

CÓDIGO DE ÉTICA **SMAS**

OEIRAS E AMADORA



CÓDIGO DE ÉTICA **SMAS**

OEIRAS E AMADORA



4 Editorial

5 Preâmbulo

6 Capítulo I

Objeto e âmbito de aplicação

8 Capítulo II

Visão e missão

10 Capítulo III

Princípios

14 Capítulo IV

Regras de conduta

20 Capítulo V

Disposições finais

EDITORIAL

A prossecução da Missão e a concretização das atribuições previstas para os SMAS de Oeiras e Amadora exigem um especial domínio técnico dos assuntos abordados, o estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis e a adoção de boas práticas de gestão, de forma a se assegurar a eficácia e a eficiência exigidas.

Sendo certo que se apresenta como expectável uma resposta cabal às necessidades e expectativas da população, impõe-se, também e cada vez mais, o cumprimento de regras comportamentais e uma especial atenção à consagração de princípios de índole ética.

O presente Código de Ética dos SMAS, enquanto concretização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas apresenta-se, pois, como um importante instrumento normalizador de condutas, estabelecendo verdadeiros mecanismos de prevenção de comportamentos desviantes.

Definiu-se, assim, um conjunto de regras procedimentais internas e externas que visam disciplinar as relações dos serviços com todas as partes interessadas. Um instrumento que representa um compromisso para com a comunidade envolvente no respeito pelos princípios do rigor, da honestidade, da transparência, da equidade e da isenção.

A Administração dos SMAS

PREÂMBULO

A sociedade moderna, cuja complexidade condiciona continuamente o funcionamento das instituições, exige hoje uma administração pública dinâmica, agente de um esforço contínuo de aperfeiçoamento.

Para além da satisfação das necessidades da comunidade e da concretização dos respetivos objetivos de gestão, importa assegurar a afirmação das instituições públicas no plano ético, como exemplo de rigor na gestão da coisa pública e de lisura no trato relacional.

Apresenta-se, pois, como fundamental a consagração pelos SMAS de Oeiras e Amadora do Município de Oeiras de um conjunto de princípios do serviço público e de regras de conduta internas e externas, nas relações com os clientes, fornecedores e com as demais partes interessadas, valorizando a função pública e o reconhecimento social do serviço prestado.

O presente Código de Ética assume-se, assim, como um instrumento que regula a ação dos SMAS, evidenciando a assunção de um compromisso para com a comunidade envolvente de promoção da busca do bom modo de agir, valorizando a sua missão e potenciando o prestígio da instituição e dos seus agentes.

“Não há um único dos nossos actos que, ao criarem o homem que queremos ser, não crie ao mesmo tempo uma imagem do homem tal como estimamos que ele deve ser.”

Jean-Paul Sartre



OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Artigo 1º **(Objeto)**

O presente Código visa definir, no plano ético, os princípios e regras de atuação interna e externa dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Oeiras e Amadora do Município de Oeiras, adiante designados abreviadamente por SMAS.

Artigo 2º **(Âmbito)**

O presente Código aplica-se a todos os funcionários e agentes dos SMAS, no âmbito do desenvolvimento das respetivas funções, ao nível dos relacionamentos internos e externos.



MISSÃO E VISÃO

Artigo 3º **(Visão)**

Os SMAS pretendem ser reconhecidos como uma organização de excelência no domínio da qualidade dos serviços prestados, que desenvolve a sua atividade no respeito pelos mais elevados padrões de responsabilidade ambiental, financeira e social.

Artigo 4º **(Missão)**

1 – A missão dos SMAS consiste em garantir o abastecimento de água e a prestação de serviços de saneamento básico às populações residentes nos Concelhos de Oeiras e Amadora, cumprindo elevados padrões de qualidade nos serviços disponibilizados e na relação com a comunidade.

2 – O cumprimento da missão assenta na promoção de um modelo organizacional de gestão, que pensa e age estrategicamente num contexto organizacional focalizado na performance, valorizando os recursos humanos e tecnológicos, de forma a incrementar sustentadamente valor acrescentado para os clientes e municípios envolvidos.



PRINCÍPIOS

Secção I

Princípios gerais

Artigo 5º

(Princípios da legalidade e da prossecução do interesse público)

Os SMAS devem desenvolver a sua atividade, respeitando a lei, em conformidade com os fins, que lhe estão definidos, de satisfação das necessidades da comunidade.

