reconhecer que deverão ser criadas respostas no âmbito da Gestão de Recursos Humanos, nomeadamente ao nível do Recrutamento e Seleção,

Formação Profissional, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Remunerações e Carreiras, outras regalias e benefícios, e a Avaliação de Desempenho.

### **8.11. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**

O processo de Recrutamento e Seleção da Misericórdia de Loures assenta na identificação de profissionais cujo perfil mais se adequa ao posto de trabalho. A procura de candidatos incide sobretudo nas candidaturas espontâneas existentes em bolsa de recrutamento interna, alimentadas pelas candidaturas espontâneas recebidas. Para além desta fonte, recorre-se igualmente ao Instituto de Emprego e formação Profissional e à divulgação de bolsa de recrutamento nas redes sociais. É igualmente promovido o recrutamento interno, ou seja, a procura de candidatos entre o pessoal que já colabora com a Instituição quando há necessidades mais permanentes de pessoal nomeadamente para novos projetos ou novos postos de trabalho.

### **8.12. FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

A formação profissional dos trabalhadores da Misericórdia de Loures é uma preocupação das chefias e direções de serviço que promovem e incentivam a frequência das ações de formação, quer organizadas internamente, quer organizadas por entidades externas.

O horário de formação pode ser laboral, pós-laboral ou misto, devendo o trabalhador comparecer nas ações para as quais é sinalizado, nomeadamente nas que contribuem para o melhor desempenho da função ou da Instituição.

Anualmente, é feito o Plano de Formação, tendo por base as necessidades identificadas pelos serviços. A formação profissional frequentada pelos trabalhadores da Misericórdia de Loures é alvo de avaliação. A Misericórdia de Loures facilita igualmente a frequência dos diversos graus de ensino e aumento de qualificações concedendo o estatuto de trabalhador-estudante sempre que possível. O estatuto de trabalhador-estudante é pedido por escrito pelo trabalhador à Misericórdia de Loures, juntando ao pedido os documentos legalmente previstos para o efeito.

### **8.13. REMUNERAÇÕES E CARREIRAS**

#### **8.13.1. TABELA SALARIAL E REMUNERAÇÕES**

A Misericórdia de Loures aplica as tabelas salariais constantes do Instrumento de Regulamentação Coletiva de Trabalho aplicável como remuneração mínima a auferir pelos trabalhadores.

Segundo o modelo desta tabela, cada trabalhador, ao entrar na instituição é integrado no nível de remuneração correspondente à sua categoria profissional. O tempo de antiguidade também influencia a remuneração. A cada 5 anos de antiguidade o trabalhador completa um escalão, progredindo horizontalmente na tabela salarial.

É atribuído o subsídio de turno aos trabalhadores cujo horário praticado o justifique. Assim, os trabalhadores na generalidade terão o seu pacote de remuneração, constituído da seguinte forma:

- Remuneração base;
- Subsídio de turno;
- Refeição.

Consoante a natureza e exigência das funções podem ser atribuídas outras remunerações, como por exemplo: isenção de horário de trabalho, deslocações, subsídios de transporte.

#### **8.14. OUTROS BENEFÍCIOS**

A Misericórdia de Loures define ainda um conjunto de benefícios, como medidas de incentivo aos seus trabalhadores:

- a) Os trabalhadores têm direito à folga no dia do seu aniversário.
- b) Os trabalhadores e seus familiares diretos podem aceder a um conjunto de descontos em empresas e serviços locais, equiparando-se às pessoas aderentes do Cartão Amigo.
- c) Homenagem nos 10, 20, 25 anos de serviço à Misericórdia de Loures.

### **9. VIOLAÇÃO DAS NORMAS**

**9.1.** Cada trabalhador da Misericórdia de Loures deve assegurar-se que cumpre integralmente este Código, assim como cada um tem o dever de comunicar as ações que o violem. A Misericórdia de Loures garante confidencialidade e um tratamento justo a quem reportar a violação.

**9.2.** Constituem violações ao Código de Ética e Conduta da Misericórdia de Loures todas as situações de não observância ou respeito pelos princípios e deveres nele previsto.

**9.3.** O incumprimento deste código é passível de procedimento disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que daí possa decorrer.

## **10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

O presente Código entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Loures e será divulgado e todos os trabalhadores, nomeadamente através do site e do painel informativo da Instituição, e aquando da integração de um novo trabalhador.