



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Índice

ENQUADRAMENTO	5
1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO E PRINCÍPIOS GERAIS.....	8
1.1 Objetivos.....	8
1.2 Definições	8
1.3 Destinatários e âmbito de aplicação.....	8
1.4 Fins Estatutários	9
2. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO.....	10
2.1 Cumprimento da Legislação	10
2.2 Direitos Humanos e Laborais.....	10
2.3 Condutas espectáveis dos Trabalhadores, Estagiários, Voluntários, Membros dos Órgãos Sociais e outros terceiros	11
2.4 Princípios gerais quanto a discriminação e assédio no trabalho	13
2.5 Prevenção e combate à discriminação e assédio no trabalho.....	13
2.6 Comportamentos ilícitos.....	15
3. INTEGRIDADE	17
3.1 Conflito de interesses	17
3.2 Uso do património.....	18
3.3 Uso de Informação	19
3.4 Procedimentos negociais	19
3.5 Ofertas	19
3.6 Atividade na Internet.....	20
4. COMPROMISSOS COM AS PARTES INTERESSADAS.....	21
4.1 Colaboradores	21
4.2 Clientes	21
4.3 Fornecedores e Prestadores de Serviços.....	22
4.4 Comunidade	22
5. PROCEDIMENTO	23
5.1 Infrações	23
5.2 Regime de proteção ao denunciante e testemunhas	23
5.3 Responsabilidade da Instituição.....	24
5.4 Formalização de denúncias	24

6. DISPOSIÇÕES FINAIS	25
6.1. Vigência e divulgação	25

ENQUADRAMENTO

O Abrigo de Nossa Senhora da Esperança (adiante designado como ANSE) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que desenvolve o seu trabalho na área da terceira idade, através das respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Serviço de Apoio Domiciliário.

A ANSE foi fundada a 6 de junho de 1960, na cidade do Porto pela D. Maria José Novais. No início deste projeto social, a fundadora começou por recolher senhoras com doenças terminais/incuráveis, abandonadas à porta do Hospital de Santo António, dando-lhes alojamento e cuidados, numa casa que pertencia à sua família, na Rua de Santa Catarina, no Porto. Os estatutos da instituição, em vigor durante o período compreendido entre 1982 e 2010 ainda referiam que a instituição tem por objetivo *“recolher e assistir indivíduos do sexo feminino (...) afetados de doença considerada clinicamente incurável (nomeadamente cancerosas), respeitando o espírito da sua ilustre e Benemérita Fundadora.”*

Mais tarde, esta resposta social evoluiria, dando origem a uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), destinada exclusivamente a 35 clientes do género feminino, que se mantém até aos dias de hoje na mesma localização. Tem Acordo de Cooperação (com diferenciação positiva, devido ao elevado nº de dependentes) para todos os lugares, sendo que 3 desses lugares são da quota da Segurança Social.

Em março de 2012 iniciou-se a construção de uma nova infraestrutura destinada a ERPI, no concelho da Maia, freguesia de Milheirós, que abriu ao público em março de 2015. Este equipamento, designado por ANSE Maia, tem capacidade para acolher 57 clientes, de ambos os sexos.

Desde a sua fundação, a ANSE tem-se preocupado e especializado em prestar cuidados a idosos com doenças incuráveis e/ou terminais, sem autonomia e com demências.

A ANSE, no conjunto das duas respostas sociais, possui uma equipa técnica multidisciplinar, com mais de 80 colaboradores e cerca de 15 prestadores de serviços de saúde, que prestam um serviço especializado e focado no bem-estar e saúde dos seus clientes.

A ANSE possui um Centro de Formação, inaugurado em 2017 e acreditado pela DGERT, destinado à formação certificada dos seus colaboradores.

Em março de 2021 foi atribuída pela APCER, às duas respostas sociais da ANSE, a Certificação da Qualidade, de acordo com norma NP EN ISO 9001:2015.

Em fevereiro de 2023, a ANSE obteve a licença de funcionamento para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, sediada na Maia, freguesia de Milheirós, para um total de 55 clientes.

A Missão da ANSE é “prestar um serviço de excelência à população sénior, privilegiando os cuidados de saúde, o bem-estar e o carinho num ambiente tranquilo e acolhedor”.

A sua Visão é de “ser reconhecida como uma Instituição de referência na área de intervenção e apoio à população sénior, visando o equilíbrio de uma gestão solidária e sustentável”.

Os seus Valores assentam no “respeito, profissionalismo, transparência, dedicação, rigor e responsabilidade social”.

Cientes de que a nossa Missão e Valores só se conseguem manter e perdurar através dos comportamentos dos membros dos órgãos sociais, trabalhadores, estagiários, voluntários, outros colaboradores e terceiros que atuem em nome e por conta da nossa Instituição, depositamos neste documento as nossas melhores práticas éticas, deontológicas e organizacionais, para que sejam conhecidas por todos os que conosco trabalham e aqueles que querem conhecer os princípios pelos quais nos pautamos.

