



# **CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA**

**SMAS DE ALMADA**



Serviço Público Municipal de Excelência

**Padrões**

**Dever**

**Ética**

**Valores**

**Integridade**

**Princípios**

**Moral**

**Dever**

## CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA DOS SMAS DE ALMADA

### INTRODUÇÃO

Os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada, designados por SMAS de Almada, acredita que a concretização dos seus interesses de longo prazo está necessariamente alicerçada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta ética.

Os SMAS de Almada assumem a convicção de que as preocupações diárias com manter a excelência do serviço prestado, não podem ser dissociadas de uma conduta ética e responsável. Todos aqueles que se relacionam com a organização nas suas atividades comerciais, institucionais e sociais, têm interesse legítimo na transparência, no diálogo e na atitude ética da organização e dos seus trabalhadores.

Este documento vem expressar o compromisso dos SMAS de Almada com uma conduta ética nos seus relacionamentos internos e externos, tendo como objetivo o reforço dos padrões éticos aplicáveis e a criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, o rigor, a integridade, a cooperação e a equidade.

Com o objetivo de continuar a ser uma referência, formal e institucional, para a conduta pessoal e profissional de todos os trabalhadores, tornando-se um padrão de relacionamento quer entre trabalhadores e colaboradores, quer com as suas partes interessadas, os SMAS de Almada devem:

- Melhorar os sistemas de controlo interno, nomeadamente promovendo, com regularidade, auditorias às diversas unidades orgânicas;
- Promover, entre os seus trabalhadores, uma cultura de responsabilidade, rigor, imparcialidade, transparência e cooperação que permita levar a efeito a estratégia assumida pela Organização;
- Assegurar que os seus trabalhadores estão conscientes das suas obrigações, nomeadamente no que se refere à obrigatoriedade de denúncia de situações de corrupção, de discriminação, de assédio ou abuso de poder;
- Promover uma cultura de legalidade, clareza e transparência nos procedimentos;
- Promover o acesso público e tempestivo à informação correta e adequada.

### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Código aplica-se a toda a Organização, aos trabalhadores dos SMAS de Almada e trabalhadores de empresas exteriores independentemente do vínculo ou posição hierárquica que ocupem, que prestem serviço nas suas instalações ou fora destas.

Os trabalhadores dos SMAS de Almada no desempenho das suas funções e atividades estão exclusivamente ao serviço do interesse público, subordinados à Constituição e às leis em vigor, devendo ter sempre uma conduta responsável e de ética profissional. E devem observar e respeitar os diversos princípios da Carta Ética da Administração Pública Portuguesa e seus Princípios Gerais.

## CARTA ÉTICA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

### SERVIÇO PÚBLICO

Os trabalhadores encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo.

### LEGALIDADE

Os trabalhadores devem atuar em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei, bem como cumprir todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade, dentro dos limites e poderes que lhe foram conferidos.

### JUSTIÇA E IMPARCIALIDADE

Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

### IGUALDADE

Os trabalhadores não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão ou entidades em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, idade, território de origem, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

### PROPORCIONALIDADE

Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa.

### COLABORAÇÃO E BOA-FÉ

Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, devem relacionar-se/ou interagir com os cidadãos, segundo o princípio da boa-fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa.

### INFORMAÇÃO E QUALIDADE

Os trabalhadores devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida.

### LEALDADE

Os trabalhadores, no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante e mostrar prontidão e disponibilidade para com o serviço e os seus clientes/utilizadores.

### INTEGRIDADE

Os trabalhadores regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de caráter.

### COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Os trabalhadores devem agir de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização pessoal e profissional, com vista ao bom desempenho do seu trabalho.

A qualidade do desempenho dos trabalhadores e o respeito de todos e em particular do individual no cumprimento destes princípios da Carta Ética da Função Pública é um indicador da qualidade de qualquer sociedade democrática que os SMAS de Almada assumem ainda para o interior da sua organização e na sua relação com o exterior:



## POLÍTICA DOS SMAS ALMADA



### Serviço Público Municipal de Excelência

#### ALMADA

Situado na margem sul do estuário do rio Tejo, o concelho de Almada integra administrativamente o distrito de Setúbal e faz parte da Área Metropolitana de Lisboa.

O Concelho é delimitado pela frente ribeirinha a norte e pela frente atlântica a oeste, com uma extensão de 13km de praias de grande qualidade e valor paisagístico. Do território de 71 km<sup>2</sup>, cerca de 24% correspondem a área florestal, da qual se destacam a Paisagem Protegida da Arriba Fóssil da Costa de Caparica e a Mata dos Medos com um vasto património natural.