Artigo 6º

(Princípios da eficiência da gestão)

Os SMAS devem desenvolver a sua atividade prosseguindo, de forma contínua, a melhoria dos métodos e da organização, adotando medidas de simplificação na gestão e otimização dos recursos.

Artigo 7º

(Princípio de qualidade)

Os SMAS são uma organização que prima pela excelência da qualidade dos serviços prestados, que desenvolve a sua atividade no sentido de responder às expectativas da comunidade envolvente.

Artigo 8º

(Princípio da proximidade)

Os SMAS devem promover uma relação de confiança mútua com a comunidade através do recurso a processos comunicacionais que garantam o rápido e pleno acesso à informação relevante e aos serviços.

Artigo 9º

(Princípio da responsabilidade financeira)

Os SMAS devem adotar as melhores práticas ao nível da gestão dos recursos financeiros, assegurando a harmonia do planeamento, execução e controlo das atividades com os objetivos estratégicos previamente definidos.

Artigo 10º

(Princípio das boas práticas ambientais)

Os SMAS devem garantir a manutenção de elevados padrões de exigência em matéria da qualidade da água e do estímulo à poupança e racionalização dos consumos junto do consumidor, contribuindo para a qualidade das linhas de água e do serviço de saneamento básico dos Concelhos de Oeiras e da Amadora.

ARTIGO 11º

(Princípio da responsabilidade social)

Os SMAS, no exercício da sua atividade, devem adotar e propor condições e medidas de acesso aos bens e serviços prestados, tendencialmente diferenciados, atendendo às características socioeconómicas dos agregados familiares dos consumidores.

Secção II

Princípios de ordem ética

Artigo 12º **(Princípio do rigor e honestidade)**

Os SMAS regem a sua atuação por princípios éticos de rigor e honestidade, na prossecução da sua missão de garantir o abastecimento de água e a prestação de serviços de saneamento básico às populações residentes nos Concelhos de Oeiras e Amadora, cumprindo elevados padrões de qualidade nos serviços disponibilizados e na relação com a comunidade.

Artigo 13º **(Princípio da transparência)**

Os SMAS são uma organização gerida com transparência, onde se assegura o cumprimento exato da lei, dos regulamentos, a prestação de contas e a avaliação de desempenho dos seus agentes.

Artigo 14º **(Princípio da equidade e isenção)**

Os SMAS asseguram um especial cuidado de equidade e isenção, na sua atuação e no relacionamento com os agentes internos e externos.



REGRAS DE CONDUTA

clientes

Artigo 15º

(Regras de conduta institucional com os clientes)

- 1** - Os SMAS devem, no âmbito da estratégia, da gestão e da organização focalizar toda a ação no cliente enquanto elemento central da atividade dos serviços, respondendo a todas as suas solicitações.
- 2** - Os SMAS comprometem-se a prestar os serviços necessários à satisfação das expectativas da comunidade assegurando, nomeadamente, a qualidade da água.
- 3** - Os SMAS comprometem-se a desenvolver e manter canais de comunicação com a comunidade, prestando com urbanidade e simpatia todas as informações solicitadas.

colaboradores

Artigo 16º

(Regras de conduta institucional com os colaboradores)

- 1** - Os SMAS devem desenvolver um sistema de princípios e normas partilhadas, comuns a todos os níveis da estrutura, orientados para a excelência e qualidade dos serviços.
- 2** - Os SMAS devem respeitar e tratar com urbanidade os seus colaboradores.
- 3** - Os SMAS devem assegurar a igualdade de oportunidades.
- 4** - Os SMAS devem valorizar os recursos humanos na sua dimensão social e profissional, estimulando e reconhecendo o mérito.

5 - Os SMAS devem definir e executar políticas laborais justas, respeitando o enquadramento legal em vigor.

6 - Os SMAS devem assegurar a formação profissional necessária ao enriquecimento de competências e de conhecimentos dos seus colaboradores.

7 - Os SMAS devem assegurar um ambiente de trabalho saudável, seguro e motivador, propício ao bom desenvolvimento das funções a desempenhar.

8 - Os SMAS devem ser agentes pró-ativos na proteção da maternidade e da paternidade.

9 - Os SMAS devem garantir o direito de livre associação.

10 - Os SMAS devem respeitar os deveres gerais das entidades empregadoras públicas, assegurando, nomeadamente, o pontual pagamento de remunerações justas e adequadas ao trabalho desenvolvido pelos seus colaboradores.

fornecedores

Artigo 17º

(Regras de conduta institucional com os fornecedores)

1 - Os SMAS devem garantir o cumprimento das boas práticas de concorrência, evitando qualquer situação subjetiva de favorecimento ou de concessão de privilégios.