Assumimos uma postura de tolerância zero ao assédio nas suas mais diversas formas e apostamos diariamente na promoção de uma cultura de responsabilidade e de excelência, na certeza de que valorizaremos todos os que se adequem aos nossos princípios e valores essenciais e os que se desviem destes princípios e dos seus deveres decorrentes do Código do Trabalho serão responsabilizados disciplinarmente.

O presente Código de Ética e Conduta tem também como intuito prevenir e combater a prática de assédio no trabalho e pretende, nos termos da Lei n.º 73/2017, de 16 de agosto, servir de referência aos seus destinatários no sentido de garantir a salvaguarda da integridade moral dos trabalhadores e outros colaboradores, assegurando, designadamente, o direito a condições de trabalho que respeitem a dignidade individual de cada um. Considera-se assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou efeito referido.

Por ser nosso objetivo manter e fazer perdurar os princípios e valores pelos quais sempre nos pautamos, exigimos dos nossos parceiros e colaboradores o respeito por estes, sob o princípio da transparência, confiança, qualidade, isenção e trabalho conjunto para o bem comum.

A ANSE compromete-se a defender os valores da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho. Considera-se assédio todo o comportamento indesejado, sob forma verbal, não-

verbal ou física, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger uma pessoa, de afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

Ao longo do tempo, e apesar da imagem maioritariamente negativa que o setor de atividade onde se insere, nomeadamente as “Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas”, continua a ter junto da sociedade, a ANSE conseguiu criar uma relação de confiança com todos os seus *Stakeholders*.

Com este Código pretendemos reforçar essa relação de confiança, mantendo uma linha de comportamento uniforme entre todos os elementos integrantes da estrutura da ANSE.

Para tal, encontram-se neste documento diversas diretrizes que orientam as pessoas quanto às suas posturas e atitudes ideais, enquadrando os colaboradores com os Princípios e Valores da ANSE.

Por outro lado, pretendemos também consciencializar os colaboradores relativamente aos principais objetivos da ANSE - a sua missão, visão, valores e política de qualidade - bem como sobre a importância do seu contributo para a melhoria da qualidade de vida dos nossos idosos. Este Código de Ética e Conduta apresenta-se assim como um instrumento essencial para o cumprimento da Missão e alcance da Visão, sendo um quadro de referência para o exercício de todas as atividades da Instituição.

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO E PRINCÍPIOS GERAIS

1.1 Objetivos

O Código de Ética e Conduta é criado com o objetivo de explicitar a posição da ANSE face ao sistema de valores e às normas de conduta que devem reger as partes interessadas, nomeadamente Colaboradores, Associados, Clientes, Familiares de Clientes, Prestadores de Serviços, Fornecedores e restante Comunidade.

Constitui um guia permanente de atuação, com as diretrizes essenciais para todas as pessoas que intervêm na dinâmica da Instituição.

A ANSE assume como seus objetivos, em matéria de valores de ética:

- a) Assegurar a prática dos mais elevados valores de ética a nível individual;
- b) Minimizar o risco de ocorrência de más práticas éticas;
- c) Manter uma cultura consistente com os valores assumidos, geradora de transparência, de confiança nas relações e de responsabilidade pelas consequências das decisões e dos atos praticados.

1.2 Definições

Por “ANSE” entende-se a Instituição Particular de Solidariedade Social, **Abrigo de Nossa Senhora da Esperança**, com sede na Rua Manuel Vieira Neves da Cruz, 196, freguesia de Milheirós, concelho da Maia.

Por “Colaboradores” entende-se todos os Membros dos Órgãos Sociais, Dirigentes e trabalhadores da ANSE, que atuam em nome da Instituição.

Por “Fornecedores” e “Prestadores de Serviços” entende-se as pessoas singulares ou coletivas que fornecem produtos ou prestam serviços à ANSE.

Por “Clientes” entende-se as pessoas singulares ou coletivas a quem a ANSE presta serviços.

Por “Partes Interessadas” ou “*Stakeholders*” entende-se as pessoas, entidades ou grupos que possam afetar ou ser afetados pelas atividades ou serviços da ANSE, e pelo desempenho a eles associado, incluindo, mas não se limitando a Colaboradores, Associados, Clientes, Familiares e/ou Responsáveis Legais de Clientes, Fornecedores, Prestadores de Serviços, Autoridades Públicas e de Regulação e Comunidade.

1.3 Destinatários e âmbito de aplicação

Este Código de Ética e Conduta aplica-se a todos os colaboradores da ANSE, independentemente do vínculo contratual, cargo ou posição hierárquica, clientes e quaisquer

peçoas que participem ativamente nas atividades da ANSE (doravante referidos como destinatários).

Em particular, todos os trabalhadores da ANSE devem sentir-se protegidos contra qualquer tipo de assédio praticado sob qualquer forma, incluindo por meios eletrónicos ou outro tipo de comunicação, que possa afetá-los no seu local de trabalho ou em qualquer local em que exerçam funções.