Com uma população de 174 030 habitantes, dos quais 45,6% têm idade inferior a 40 anos, Almada é um concelho predominantemente terciário (84,0% da população ativa empregada), onde o comércio e os serviços públicos são os maiores empregadores. O setor primário ocupa apenas 0,7% e o setor secundário 15,3%.

#### SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA DE SANEAMENTO DE ALMADA

Com mais de 65 anos, os SMAS de Almada têm como principais atribuições a:

- Captação, adução, tratamento e distribuição de água potável;
- Recolha, drenagem e tratamento de águas residuais domésticas;
- Recolha e drenagem de águas pluviais;
- Construção, ampliação, exploração e conservação das redes de água, estações elevatórias e reservatórios;
- Construção, ampliação, exploração e conservação das redes de água residuais domésticas e pluviais, estações elevatórias e estações de tratamento de águas residuais.

#### MISSÃO

Assegurar os serviços de abastecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais e de drenagem de águas pluviais no concelho de Almada.

#### VISÃO

Ser reconhecido como serviço público municipal de excelência no setor das águas.

#### VALORES

##### SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Prestar um serviço de qualidade de acordo com as expectativas dos utentes.

##### SUSTENTABILIDADE DA ORGANIZAÇÃO

Exercer uma gestão competente, com eficácia, eficiência e qualidade, assegurando a sustentabilidade económica, através da melhoria contínua dos processos, valorização dos trabalhadores e uso das melhores práticas.

##### SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Atuar com respeito pelos valores da natureza nomeadamente no uso eficiente da água e na rejeição adequada de efluentes, preservando o ambiente.

##### INOVAÇÃO

Promover e estimular a introdução de novas ideias e práticas que se traduzem num melhor desempenho.

##### COMPROMISSO SOCIAL

Assegurar e aprofundar na prática o cumprimento dos direitos sociais, contribuindo para uma sociedade mais justa, solidária e sustentável.

##### EXCELÊNCIA

Pautar-se por um elevado nível de exigência no seu desempenho para alcançar a plena satisfação dos utentes.

##### ÉTICA

Atuar com transparência, rigor, competência, reforçando os laços de confiança com os utentes, os trabalhadores, os fornecedores e a comunidade.

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Garantir a Satisfação das Necessidades dos Utentes
- Sustentabilidade da Organização
- Sustentabilidade Ambiental

Os SMAS de Almada, no âmbito do decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de agosto, implementaram e certificaram os sistemas de gestão que compõem o Sistema de Gestão Integrado (SGI):

#### GESTÃO DA QUALIDADE

SGQ - ISO 9001:2015

Garantir a satisfação dos utentes e a qualidade dos serviços prestados, no âmbito do abastecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais e de drenagem de águas pluviais no concelho de Almada, investindo na inovação e gestão dos processos e assegurando a excelência profissional dos trabalhadores.

#### GESTÃO PATRIMONIAL DE INFRAESTRUTURAS

SGPI - ISO 55001:2014

Promover a continuidade da eficiência das infraestruturas que asseguram os serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e drenagem de águas pluviais, garantindo a sustentabilidade operacional e económica do seu funcionamento.

#### GESTÃO DE SEGURANÇA DA ÁGUA

SGSA - ISO 22000:2005

Reduzir os riscos do fornecimento da água, preservando os recursos disponíveis e superando elevados padrões de desempenho.

#### GESTÃO AMBIENTAL

SGA - ISO 14001:2015

Melhorar continuamente o desempenho ambiental, assegurando a proteção e redução dos impactos ambientais associados às atividades dos SMAS Almada. Criar e adotar práticas que reduzam os desperdícios de recursos promovendo a sua rentabilização e procurando a otimização dos seus processos ambientais, bem como investir e promover as melhores práticas ambientais, contribuindo desta forma, para uma menor pressão ambiental sobre a comunidade e sobre o ambiente em geral.

#### GESTÃO DE SEGURANÇA, SAÚDE E BEM ESTAR NO TRABALHO

SGSST - OHSAS 18001/NP 4397:2008

Melhorar a gestão segurança e saúde no trabalho, reduzindo os riscos reais e potenciais, aplicando medidas de prevenção e proteção, criando ambientes de trabalho seguros e saudáveis, tendo por base a gestão dos riscos profissionais, incrementando a cultura de segurança no trabalho e a promoção da saúde dos trabalhadores.

