

**Preâmbulo**

O presente Código de Conduta é um documento que integra um conjunto de princípios e valores em matéria de ética profissional a adotar por todos os colaboradores da Ajuda de Mãe sem prejuízo de outras normas de conduta aplicáveis em virtude do desempenho das suas funções ou da legislação vigente.

O presente Código de Conduta constitui um elemento enquadrador da atuação relacional dos colaboradores da Ajuda de Mãe que visa refletir os princípios que orientam a atividade Institucional.

Um comportamento ético por parte dos colaboradores pretende-se com saber construir relações de qualidade com colegas, superiores hierárquicos, subordinados e clientes e de um modo geral com todos os que contribuem para o bom funcionamento da Instituição e para a formação de uma imagem positiva perante os outros – Direção, colaboradores e voluntários são responsáveis pela reputação e credibilidade da Ajuda de Mãe.

**Capítulo I****Âmbito de Aplicação****Artigo 1.º****Âmbito**

1.O presente Código de Conduta aplica-se a todos os colaboradores da Ajuda de Mãe entendendo-se como tal todas as pessoas que prestem atividade na Instituição incluindo Direção, colaboradores em regime de contrato, prestação de serviços, voluntariado ou quaisquer outras formas de colaboração.

2. A aplicação do presente Código de Conduta não impede, nem dispensa a aplicação de outras regras de conduta ou deontológicas, de fonte legal ou de qualquer outra natureza, aplicáveis a determinadas funções, atividades ou grupos profissionais.

**Capítulo II****Princípios Gerais****Artigo 2.º****Princípios gerais**

1. No exercício das suas atividades, funções e competências, os colaboradores da Ajuda de Mãe devem pautar a sua conduta, tendo em vista a prossecução dos interesses, princípios e valores da Instituição e no respeito pelos princípios da legalidade, boa fé, responsabilidade, transparência, integridade, profissionalismo e confidencialidade, tendo em consideração a missão e as políticas de qualidade, de ambiente e de segurança em vigor na Instituição.

2. Os princípios referidos no número anterior devem ser especialmente observados no relacionamento com clientes, fornecedores, prestadores de serviços, voluntários, órgãos de comunicação social, entidades públicas e privadas, público em geral e nas relações internas entre os colaboradores da Ajuda de Mãe.

**Artigo 3.º****Igualdade de tratamento e não discriminação**

1. Os colaboradores da Ajuda de Mãe não podem adotar comportamentos discriminatórios, com base na raça, sexo, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas ou convicções religiosas devendo denunciar qualquer prática que contrarie este pressuposto.

**Artigo 4.º****Diligência, eficiência e responsabilidade**

1. Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem cumprir sempre com zelo, eficiência e responsabilidade os encargos e deveres que lhes sejam destinados no exercício das suas funções.

2. O desempenho dos colaboradores da Ajuda de Mãe deverá ser avaliado com base no mérito e nos resultados alcançados no exercício das funções, tendo em conta o cumprimento dos seus deveres.

### **Artigo 5º**

#### **Recursos da Instituição**

1. Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem assegurar a proteção e conservação do património físico, financeiro e intelectual da Instituição.

2. No exercício das suas funções, os colaboradores devem fazer uma utilização eficiente e sustentável dos recursos disponíveis e adotar medidas no sentido de limitar os custos e despesas da Ajuda de Mãe.

Capítulo III Relacionamento com o exterior

### **Artigo 6.º**

#### **Informação e confidencialidade**

1. Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem guardar absoluto sigilo e reserva em relação ao exterior de toda a informação de que tenham conhecimento no exercício das suas funções.

2. Devem ser mantidas confidenciais e sigilosas todas as informações relativas à entidade empregadora (informações sobre clientes, funcionamento e métodos de trabalho, documentos internos, fornecedores, etc.); informações ou conhecimentos relativos ou decorrentes da prestação de serviço prestado.

3. Quer durante a vigência do presente Contrato, quer após a cessação do mesmo, deverão guardar absoluto segredo sobre quaisquer procedimentos, métodos, informações, dados, conhecimentos ou documentos, independentemente da forma como foram adquiridos, nomeadamente respeitantes à gestão, negócios, contabilidade e finanças, respeitantes a conhecimentos e segredos técnicos, industriais ou comerciais, bem como respeitantes à identificação da carteira de clientes, referentes à Ajuda de Mãe ou a quaisquer outras pessoas, singulares ou coletivas, que se relacionem com aquela, nomeadamente gerentes, trabalhadores, clientes e fornecedores.

4. É expressamente proibido realizar ou permitir a realização de quaisquer atos ou condutas consistentes na reprodução, cópia, modificação, comunicação pública, distribuição ou qualquer outro tipo de cedência, gratuita ou onerosa, de documentos ou produtos pertencentes à Ajuda de Mãe.

### **Artigo 7.º**

#### **Dever de lealdade, independência e responsabilidade**

1. Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem assumir um compromisso de lealdade para com a mesma, empenhando-se em salvaguardar a sua credibilidade, prestígio e imagem em todas as situações, agindo com verticalidade, isenção, empenho e objetividade na análise das decisões tomadas em nome da Instituição.

2.Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem atuar no estrito cumprimento dos limites das responsabilidades inerentes às funções que exercem, utilizando os meios que tenham sido colocados à sua disposição exclusivamente no âmbito e para o efeito do exercício das suas funções.

#### **Artigo 8.º**

##### **Cumprimento da legislação**

1.A Ajuda de Mãe deve respeitar e zelar pelo cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às suas atividades e serviços.

2.Os colaboradores da Ajuda de Mãe não devem, em nome da instituição e no âmbito da sua atividade, violar a lei geral e a regulamentação específica aplicável.