Este Código não tem como objetivo sobrepor-se aos princípios, deveres e obrigações que resultam do Código do Trabalho, dos Códigos Deontológicos dos colaboradores abrangidos por Ordens e Associações profissionais, do Estatuto das IPSS, do Código dos Contratos Públicos, ou outras regras legais ou regulamentares aplicáveis aos nossos colaboradores, estagiários, voluntários, prestadores de serviços ou fornecedores. Deve este Código ser entendido como complementar a essas normas e a sua aplicação por todos os que conosco trabalham para os mesmos fins define a nossa identidade enquanto Instituição.

Aos prestadores de serviços e fornecedores é expressamente requerido o respeito ou a adesão aos princípios estabelecidos no presente Código, de acordo com as obrigações que decorram de procedimentos de qualificação ou de contratos estabelecidos.

1.4 Fins Estatutários

O Abrigo de Nossa Senhora da Esperança é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem finalidade lucrativa, com Estatuto de Utilidade Pública, sob a forma jurídica de Associação de Solidariedade Social, que tem como atividade principal:

- a) A prestação de serviços de apoio às pessoas idosas, proporcionando habitação, proteção e assistência a indivíduos de ambos os sexos, que por idade, doença, deficiência, condicionalismos socioeconómicos ou outros, não queiram ou não possam permanecer no meio familiar, ou no local onde viviam anteriormente;
- b) O desenvolvimento da colaboração e estabelecimento de protocolos com entidades, públicas ou privadas, que fomentem o apoio e a proteção a idosos.

A ANSE exerce ainda, a título secundário, as seguintes atividades:

- a) Apoio domiciliário;
- b) Formação, nomeadamente, na área da geriatria.

2. PRÍNCÍPIOS DE ATUAÇÃO

2.1 Cumprimento da Legislação

A ANSE e todas as pessoas que atuam em seu nome comprometem-se a agir em total conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes.

O desconhecimento das disposições legais não dispensa a obrigatoriedade do seu cumprimento.

2.2 Direitos Humanos e Laborais

A ANSE defende ativamente o respeito pelos Direitos Humanos, nomeadamente os consagrados na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas e os direitos e deveres consagrados na Constituição da República Portuguesa.

Nesse âmbito, compromete-se a:

- a) Promover a igualdade de oportunidades e de iguais condições de trabalho entre homens e mulheres, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada;
- b) Orientar as suas políticas e procedimentos laborais no sentido de impedir a discriminação injustificada e o tratamento diferenciado em função da origem étnica ou social, género, orientação sexual, idade, credo, estado civil, deficiência, orientação política, opinião, naturalidade ou associação sindical;
- c) Respeitar e promover o respeito devido aos colaboradores, assegurando o seu direito a condições de trabalho condignas. Em particular, a ANSE procura proteger os colaboradores e não tolera atos de violência psicológica e de coação moral – como sejam insultos, ameaças, isolamento, invasão da privacidade ou limitação profissional – com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade ou criar um ambiente intimidatório, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador;
- d) Defender o direito dos colaboradores ao equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar e a cumprir a legislação em vigor referente à parentalidade, educação e saúde;
- e) Respeitar a liberdade de associação sindical, a representação de trabalhadores e a não discriminação pelo exercício de funções sindicais;
- f) Respeitar a liberdade de expressão e fomentar a troca de opiniões entre colaboradores e chefias, promovendo ativamente medidas que facilitem essa comunicação;
- g) Dar prioridade à segurança, à saúde e ao bem-estar dos colaboradores.

Os colaboradores comprometem-se a:

- a) Concretizar e agir de acordo com os compromissos da ANSE no âmbito dos direitos humanos e laborais;
- b) Conhecer, cumprir e fazer cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho, bem como reportar quaisquer não conformidades verificadas;
- c) Denunciar, sempre que tenham conhecimento, situações de assédio no trabalho.

2.3 Condutas espectáveis dos Trabalhadores, Estagiários, Voluntários, Membros dos Órgãos Sociais e outros terceiros

É espectável dos trabalhadores, estagiários, voluntários, membros dos órgãos sociais e outros terceiros, as seguintes condutas:

- a) Que cumpram com todas as obrigações legais e regulamentares aplicáveis, conscientes de que a sua violação implica responsabilidade disciplinar;
- b) Que trabalhem com profissionalismo, eficiência, zelo e responsabilidade, que cumpram com as funções que integram o seu conteúdo funcional, disponibilizando-se para desempenhar todas as funções que sejam afins ou diretamente relacionadas com estas e para as quais tenham competência, sempre que tal se revele necessário ao bom funcionamento e à prossecução dos objetivos da Instituição;
- c) Que respeitem e tratem com urbanidade e probidade todos os dirigentes – independentemente do órgão social a que pertençam, os superiores hierárquicos e todos os demais colegas e colaboradores, trabalhando num espírito de colaboração e cooperação mútua, de modo a criarem e manterem boas condições de trabalho e um bom clima organizacional;
- d) Que cumprem, respeitem e façam cumprir todas as regras de segurança e saúde no trabalho definidas pela Instituição, cooperando para a melhoria do serviço e apresentando sugestões de melhoria contínua nos seus setores;
- e) Que estejam disponíveis para aperfeiçoar e atualizar continuamente os seus conhecimentos, aptidões e competências, que sugiram ativamente ações de formação que se possam revelar relevantes para as suas funções e trabalhem de uma forma mais eficaz e eficiente, sugerindo boas práticas aplicáveis às suas funções e dos demais colegas;
- f) Que garantam o sigilo, a confidencialidade, a reserva e máxima discrição sobre todas as informações a que tenham acesso, no exercício das suas funções, relativamente aos trabalhadores, estagiários, voluntários, outros colaboradores, terceiros e membros dos

