



# Código de Ética





## **Capítulo I**

### **Introdução**

#### **Artigo 1º - Finalidade**

O estabelecimento de princípios e regras gerais no âmbito da Ética que assegurem o cumprimento dos valores estabelecidos no exercício da atividade da Arcial.

#### **Artigo 2º - Âmbito de Aplicação**

O presente Código aplica-se a todos os colaboradores da Arcial, assim como todos os subcontratados que lhe prestem serviço, voluntários e ainda os estagiários, independentemente da forma contratual.

#### **Artigo 3º - Subsidiariedade**

A observância do presente Código de Ética não impede a aplicação simultânea das regras deontológicas de grupos profissionais específicos. Sempre que atuamos em nome e representação de clientes procura-se entender e seguir o seu código de conduta.

## **Capítulo II**

### **Ética em Prática**

#### **Artigo 4º - Princípios fundamentais**

O Código de Ética é fundamental para o sucesso da instituição, auxiliando na construção de um serviço de excelência, com base na Missão, Visão e Valores definidos e implementados.

A Arcial e os seus colaboradores atuam segundo critérios de honestidade, depondo qualquer comportamento que desrespeite ou coloque em causa os valores e princípios de respeito pelos procedimentos, legalidade, transparência, verdade e zelo.



## **Artigo 5º - Valores e princípios específicos**

### **1. Qualidade de serviços**

A Qualidade enquanto sistema de garantia da satisfação de clientes, significativos, fornecedores, parceiros, financiadores, e outras partes interessadas.

### **2. Equidade**

Uniformidade na dignidade de todos os colaboradores dentro da instituição. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de direitos ou isento de deveres, em razão de qualquer motivo de discriminação.

### **3. Representação e afirmação de direitos**

A instituição enquanto instrumento de afirmação representativa de direitos do cliente e significativos, e apoio à construção de uma igualdade de oportunidades, através da promoção e divulgação dos mesmos.

### **4. Transparência**

Transparência enquanto salvaguarda do respeito pelos princípios éticos, valores, visão e missão da instituição, tendo como referência os direitos dos clientes, significativos e demais partes interessadas.

### **5. Informação e Conhecimento**

As ferramentas da informação e do conhecimento, essenciais para fomentar a participação dos diferentes intervenientes no planeamento, desenvolvimento e revisão de serviços e respostas.

### **6. Estabilidade**

A garantia aos colaboradores de terem o direito a trabalhar numa instituição que procura ser competitiva e bem sucedida, de modo a assegurar estabilidade e a segurança da sua relação de trabalho e o seu progresso profissional.



## **7. Participação**

O colaborador tem direito a participar, de acordo com as funções e responsabilidades, em todos os aspectos da vida da instituição, bem como de apresentar aos órgãos de direção e coordenação, opiniões, sugestões e/ou reclamações para a defesa dos seus direitos e o direito de serem informados, em prazo adequado, do resultado da respectiva apreciação.

## **8. Organização do trabalho**

Os colaboradores têm o direito à organização do trabalho em condições de segurança, higiene e saúde, bem como a condições socialmente significantes, de forma a facultar a sua realização pessoal e profissional e permitir a conciliação da atividade profissional com a vida familiar.

## **9. Formação e Desenvolvimento**

Todos os colaboradores têm direito à formação cultural e técnica, com garantia de igualdades de oportunidades no acesso e êxito das suas atividades que, por iniciativa própria ou da instituição, se destinem a promover o desenvolvimento das suas competências pessoais e a sua valorização profissional. Os colaboradores/voluntários são peças-chave no cumprimento dos padrões éticos e qualitativos da instituição que salvaguardem a dignidade do cliente.

## **10. Cooperação**

O princípio da cooperação entre as partes, enquanto oportunidade de partilha de informação e experiência na instituição. Os colaboradores manterão e cultivarão um relacionamento correto e cordial entre si, de modo a desenvolver o espírito de equipa e um forte sentido de cooperação.

## **11. Veracidade e rigor**

Os colaboradores, no desempenho das suas funções, terão como referência a Missão, Visão e Valores da instituição. Investirão, por isso, na qualidade dos serviços prestados,



na promoção contínua da satisfação as necessidades dos clientes, colocando-se inteiramente ao serviço desse propósito.

## **12. Lealdade**

Os colaboradores usarão de lealdade para com os colegas, superiores hierárquicos e outros colaboradores.

## **13. Comunicação**

A comunicação é um elemento determinante do bom funcionamento do modelo organizacional adotado pela instituição, garantindo a interatividade das pessoas e das equipas e o seu eficaz relacionamento com o exterior.

## **14. Reserva, discrição e sigilo profissional**

Os colaboradores usarão da maior reserva e discrição, de modo a evitar a divulgação de fatos e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções e que não se destine, a divulgação externa. Os colaboradores não usarão essas informações em proveito pessoal ou de terceiros.

A consulta e utilização dos dados pessoais relativos aos clientes são reservadas aos técnicos envolvidos, para os efeitos estritamente profissionais, e vedada a qualquer outro colaborador.

## **15. Utilização racional e ecológica dos recursos**

Os colaboradores zelarão pela conservação e utilização racional dos recursos que lhe são facultados, evitando desperdícios e impactos negativos no meio ambiente.

O tempo é um dos mais importantes recursos, pelo que deve ser gerido da forma mais rentável possível. Além disso, não utilizarão, direta ou indiretamente, quaisquer bens ou propriedade intelectual da instituição em proveito próprio ou de terceiros.

## **16. Conflitos de interesses**

Sempre que, no exercício da sua atividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam diretamente outras entidades com quem



colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligadas por laços de parentesco ou afinidade, devem comunicar a existência dessas ligações.

### **17. Ponderação do interesse e prestígio da instituição**

O prestígio e os interesses da instituição na prossecução da sua Missão e a sua imagem pública, serão as salvaguardas, nas relações internas e externas, por todos os colaboradores.

## **Capítulo III**

### **Disposições finais**

#### **Artigo 6º - Divulgação e compromisso**

A divulgação é feita na fase de admissão do colaborador aquando da sua formação inicial, sendo que este assina em sinal de compromisso este documento.

Anualmente será realizada uma ação de sensibilização para renovação do compromisso.

A consulta ao documento para além de poder ser feita na intranet, pode ser feita na secretaria.

#### **Artigo 7º - Incumprimento**

O não cumprimento das cláusulas deste Código será tratado de acordo o procedimento PSG 02 – Melhoria Contínua, sendo aberta a Ficha de Ocorrência.

Anualmente, na revisão ao sistema será verificado o cumprimento deste código.

#### **Artigo 8º - Aprovação e entrada em vigor**

A presente versão do Código de Ética entra em vigor após aprovação.

[illegible]

Nome do ficheiro: DS 09 - codigo etica 00  
Directório: C:\Documents and Settings\Claudia\Ambiente de trabalho  
Modelo: C:\Documents and Settings\Claudia\Application  
Data\Microsoft\Modelos\Normal.dotm  
Título:  
Assunto:  
Autor: Félix Gomes  
Palavras-chave:  
Comentários:  
Data de criação: 04-10-2012 15:46:00  
Número da alteração: 2  
Guardado pela última vez em: 04-10-2012 15:46:00  
Guardado pela última vez por: Arcial  
Tempo total de edição: 2 Minutos  
Última impressão: 08-10-2012 11:36:00  
Como a última impressão completa  
Número de páginas: 7  
Número de palavras: 1.162 (aprox.)  
Número de caracteres: 6.278 (aprox.)