2 - Os SMAS devem garantir o cumprimento da Lei e de todas as condições contratuais assumidas.

comunidade envolvente

Artigo 18º

(Regras de conduta institucional com a comunidade envolvente)

- 1** - Os SMAS devem assegurar uma postura ambientalmente sustentável monitorizando e reduzindo os impactos negativos das suas atividades.
- 2** - Os SMAS devem promover ações de divulgação e de apoio ao ensino no âmbito da preservação dos recursos hídricos e do uso eficiente da água.
- 3** - Os SMAS devem, como forma de reforçar a prossecução da sua missão e a valorização dos seus valores, envolver-se em ações de apoio à comunidade nas vertentes social, ambiental e educativa;
- 4** - Os SMAS devem prestar informação rigorosa, útil e oportuna à comunidade, nomeadamente, através da comunicação social.

Artigo 19º

(Regras de conduta dos colaboradores)

- 1** - Todos os colaboradores e agentes dos SMAS devem pautar a sua conduta por elevados padrões de urbanidade e lisura no trato entre si, com os clientes e com os demais agentes da comunidade.
- 2** - Todos os colaboradores e agentes dos SMAS devem pautar a sua conduta pelo respeito para com os deveres gerais legalmente impostos, nomeadamente:
 - a)** Pelo dever de prossecução e defesa do interesse público, no respeito pelas leis e pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos;

- b)** Pelo dever de isenção, não retirando vantagens, pelas funções que exerce, para si ou para terceiro;
- c)** Pelo dever de imparcialidade, desempenhando as suas funções com equidistância relativamente aos interesses em causa, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos;
- d)** Pelo dever de informação, prestando aos clientes a informação solicitada nos termos legais;
- e)** Pelo dever de zelo, exercendo as suas funções de acordo com os objetivos fixados e utilizando as competências adequadas, aplicando e respeitando as normas legais, regulamentares e as instruções dos superiores hierárquicos;
- f)** Pelo dever de obediência, acatando e cumprindo as ordens transmitidas pelos superiores hierárquicos no seguimento do objeto de serviço e do enquadramento legal;
- g)** Pelo dever de lealdade, desempenhando as funções com subordinação aos objetivos dos SMAS;
- h)** Pelo dever de assiduidade e de pontualidade, comparecendo ao serviço de forma regular, continuada e dentro do horário definido.

3 - Todos os colaboradores e agentes dos SMAS devem assumir atitudes profissionais positivas que contribuam para uma boa imagem da organização, nomeadamente:

- a)** Assegurar a solução mais eficaz para a resolução das questões colocadas pelos clientes;
- b)** Coordenar com os serviços competentes, a resolução das questões colocadas pelos clientes, providenciando uma resposta célere e clara;
- c)** Assegurar a satisfação dos clientes mantendo uma postura responsável, prestável e educada;
- d)** Assumir responsabilidade e integridade perante os clientes

demonstrando respeito pela organização e pelos colegas;

e) Ter uma atitude aberta e a capacidade para aceitar atitudes contraproducentes, demonstrando segurança, confiança e responsabilidade para com a organização;

f) Assumir confiança na organização e no seu grupo de trabalho, criando espírito de equipa e um ambiente de partilha de informação e cooperação.

4 - Todos os colaboradores e agentes dos SMAS devem desenvolver o seu trabalho no sentido de alcançar os objetivos definidos superiormente.

5 - Todos os colaboradores e agentes dos SMAS devem assumir a responsabilidade pessoal pelo cumprimento do presente Código.



DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 20º **(Dúvidas)**

O Presidente do Conselho de Administração, no exercício dos poderes de superintendência e coordenação dos SMAS, poderá resolver as dúvidas resultantes da aplicação do presente Código.

Artigo 21º **(Entrada em vigor)**

O presente diploma entra em vigor após deliberação da Câmara Municipal de Oeiras e publicação no respetivo boletim municipal.

**Edição**

Divisão de Auditoria e Apoio Jurídico

Produção

Divisão de Comunicação e Apoio ao Cliente

Setor de Comunicação

Projeto Gráfico

Inforpress

Exemplares

600 unidades

Julho 2012

CÓDIGO DE ÉTICA **SMAS**

OEIRAS E AMADORA