- órgãos estatutários, não podendo usar de tais informações sem prévia autorização dos próprios ou ao abrigo de uma imposição legal;
- g) Que adotem um comportamento que dignifique a ANSE durante o horário de trabalho e nas nossas instalações e mesmo fora destas;
- h) Que respeitem e honrem o bom nome da Instituição, podendo ser sancionados disciplinarmente pelo uso indevido e desrespeitoso do nome da Instituição, dos membros dos órgãos sociais e todos os colaboradores, ou que difundam informações erradas e caluniosas que afete a entidade ou os seus membros e comunidade;
- i) Conflito de interesses – todos os trabalhadores, estagiários, voluntários, colaboradores, membros dos órgãos sociais e outros terceiros estão expressamente proibidos de participar em qualquer ato, contrato ou decisão suscetível de originar um conflito de interesses - qualquer situação em que se possa, com razoabilidade, duvidar seriamente da imparcialidade da conduta ou decisão;
- j) Quando tenha sido nomeado ou encarregue de participar num concurso público, intervir na seleção de um fornecedor, trabalhador ou outro terceiro, trabalhador ou membro de órgão social terá de entregar uma declaração de inexistência de conflito de interesses e/ou impedimento para que possa prosseguir com a sua intervenção sem pôr em causa a validade do ato, cessando tal intervenção quando o conflito de interesses se venha a verificar posteriormente;
- k) Adoção de uma conduta de parcimónia, proteção e utilização apropriada dos bens e instrumentos de trabalho – os nossos trabalhadores devem zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o trabalho que lhes forem confiados pela Instituição, cuidando deles como se fossem seus e utilizando-os de forma eficiente, sendo-lhes absolutamente vedada qualquer utilização pessoal dos bens e instrumentos de trabalho;
- l) Preservação do bom nome, símbolos e imagem da Instituição – é vedado aos trabalhadores, a utilização do nome, imagem institucional, equipamentos de trabalho e outros símbolos ou bens que os relacionem com a Instituição, fora do período e do local de trabalho. Todos estes bens devem ser devolvidos quando cessar o contrato de trabalho, não podendo continuar a ser utilizados por ex-trabalhadores em seu benefício próprio;

- m) Lealdade – os nossos trabalhadores devem guardar lealdade à Instituição, aos seus princípios e interesses, devendo abster-se de praticar quaisquer atos ou omissões suscetíveis de prejudicar o bom nome ou a persecução dos fins estatutários da Instituição;
- n) Assiduidade e Pontualidade – os trabalhadores devem comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, sendo a violação deste dever punida em sede de responsabilidade disciplinar;
- o) Ofertas, favores, benefícios e outras regalias – os nossos trabalhadores estão expressamente proibidos de solicitar e aceitar qualquer pagamento, oferta, favor ou outro benefício, para si ou para interposta pessoa, pelo exercício das suas funções na Instituição;
- p) Corrupção e Infrações conexas – é interdita qualquer prática de corrupção ou de infrações conexas aos trabalhadores, estagiários, voluntários, outros colaboradores e terceiros, bem como aos membros de órgãos sociais;
- q) Assédio no trabalho – a nossa Instituição tem uma posição de tolerância zero para com qualquer prática de assédio, sendo expressamente proibida a prática de assédio em qualquer das suas modalidades, moral ou sexual.

2.4 Princípios gerais quanto a discriminação e assédio no trabalho

No exercício das suas atividades, funções e competências, os destinatários devem sempre atuar tendo em vista a prossecução dos interesses da ANSE, no respeito pelos princípios da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho.

Os destinatários não podem adotar comportamentos discriminatórios em relação a outros destinatários ou a terceiros, com base em quaisquer categorias suspeitas, designadamente a raça ou etnia, o sexo, a orientação sexual, a idade, incapacidade ou deficiência física ou psíquica, opinião política, ideologia, religião, crença e filiação sindical.