#### GESTÃO DE COMPROMISSO SOCIAL E ORGANIZACIONAL

SGCSO - ISO 26000/NP 4469:2008

Contribuir para uma gestão que integre na eficácia e na eficiência o respeito pelos direitos das pessoas, dos animais, o equilíbrio biológico, a equidade, a igualdade de género, a não discriminação, a promoção pelo bem estar pessoal, familiar, profissional e social, assente em princípios e valores que promovam a organização, os funcionários, a comunidade, o ambiente e o desenvolvimento sustentável e o envolvimento das partes interessadas.

#### GESTÃO DE ENERGIA (em processo de certificação)

SGE - ISO 50001:2012

Melhorar continuamente o desempenho energético adequado à natureza e dimensão do uso e consumo; reduzir custos associados aos consumos de energia; estabelecer e rever objetivos e metas de desempenho energético, alocando recursos para os atingir; cumprir as exigências legais aplicáveis relativas à eficiência energética, uso e consumo da energia; encorajar a aquisição de produtos e serviços e a conceção e desenvolvimento orientados para a melhoria do desempenho energético.

#### NO ÂMBITO DOS SISTEMAS DE GESTÃO, OS SMAS DE ALMADA COMPROMETEM-SE TAMBÉM A:

- Assegurar o funcionamento dos sistemas de gestão, cumprir a legislação em vigor e os requisitos das normas e regulamentos aplicáveis, numa perspetiva de melhoria contínua da eficácia em todos os domínios das normas.
- Garantir o registo e controlo dos documentos dos sistemas.
- Garantir a medição, monitorização, avaliação do desempenho dos sistemas e a revisão cíclica dos seus desempenhos a ter em conta para o planeamento anual de atividades.
- Disponibilizar informação e meios necessários para que se atinjam os objetivos e metas propostos.
- Promover o envolvimento, sensibilização, formação adequada e a participação de todos os trabalhadores na implementação e manutenção dos sistemas.
- Divulgar os resultados relativos ao desempenho dos sistemas, dando a conhecer os sistemas e o desempenho dos SMAS na implementação das melhores práticas.
- Assegurar a divulgação e comunicação da política dos sistemas a todas as partes interessadas e promover a utilização de critérios dos sistemas na aquisição de produtos e serviços.
- Assegurar a revisão periódica da política dos sistemas.

Esta política foi aprovada em Reunião do Conselho de Administração (CA) de 5 de março 2018.

Presidente do CA, Inês de Saint-Maurice Esteves de Medeiros Victorino de Almeida  
Vogal do CA - Vereador Administrador Executivo, Miguel Ângelo Moura Salvado  
Vogal do CA - Vereadora Administradora Não Executiva, Maria Teodolinda Monteiro Silveira



SISTEMA DE  
GESTÃO DA  
QUALIDADE



SISTEMA DE  
GESTÃO  
PATRIMONIAL DE  
INFRAESTRUTURAS



SISTEMA DE  
GESTÃO DE  
SEGURANÇA  
DA ÁGUA



SISTEMA DE  
GESTÃO  
AMBIENTAL



SISTEMA DE  
GESTÃO DE  
SEGURANÇA,  
SAÚDE E  
BEM-ESTAR  
NO TRABALHO



SISTEMA DE  
GESTÃO DE  
COMPROMISSO  
SOCIAL E  
ORGANIZACIONAL



SISTEMA DE  
GESTÃO DE  
ENERGIA

#### Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada

Praceta Ricardo Jorge, 2-2A Pragal 2804-543 Almada | NIPC 680 017 763 | Geral 212 726 000 | Apoio ao Cliente 212 726 001 | Fax 212 741 629 | geral@smasalmada.pt | www.smasalmada.pt



## VALORES DA ORGANIZAÇÃO

No cumprimento da sua política, os SMAS de Almada, para além dos valores que constituem os princípios da Administração pública já mencionados, têm sempre presente:

- Satisfação dos utentes;
- Sustentabilidade da Organização
- Sustentabilidade Ambiental
- Inovação
- Compromisso Social
- Excelência
- Ética
- Valores que fazem parte da Política dos SMAS de Almada.

## PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA

### ATENDIMENTO

Os SMAS de Almada estão ao serviço do cidadão nomeadamente os seus clientes e utilizadores e devem orientar a sua ação de acordo com os princípios da qualidade, da proteção da confiança, da comunicação eficaz e transparente, da simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa, tendo em vista:

- a) Garantir que a sua atividade se orienta para a satisfação das necessidades dos cidadãos e seja assegurada a audição dos mesmos como forma de melhorar os métodos e procedimentos;
- b) Aprofundar a confiança nos cidadãos, valorizando as suas declarações e dispensando comprovativos, sem prejuízo de penalização dos infratores;
- c) Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das suas atividades, das formalidades exigidas, do acesso à informação, da cordialidade do relacionamento, bem como do recurso a novas tecnologias;
- d) Privilegiar a opção pelos procedimentos mais simples, cómodos, expeditos e económicos;
- e) Adotar procedimentos que garantam a sua eficácia e a assunção de responsabilidades por parte dos funcionários;
- f) Adotar métodos de trabalho em equipa, promovendo a comunicação interna e a cooperação intersectorial, desenvolvendo a motivação dos funcionários para o esforço conjunto de melhorar os serviços e partilhar os riscos e responsabilidades.

### SIGILO PROFISSIONAL

Os trabalhadores e colaboradores estão obrigados ao dever de sigilo profissional nos termos legais nomeadamente não podem divulgar ou usar informação condifencial obtidas no desempenho das suas funções ou em virtude desse desempenho.

## UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DOS SMAS DE ALMADA

Os equipamentos e instalações dos SMAS de Almada só podem ser utilizados para uso profissional. Os trabalhadores devem respeitar e proteger o património da instituição e não permitir que terceiros utilizem indevidamente os equipamentos ou instalações.

Os trabalhadores dos SMAS de Almada devem, igualmente, no exercício da sua atividade, adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

## PUBLICIDADE DO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA

Os SMAS de Almada adotam as medidas necessárias para garantir que ao presente Código de Ética e de Conduta seja dada ampla publicidade junto dos cidadãos, designadamente através da sua disponibilização no site dos SMAS de Almada.

## CONTRIBUTO DOS TRABALHADORES NA APLICAÇÃO DESTE CÓDIGO

A adequada aplicação do presente Código de Ética e de Conduta depende, primordialmente, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento dos funcionários no tocante à adesão dos princípios e critérios nele estabelecidos, assegurando o seu cumprimento.

### Respeito pela Lei e pela Regulação

Os SMAS de Almada e os seus trabalhadores e colaboradores devem respeitar todas as normas legais e regulamentares aplicáveis à atividade da organização.

### Relacionamento com a Comunicação Social

No relacionamento com a Comunicação Social, os SMAS de Almada através dos meios disponíveis, asseguram informação adequada, coerente, transparente e em tempo útil, com total respeito pelo dever de informar. Em questões relacionadas com a atividade e imagem pública da Organização, os trabalhadores e colaboradores, enquanto tal, devem abster-se de conceder entrevistas ou fornecer informações, exceto quando mandatados para o efeito. Os SMAS de Almada têm Plano de Comunicação.

### Relacionamento com Clientes, Fornecedores e outras Entidades

Os trabalhadores e colaboradores devem lutar ativamente contra todas as formas de corrupção, ativa ou passiva, tendo especial atenção a qualquer forma de pagamentos, favores e cumplicidades que possam induzir a criação de vantagens ilícitas, que constituem formas subtis de corrupção, tais como ofertas ou recebimentos de clientes ou fornecedores.



### Relacionamento com as Entidades Reguladoras

Os SMAS de Almada assumem um compromisso de colaboração com as autoridades de regulação, supervisão e fiscalização, satisfazendo as solicitações que lhes forem dirigidas e não assumindo qualquer conduta que possa impedir o exercício das competências atribuídas a essas autoridades.

### Gestão da Organização

A Administração dos SMAS de Almada e o exercício de funções de Alta Gestão são exercidos com rigor, zelo e transparência na gestão, em observância dos mais elevados padrões de boa gestão da Organização.

### Relacionamento Institucional com outras Entidades

A Organização deve manter, nas relações institucionais com outras entidades ou organizações, nacionais e internacionais, uma postura cooperativa e participativa, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas atividades e acrescentem valor para os SMAS de Almada e para os seus trabalhadores e colaboradores.

### Comportamento não-discriminatório

Os SMAS de Almada reprovam qualquer forma de discriminação, seja em razão da raça, etnia, sexo, idade, deficiência física, convicção religiosa, opinião ou filiação política, condenando ainda qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coação ou de ameaça.