#### **Artigo 9.º**

##### **Conflito de interesses**

1.Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem evitar qualquer situação suscetível de originar, direta ou indiretamente, conflito de interesses.

2.Salvo prévia autorização da Direção, nenhum colaborador da Instituição poderá exercer atividade profissional em entidade externa à Ajuda de Mãe, sempre que o seu exercício interfira com o cumprimento dos seus deveres na qualidade de colaborador da Ajuda de Mãe.

#### **Artigo 10.º**

##### **Relacionamento com clientes**

1.A Ajuda de Mãe deverá assegurar a igualdade de tratamento e a não discriminação injustificada de todos os clientes.

2.A Ajuda de Mãe deverá manter níveis elevados de competência técnica, prestando um serviço de qualidade e atuando com profissionalismo, respeito, diligência e neutralidade.

3.No relacionamento com os clientes, os colaboradores deverão manter adequados padrões de correção, urbanidade e afabilidade procurando uma relação empática e de confiança onde é respeitada a privacidade do cliente.

#### **Artigo 11.º**

##### **Relações com terceiros**

1. As ofertas de terceiros a colaboradores devem ser recusadas caso as mesmas não tenham apenas um valor simbólico e/ou existam suspeitas de que são feitas com o objetivo de obtenção de alguma vantagem pretendendo atingir objetivos contrários ao disposto no presente Código de Conduta.

**Artigo 12.º****Relacionamento com fornecedores**

1. Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem atuar de forma a assegurar que sejam honrados os compromissos com fornecedores de produtos ou serviços e a exigir da parte destes o integral cumprimento das suas obrigações, bem como a observância das boas práticas e regras subjacentes à atividade em causa.
2. A escolha dos fornecedores deve ser efetuada com base em critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos e evitando, sempre que possível, situações de exclusividade.
3. Os colaboradores da Ajuda de Mãe terão presente que, para a seleção de fornecedores e prestadores de serviços, não deverão ser tidos em consideração apenas os indicadores económico-financeiros, condições comerciais e qualidade dos produtos ou serviços, mas, também, o comportamento ético do fornecedor, nomeadamente, o cumprimento do presente Código de Conduta.
4. Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem sensibilizar os fornecedores e prestadores de serviços para o cumprimento de princípios éticos em linha com as constantes do presente Código de Conduta.

**Artigo 13.º****Relacionamento com a Comunidade e o Meio Ambiente**

1. A Ajuda de Mãe assume uma atitude socialmente responsável na Comunidade e perante a opinião pública desenvolvendo a sua atuação respeitando os princípios da sustentabilidade.
2. Os colaboradores devem exercer as suas funções de forma responsável e profissional, zelando e protegendo os bens e recursos através de utilização sensata e racional.

**Capítulo IV****Relações Internas****Artigo 14.º****Relação entre colaboradores e aperfeiçoamento profissional**

1. Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem pautar a sua atuação pela motivação do cumprimento da missão da Instituição.
2. Os colaboradores assumem o compromisso de adotar uma atitude pautada pelo envolvimento, participação e dedicação para atingir os objetivos coletivos.
3. Cada colaborador é individualmente responsável pela manutenção de um clima sadio e de confiança, no respeito pela estrutura hierárquica, colaborando forma comprometida e proactiva, partilhando conhecimento e informação e cultivando o espírito de equipa. A Instituição deve promover a correção e a urbanidade nas relações entre os seus colaboradores.

4.A relação entre os colaboradores deve assim pautar-se pelo respeito, lealdade, cooperação, honestidade, comunicação assertiva em prol de um resultado coletivo.

5.Os colaboradores da Ajuda de Mãe que tenham entre si relações familiares ou equivalentes não devem exercer a sua atividade em relação hierárquica ou funcional direta e devem garantir que a sua relação de parentesco não interfere de forma alguma em decisões ou atuações que tenham que ser realizadas.

6.Os colaboradores da Ajuda de Mãe devem procurar, de forma contínua, aperfeiçoar e atualizar os seus conhecimentos e competências, tendo em vista a manutenção ou melhoria das suas competências profissionais.

## **Capítulo V**

### **Aplicação**

#### **Artigo 15.º**

##### **Compromisso de cumprimento**

Todos os colaboradores da Ajuda de Mãe ficam sujeitos ao presente Código de Conduta desde o início do desempenho de funções independentemente da sua posição hierárquica ou das suas funções.

#### **Artigo 16.º**

##### **Comunicação de irregularidades**

A comunicação de eventuais irregularidades ou infrações a este Código de Conduta deve ser dirigida por escrito, em suporte de papel ou digital (endereço eletrónico com acesso reservado: [ajudadema@ajudadermae.pt](mailto:ajudadema@ajudadermae.pt)), ao Presidente da Direção por qualquer colaborador, cliente, fornecedor ou qualquer outra entidade diretamente interessada.

#### **Artigo 17.º**

##### **Aplicação e acompanhamento**

1.O presente Código de Conduta entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pela Direção e a sua divulgação a todos os colaboradores.

2.No momento da contratação, cada colaborador assina uma declaração atestando ter conhecimento deste código de conduta e assumindo o compromisso individual do seu cumprimento.

3.Qualquer dúvida na interpretação ou aplicação de qualquer artigo deste código, os colaboradores da Ajuda de Mãe devem consultar o respetivo superior hierárquico.

4.A violação do presente Código de Conduta por qualquer colaborador pode resultar na abertura de um procedimento disciplinar, com os efeitos considerados adequados.

**Artigo 18.º****Divulgação**

A Direção promoverá a adequada divulgação do presente Código de Conduta, de forma a consolidar a aplicação dos princípios e a adoção dos comportamentos no mesmo estabelecidos