2.5 Prevenção e combate à discriminação e assédio no trabalho

A ANSE, nos termos do estipulado na alínea k) do n.º 1 do artigo 127º do Código do Trabalho, adotou uma conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, que se rege, pelas seguintes alíneas:

- a) É proibida a prática de assédio, moral ou sexual, sobre os trabalhadores da ANSE, da autoria de Dirigentes, colaboradores ou trabalhadores;

- b) Considera-se assédio no trabalho o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente de trabalho intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador;
- c) Considera-se assédio sexual o comportamento indesejado de caráter sexual, sob forma verbal, não-verbal ou física, com o objetivo ou o efeito referido na alínea anterior;
- d) A ANSE deve tratar todos os trabalhadores ou candidatos a emprego, com igualdade e sem discriminação, designadamente:
- Proporcionando igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere a acesso ao emprego, à formação profissional e promoção ou carreiras profissionais e às condições de trabalho;
 - Não privilegiando, prejudicando, beneficiando, ou privando de qualquer direito ou isentando de qualquer dever, em razão da ascendência, idade, sexo, orientação sexual, identidade de género, estado civil, situação familiar ou económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical;
- e) O denunciante de assédio e as testemunhas por si arroladas não podem ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do direito ao contraditório;
- f) Todo o trabalhador que seja vítima de assédio ou tenha conhecimento de factos, atos ou comportamentos suscetíveis de serem qualificados como tal, deve informar, de imediato, a Direção da ANSE, através de comunicação escrita, em envelope fechado, unicamente com a frase “*Queixa assédio no trabalho*”:
- A Direção da ANSE escolhe o seu membro que, obrigado ao sigilo, se responsabiliza pela abertura do envelope e sua apresentação à reunião do órgão;

- A Direção está obrigada ao sigilo, quer sobre a identificação da vítima ou testemunhas, quer sobre os factos, atos ou comportamentos ou qualquer outra informação constante do documento supra referido;
 - A Direção, analisado o documento, deve proceder de imediato, quer a averiguações ou disciplinarmente, quer apresentando queixa nas entidades que entenda competentes;
- g) A ANSE, nos termos do estipulado na alínea l) do nº 1 do artigo 127º do Código do Trabalho, obriga-se a instaurar procedimento disciplinar sempre que tiver conhecimento de alegadas situações de assédio no trabalho:
- A prática, de um ou vários trabalhadores, de qualquer facto, ato ou comportamento passível de ser considerado assédio no trabalho constitui uma infração disciplinar grave, suscetível de tornar imediatamente e praticamente impossível a subsistência da relação laboral;
- h) A vítima de assédio no trabalho tem direito a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais;
- i) Constitui fundamento para o despedimento com justa causa por iniciativa do trabalhador a ofensa à integridade física ou moral, liberdade, honra e dignidade do trabalhador, punível por lei, incluindo a prática de assédio denunciada ao serviço com competência inspetiva na área laboral, praticada pelo empregador ou seu representante.

2.6 Comportamentos ilícitos

Estão expressamente vedados os seguintes comportamentos, em si mesmos suscetíveis de configurarem a prática de assédio moral:

- Desvalorizar e desqualificar sistematicamente o trabalho de colegas ou subordinados;
- Promover o isolamento social;
- Ridicularizar, de forma direta ou indireta, uma característica pessoal;
- Fazer recorrentes ameaças de despedimento;
- Estabelecer sistematicamente objetivos impossíveis de atingir ou prazos impossíveis de cumprir;
- Atribuir sistematicamente funções estranhas ou desadequadas à respetiva categoria profissional;

- Não atribuir quaisquer funções profissionais, violando o direito à ocupação efetiva do posto de trabalho;
- Apropriar-se sistematicamente de ideias, propostas, projetos e trabalhos de colegas ou de subordinados, sem identificação do autor das mesmas;
- Desprezar, ignorar ou humilhar colegas ou trabalhadores/as, forçando o seu isolamento perante outros colegas e superiores hierárquicos;
- Sonegar sistematicamente informações necessárias ao desempenho das funções de outros colegas ou de subordinados ou relativas ao funcionamento da ANSE, sendo, no entanto, o conteúdo dessas informações facultado aos demais;
- Divulgar sistematicamente por qualquer meio, rumores e comentários maliciosos ou críticas reiteradas;
- Dar sistematicamente instruções de trabalho confusas e imprecisas;
- Pedir sistematicamente trabalhos urgentes, sem que essa urgência seja necessária;
- Fazer sistematicamente críticas em público a colegas de trabalho, a subordinados ou a outros superiores hierárquicos;
- Insinuar sistematicamente que o/a trabalhador(a) ou colega de trabalho tem problemas mentais ou familiares;
- Fazer brincadeiras frequentes com conteúdo ofensivo referentes ao sexo, raça, orientação sexual, opção política, ideológica ou religiosa, deficiências físicas, problemas de saúde etc., de outros colegas ou subordinados/as;
- Transferir o/a trabalhador(a) de sector ou de local de trabalho com a clara intenção de promover o seu isolamento;
- Falar constantemente aos gritos ou de forma intimidatória;
- Marcar o número de vezes e contar o tempo que o/a trabalhador/a demora na casa de banho;
- Criar sistematicamente situações objetivas de stress que provoquem no(s) destinatário(s) da conduta o seu descontrolo, designadamente alterações ou transferências sistemáticas de local de trabalho.