### Atividades Políticas e Sindicais

No exercício de atividades político-partidárias ou sindicais, os trabalhadores e colaboradores dos SMAS de Almada devem respeitar os princípios constitucionais e o quadro legal aplicável, devendo agir com prudência e respeito, de modo a evitar conflitos.

### Recurso a Atividades Ilegais e Ilícitas

O recurso a meios ou atividades ilegais ou ilícitas por parte de um trabalhador ou colaborador, com ou sem objetivo de retirar benefícios a título próprio ou para terceiros, é repudiado pelos SMAS de Almada, que atua em conformidade.

### Utilização de Recursos da Organização

Os recursos da Organização devem ser usados de forma eficiente, com vista à prossecução dos objetivos definidos e não para fins pessoais ou outros, devendo os trabalhadores e colaboradores zelar pela proteção e bom estado de conservação do património dos SMAS de Almada contribuindo para a redução de custos e procurando sempre melhorar a sua produtividade.

### Confidencialidade e Sigilo Profissional

O sigilo profissional aplica-se a todos os trabalhadores e colaboradores, especialmente nas situações em que, pela sua importância ou legislação existente, não devam ser do conhecimento do público em geral.

### Atividades Externas

O exercício de funções públicas pode ser acumulado com outras funções públicas não remuneradas, desde que a acumulação revista manifeste interesse público.

O exercício de funções públicas pode ser acumulado com outras funções públicas remuneradas, desde que a acumulação revista manifesto interesse público e apenas nos casos legalmente previstos.

Atividades profissionais que não concorram com o tempo a ser dedicado à organização e que não gerem conflito de interesses, não sofrem objeção por parte dos SMAS de Almada, mas a estes deve ser dado conhecimento.

Atividades de trabalho voluntário são apoiadas pelos SMAS de Almada.

### Prevenção de Potenciais Conflitos de Interesses

Os trabalhadores e colaboradores dos SMAS de Almada têm a responsabilidade de evitar qualquer situação suscetível de originar direta ou indiretamente um conflito de interesses. Entende-se por conflito de interesse sempre que um colaborador tenha direta ou indiretamente um interesse pessoal que possa retirar potencial vantagem para si próprio, para um familiar, para amigos ou conhecidos e que possa influenciar o seu desempenho no exercício das suas funções. Sempre que for previsível a ocorrência de tais situações, o trabalhador deve informar o seu superior hierárquico da sua suspeição, com o objetivo de assegurar o desempenho imparcial, objetivo e transparente.

### Relacionamento entre Trabalhadores e Colaboradores

No exercício das suas funções, os trabalhadores e colaboradores dos SMAS de Almada devem ser responsáveis e cooperativos, privilegiando o bom ambiente, o respeito e o bom trato pessoal, quer com os colegas, quer com os superiores hierárquicos, e estes com os seus subordinados. No seu relacionamento profissional, os trabalhadores e colaboradores dos SMAS de Almada devem promover a troca de informação e a cooperação e fomentar o espírito de equipa. Os trabalhadores e colaboradores dos SMAS de Almada que, por qualquer forma, contribuam para a geração de uma decisão devem ser solidários com o decisor, assumir as suas responsabilidades e manter-se solidários na execução da mesma.

Este documento serve, também, para consolidar o compromisso da organização, no que se refere ao combate à corrupção, o qual subscreveu com o seu Plano de Prevenção de Riscos e de Infrações Conexas, bem como reforçar as práticas promovidas através dos Sistemas de Gestão implementados e certificados, que no

cumprimento das suas normas, define procedimentos e formas de atuação claras no cumprimento das tarefas, transversal a toda a organização.

## ADESÃO AOS PRINCÍPIOS DESTE CÓDIGO

A conduta ética é fundamental para estabelecer e sustentar relações legítimas, produtivas e duradouras na organização e entre organizações. Para a prevenção da corrupção, para a adesão a normas éticas e para a responsabilidade e transparência na prestação do serviço, os SMAS de Almada promovem junto de todos os seus fornecedores, prestadores de serviço, subcontratados e parceiros, a subscrição do presente Código de Ética e Conduta.



## Serviço Público Municipal de Excelência

Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada

Praceta Ricardo Jorge, N.º2 e 2A - Pragal | 2804-543 Almada  
geral@smasalmada.pt | [www.smasalmada.pt](http://www.smasalmada.pt) | [www.facebook.com/smasalmada](https://www.facebook.com/smasalmada)



novembro 2018