Estão expressamente vedados os seguintes comportamentos, em si mesmos suscetíveis de configurarem a prática de assédio sexual:

- Repetir sistematicamente observações sugestivas, piadas ou comentários sobre a aparência ou condição sexual;
- Enviar reiteradamente desenhos animados, desenhos, fotografias ou imagens indesejados e de teor sexual;
- Realizar telefonemas, enviar cartas, SMS, e-mails ou fazer publicações nas redes sociais indesejadas, de carácter sexual;
- Promover o contacto físico intencional e não solicitado excessivo ou provocar abordagens físicas desnecessárias;
- Enviar convites persistentes para participação em programas sociais ou lúdicos, quando a pessoa visada deixou claro que o convite é indesejado;
- Apresentar convites e pedidos de favores sexuais associados a promessa de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho, de estabilidade no emprego ou na carreira profissional, podendo esta relação ser expressa e direta ou meramente insinuada.

3. INTEGRIDADE

A ANSE compromete-se a uma conduta íntegra e a manter sistemas de controlo interno adequados à prevenção e deteção de irregularidades, nomeadamente em matérias de conflito de interesses, uso do património, uso de informação e procedimentos negociais, entre outros.

3.1 Conflito de interesses

A ANSE compromete-se a adotar medidas para assegurar a isenção na atuação e nos processos de decisão, em situações de potencial conflito de interesses envolvendo a Instituição ou os colaboradores.

Os colaboradores comprometem-se a:

- a) Não implicar a Instituição nas suas ações a título pessoal;
- b) Comunicar às hierarquias e a afastar-se dos respetivos processos de decisão, em todas as situações que possam gerar conflitos entre os seus interesses pessoais e o dever de lealdade para com a Instituição.

É suscetível de originar um conflito de interesses, a intervenção em qualquer situação em que:

- a) Tenha interesse, por si, como representante ou como gestor de negócios de outra pessoa, ou sendo beneficiário efetivo da mesma;
- b) Quando, por si ou como representante de outra pessoa, nela tenha interesse o seu cônjuge, algum parente ou afim em linha reta ou até ao 2.º grau da linha colateral, bem como qualquer pessoa com quem vivam em economia comum ou com a qual tenha uma relação de adoção, tutela ou apadrinhamento civil;
- c) Quando, por si, ou como representante de outra pessoa, tenha interesse em questão semelhante à que deve ser decidida ou quando tal situação se verifique em relação a pessoa abrangida pela alínea anterior;
- d) Quando, por si ou como representante de outra pessoa, nela tenha interesse pessoal;
- e) Quando tenha intervindo como perito ou mandatário ou haja dado parecer sobre a questão a resolver;
- f) Quando tenha intervindo no processo, como perito ou mandatário, o seu cônjuge, ou pessoa com quem viva em condições análogas ao dos cônjuges, parente ou afim em linha reta ou até ao 2.º grau da linha colateral, bem como qualquer pessoa com quem vivam em economia comum ou com a qual tenham uma relação de adoção, tutela ou apadrinhamento civil;
- g) Quando contra ele, seu cônjuge ou parente em linha reta esteja intentada ação judicial proposta pelo interessado ou pelo respetivo cônjuge;
- h) Quando se trate de recurso de decisão proferida por si, ou com a sua intervenção, ou proferida por qualquer das pessoas referidas na alínea b), anterior, ou com intervenção destas.

Sempre que se verifique qualquer situação de conflito de interesses o trabalhador deve, de imediato, pedir o seu afastamento invocando escusa ou suspeição.

3.2 Uso do património

A ANSE compromete-se a gerir os ativos patrimoniais, próprios e de terceiros que lhe sejam confiados, com o objetivo de salvaguardar o respetivo valor.

Os colaboradores comprometem-se a zelar pelo património, tangível ou intangível, da Instituição, que lhes seja confiado, assegurando o seu uso eficiente, evitando desperdícios e mau uso.

A utilização de bens da Instituição por terceiros carece de autorização prévia da Direção, sendo proibida a sua utilização para fins ilícitos e/ou pessoais.

3.3 Uso de Informação

A ANSE compromete-se a gerir a informação com o objetivo de assegurar a proteção da respetiva integridade e da confidencialidade dos assuntos da Instituição, dos colaboradores, clientes, prestadores de serviços ou fornecedores.

Os colaboradores comprometem-se:

- a) A utilizar a informação a que tenham acesso apenas no âmbito da finalidade para que foi obtida, não a usando a título individual;
- b) A proteger a informação dos clientes, obtida através do contacto direto com estes;
- c) A não divulgar a informação estratégica relativa a iniciativas da ANSE e a informação relativa a clientes, seus familiares, fornecedores ou outros;
- d) Ao dever de sigilo profissional, abstendo-se de comentar factos relativos à vida da Instituição, dos seus clientes e familiares, fornecedores ou outros.

3.4 Procedimentos negociais

A ANSE proíbe a todos os seus colaboradores a prática de suborno ou de corrupção, na forma ativa ou passiva, nomeadamente pagamentos de facilitação ou criação, manutenção ou promessa de situações irregulares ou de favor.

Os colaboradores devem recusar ofertas que possam ser consideradas como tentativa de influência, para obtenção de vantagem ilegítima. Em caso de dúvida, deverão comunicar a situação, por escrito, à Direção.

Também é vedada aos colaboradores e outras partes interessadas, a prática de atos comerciais dentro da Instituição, sem o prévio pedido à Direção e respetivo consentimento escrito por parte da mesma, ou de quem ela delegar para o efeito.

3.5 Ofertas

É expressamente proibido aos colaboradores o recebimento de qualquer valor pecuniário (numerário), a título individual.

É também expressamente proibido aos colaboradores solicitarem de forma direta ou indireta a entrega de presentes por parte de clientes, seus familiares ou fornecedores.

Estão apenas excecionadas as ofertas de valor diminuto e em espécie, que representem um ato de mera cortesia, um costume local ou prática social que não possa ser considerada nem interpretada como passível de criar expectativas de favorecimento ou de tratamento preferencial (ex. oferta de uma caixa de chocolates no Natal, ou um pacote de amêndoas na Páscoa). Contudo, cabe ao Colaborador que foi presenteado o dever de informar que não é

prática da Instituição. Todos os presentes recebidos nestas circunstâncias devem ser comunicados à Direção Técnica que reportará à Direção.

3.6 Atividade na Internet

A Internet assume hoje um papel relevante no relacionamento com os nossos clientes. Para que se possa potenciar o seu crescimento, é fundamental que todos contribuamos para uma correta utilização deste meio. A ANSE está presente neste canal, nomeadamente através da sua atividade nas redes sociais do *Facebook* e *Instagram*, e na sua página institucional (www.anse.pt).

Na utilização destas ou doutras plataformas da Internet, devem ser considerados os seguintes princípios gerais:

- a) Para resposta oficial a questões colocadas sobre a ANSE existe uma equipa dedicada e habilitada para o efeito. Se pretende intervir, ou complementar, informação sobre esta matéria contacte geral@anse.pt;
- b) Se intervém de forma direta e pessoal:
 - Tenha intervenções construtivas, respeitosas, transparentes e éticas;
 - Abstenha-se de intervenções suscetíveis de afetar o bom nome da ANSE ou o dos seus colaboradores, nomeadamente através da publicação de fotografias, vídeos ou comentários descontextualizados;
 - Abstenha-se de intervenções que façam referência a dados ou elementos confidenciais ou privados da ANSE, aos quais tenha acesso no âmbito da sua atividade funcional;
 - Não faça repetições (spam);
 - As suas intervenções na internet não vinculam nem responsabilizam diretamente a ANSE e podem, sempre que ofensivas da mesma ou dos seus colaboradores, constituir uma prática suscetível de procedimento disciplinar nos termos contratuais e legais;
- c) Além dos princípios estabelecidos neste ponto, os colaboradores devem respeitar nessa atividade os restantes princípios definidos neste Código de Ética e Conduta, outros regulamentos e legislação aplicáveis.

4. COMPROMISSOS COM AS PARTES INTERESSADAS

A ANSE compromete-se a envolver as partes interessadas e a integrar as suas preocupações na tomada de decisão e nas práticas de gestão. Para isso, mantém apropriados canais de auscultação e presta contas de forma verdadeira e objetiva sobre o seu desempenho, na vertente económica, ambiental e social.

4.1 Colaboradores

A ANSE compromete-se a:

- Diligenciar no sentido de proporcionar aos colaboradores elevados níveis de satisfação e realização profissional, pagando remunerações justas e propiciando um ambiente de trabalho seguro e saudável;
- Promover o respeito pela igualdade de oportunidades para todos os colaboradores e potenciais colaboradores;
- Promover a correção, afabilidade e brio profissional nas relações entre colaboradores, bem como o respeito pelos respetivos direitos, sensibilidades e diversidade, propiciando um ambiente de trabalho inclusivo, livre de preconceito e de discriminação injustificada;
- Promover o aperfeiçoamento pessoal e profissional dos colaboradores, desempenhando as hierarquias, neste âmbito, um papel de especial responsabilidade na identificação e promoção de oportunidades de desenvolvimento;
- Investir no equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos colaboradores, promovendo programas de conciliação dirigidos à concretização deste objetivo;
- Valorizar o voluntariado, incentivando os colaboradores à participação cívica.

Os colaboradores comprometem-se a prosseguir o desenvolvimento profissional no sentido da melhoria contínua dos seus conhecimentos e competências, procurando obter o melhor uso, fruição e resultados da formação profissional promovida pela instituição.

4.2 Clientes

A ANSE compromete-se a:

- Respeitar os direitos dos clientes e os compromissos contratuais com eles assumidos, procurando, com sentido de missão, satisfazer e superar as suas expectativas;
- Prestar informações relevantes, verdadeiras e rigorosas, em linguagem acessível e adaptada às necessidades, respondendo às solicitações, dúvidas e reclamações em prazos razoáveis;

- Melhorar continuamente o desempenho, bem como a qualidade dos seus serviços.

Os colaboradores comprometem-se a proceder com correção, afabilidade e brio profissional nas relações com clientes, respeitando os seus direitos, sensibilidades e diversidade.

4.3 Fornecedores e Prestadores de Serviços

A ANSE compromete-se a:

- Manter critérios de seleção – éticos, técnicos e económicos – claros, imparciais e pré-determinados;
- Promover a observância das normas e práticas de segurança e da legislação laboral em vigor;
- Monitorizar a conduta ética dos fornecedores e a adotar medidas imediatas e rigorosas nos casos em que esta seja questionável;
- Respeitar a confidencialidade da informação e a propriedade intelectual dos fornecedores.

4.4 Comunidade

A ANSE compromete-se a:

- Manter uma relação de proximidade com as comunidades onde atua, estabelecendo diálogo regular, aberto e franco, procurando conhecer as necessidades da população idosa e contribuindo para a melhoria das suas condições de vida;
- Promover a adoção de estilos de vida mais sustentáveis, conducentes a um envelhecimento ativo.

5. PROCEDIMENTO

5.1. Infrações

Sempre que a ANSE tome conhecimento da violação das disposições constantes do presente Código de Ética e Conduta, e no caso de o infrator ser trabalhador sujeito ao poder disciplinar da Instituição, será instaurado processo disciplinar, a iniciar-se nos 60 dias subsequentes àquele em que o empregador ou o superior hierárquico com competência disciplinar tomem conhecimento da infração, nos termos do nº 2 do artigo 329.º do Código do Trabalho.

A instauração de procedimento disciplinar não prejudica a responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que haja lugar relativamente a quaisquer destinatários do presente Código de Ética e Conduta que cometam infrações que àquelas correspondam.

Os fornecedores e os prestadores de serviços a quem o presente Código seja aplicável, estão sujeitos às medidas ou sanções estabelecidas contratualmente ou decorrentes dos procedimentos de avaliação e qualificação em vigor na ANSE.

Os destinatários do presente Código têm o dever de denunciar quaisquer práticas irregulares de que tenham conhecimento, prestando a devida colaboração em eventuais processos disciplinares ou de investigação contraordenacional ou criminal pelas entidades competentes.

5.2. Regime de proteção ao denunciante e testemunhas

Será garantido um regime específico de proteção para o denunciante e as testemunhas em procedimentos relacionados com situações de assédio.

Salvo quando atuem com dolo, é garantida proteção especial aos denunciantes e testemunhas em processos judiciais ou contraordenacionais desencadeados por assédio, não podendo os mesmos ser sancionados disciplinarmente até trânsito em julgado da respetiva decisão.

Nos termos do Código do Trabalho, presume-se abusivo o despedimento ou outra sanção aplicada para punir uma infração, se esta tiver lugar até um ano após a denúncia ou após outra forma de reivindicação ou exercício de direitos relativos a igualdade, não discriminação e assédio.

Os destinatários que denunciem infrações ao presente Código, de que tenham tido conhecimento no exercício das suas funções ou por causa destas não podem, sob qualquer forma, ser prejudicados, sendo-lhes assegurado o anonimato até à dedução de acusação.

5.3. Responsabilidade da Instituição

A ANSE é responsável pela reparação dos danos emergentes de doenças profissionais resultantes da prática de assédio, cujos termos serão fixados pelo Governo em regulamentação própria.

A prática de assédio pelo empregador ou por algum representante do mesmo, denunciada à Autoridade para as Condições no Trabalho, figurará entre os exemplos de justa causa de resolução do contrato de trabalho por parte do trabalhador.

Quando esteja em causa a prática de assédio, fica vedada a dispensa da sanção acessória de publicidade da decisão condenatória.

5.4. Formalização de denúncias

Nos termos de regulamentação própria, serão disponibilizados e divulgados pela Autoridade para as Condições do Trabalho os endereços eletrónicos próprios para receção de denúncias de assédio em contexto laboral.

Os colaboradores que, no âmbito da sua atividade profissional, identifiquem práticas, suscetíveis de consubstanciarem um ato de corrupção ou infrações conexas, devem denunciar tal ato através do canal de denúncia interna - <https://www.anse.pt/canaldenunciainterna>).

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Vigência e divulgação

O presente Código de Ética e Conduta entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pela Direção da ANSE e respetiva divulgação a todos os demais destinatários.

O presente Código será ainda disponibilizado no sítio de internet da ANSE, bem como afixado nos locais habituais.

Será dada aos trabalhadores uma ação de formação, sensibilização, sobre o conteúdo do presente Código, o qual passará a partir desse momento a ser vinculativo com a consequência disciplinar e criminal para qualquer ato ou comportamento que viole estas normas.

Contactos

Sede: Edifício Dr. Sílvio Carvalho de Oliveira
Rua Manuel Vieira Neves da Cruz, 196
4475-035 Milheiros – Maia

Delegação: Edifício D. Maria José Novais
Rua de Santa Catarina, 935
4000-455 Porto

Telefone: 222 073 790* - Extensão 1 – ANSE Maia (atendimento geral)
- Extensão 2 – ANSE Porto (atendimento geral)

E-mail: geral@anse.pt

Web: www.anse.pt

*Chamada para a rede fixa nacional