

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DOS SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE SETÚBAL

PREÂMBULO

Na prossecução das tarefas que lhes estão cometidas, os serviços públicos encontram-se vinculados ao respeito por regras constitucionais, legais e regulamentares. Mas deve sobre eles impender, também, a responsabilidade de agir com estrita obediência a valores e princípios de natureza ética. Porventura, para além disso, cabe-lhes até promover, de modo pró-ativo, o respeito por tais princípios e valores. E, naturalmente, tais exigências devem estender-se, também, aos seus trabalhadores, colaboradores e agentes.

Nesse contexto, rigor e eficiência na gestão da coisa pública e lisura e transparência na forma como funcionam e como interagem com os cidadãos, as empresas e a comunidade em geral, devem constituir regras diretrizes permanentes da sua ação.

Surge, assim, como essencial, que os Serviços Municipalizados de Setúbal consagrem um conjunto de princípios de serviço público e de regras éticas de conduta, que contribuam para sublinhar a importância da atividade que desenvolvem e para reforçar as suas responsabilidades no plano social e ambiental.

O presente Código de Ética e Conduta é, assim, a tradução concreta dos compromissos que os SMS assumem no sentido da valorização da sua missão e do respeito pelos direitos e pelos interesses legítimos de todos aqueles com que se relaciona no cumprimento dessa missão.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

O presente Código estabelece os princípios e regras que, no plano ético, devem orientar a atuação, tanto no plano interno, quanto no relacionamento com terceiros, dos Serviços Municipalizados de Setúbal (doravante referidos como SMS).

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

O presente Código aplica-se a todos os dirigentes, funcionários, colaboradores e agentes dos SMS, no quadro do exercício das suas funções, quer no quadro organizacional interno, quer no contexto da relação com terceiros.

Artigo 3.º

Missão

1. Os SMS são um organismo público de interesse local, que tem por missão garantir o serviço de abastecimento de água, saneamento e encaminhamento a destino final adequado de águas residuais urbanas e resíduos sólidos urbanos no concelho de Setúbal, desenvolvendo a sua atividade com a preocupação de estrito respeito pelo interesse público e por elevados padrões de qualidade no serviço prestado.
2. O cumprimento da missão dos SMS assenta na promoção de um modelo organizacional de gestão adequado a assegurar o cumprimento integral das tarefas que lhe estão cometidas, valorizando os recursos humanos e tecnológicos e visando a criação de valor acrescentado para os seus clientes e para o Município.
3. Os SMS desenvolvem a sua atividade no respeito estrito pelos mais elevados padrões de responsabilidade ambiental, social, ética e financeira.

CAPÍTULO II

PRINCÍPIOS

Artigo 4.º

Elenco

Como resulta do n.º 1 do artigo 6.º do seu Regulamento de Organização, os SMS regem-se pelos seguintes princípios gerais de atuação:

- a) Princípio de serviço à população e aos cidadãos;
- b) Princípio do respeito absoluto pelas decisões dos órgãos autárquicos democraticamente eleitos;
- c) Princípio do respeito pelos interesses legítimos e legalmente protegidos dos consumidores;
- d) Princípio da legalidade;
- e) Princípio da igualdade de tratamento de todos os cidadãos;
- f) Princípio da transparência e participação;
- g) Princípio da racionalidade de gestão e sensibilidade social;
- h) Princípio da qualidade e inovação;
- i) Princípio da informação e comunicação ao consumidor;
- j) Princípio da desburocratização e racionalização de meios;
- k) Princípio da aplicabilidade de modelos de organização e funcionamento assentes em critérios técnicos, económicos e financeiros eficazes;
- l) Princípio da recuperação dos custos;
- m) Princípio da utilização sustentável dos recursos objeto da sua exploração.

Artigo 5.º

Princípio de serviço à população e aos cidadãos

Os SMS desenvolvem a sua atividade tendo como referência central, no quadro das competências que lhe estão cometidas, a satisfação das necessidades da comunidade, agindo sempre em obediência a preocupações de rigor e honestidade.

Artigo 6.º

Princípio do respeito absoluto pelas decisões dos órgãos autárquicos democraticamente eleitos

Embora assumindo a natureza de serviço dotado de autonomia técnica, administrativa e financeira, explorado sob forma empresarial e integrado na organização indireta do Município, os SMS estão estritamente vinculados às decisões adotadas, no quadro das suas atribuições e competências, pelos órgãos autárquicos.

Artigo 7.º

Princípio do respeito pelos interesses legítimos e legalmente protegidos dos consumidores

A atividade dos SMS não pode por em causa os direitos e interesses dos consumidores, objeto de adequada consagração legal.

Artigo 8.º

Princípio da legalidade

Os SMS devem sempre agir com respeito pelas normas legais e regulamentares enquadradoras da sua atividade.

Artigo 9.º

Princípio da igualdade de tratamento de todos os cidadãos

Aos SMS é vedada qualquer prática discriminatória que ponha em causa a igualdade de tratamento entre cidadãos e consumidores, sem prejuízo das medidas de discriminação positiva motivada por razões de natureza social.

Artigo 10.º

Princípio da transparência e participação

1. Os SMS são uma organização assente nos valores da transparência e da boa governação, que assegura a prestação de contas sobre a sua atividade e a avaliação do desempenho dos seus funcionários e agentes.
2. Os SMS valorizam a participação dos seus funcionários e dos consumidores como contributo indispensável para a melhoria dos serviços prestados.

Artigo 11.º

Princípio da racionalidade de gestão e sensibilidade social

Os SMS desenvolvem a sua atividade buscando, de forma contínua, a melhoria dos seus métodos de gestão, através da associação equilibrada de critérios técnicos, económicos e financeiros com critérios sociais como a equidade.

Artigo 12.º

Princípio da qualidade e inovação

Os SMS são uma organização norteada pela preocupação com a excelência dos serviços que presta, valorizando o contributo que para tal pode advir da permanente melhoria em termos de inovação e tecnologia.

Artigo 13.º

Princípio da informação e comunicação ao consumidor

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

Artigo 14.º

Princípio da desburocratização e racionalização de meios

Os SMS são conduzidos pela preocupação de simplificar a vida dos cidadãos e das empresas, privilegiando o recurso a procedimentos céleres, económicos e eficientes

Artigo 15.º

Princípio da aplicabilidade de modelos de organização e funcionamento assentes em critérios técnicos, económicos e financeiros eficazes

Os SMS devem privilegiar uma visão dinâmica do seu modelo de organização e funcionamento, promovendo a sua evolução segundo critérios técnicos, económicos e financeiros eficazes, em ordem a garantir, numa lógica de custo-benefício, a melhoria de funcionamento dos seus serviços e dos serviços prestados.

Artigo 16.º

Princípio da recuperação dos custos

Os SMS devem agir no sentido de assegurar que os tarifários dos serviços de águas, saneamento e resíduos, permitam a recuperação tendencial dos custos económicos e financeiros decorrentes da sua provisão, em condições de assegurar a qualidade do serviço prestado e a sustentabilidade dos serviços, operando num cenário de eficiência, sem prejuízo das obrigações que sobre eles impendem em termos de responsabilidade social.

Artigo 17.º

Princípio da utilização sustentável dos recursos objeto da sua exploração

1. A atividade dos SMS é desenvolvida, no quadro da sua responsabilidade ambiental, por uma permanente preocupação com a utilização sustentável dos recursos objeto da sua exploração, em especial da água.

2. Para os fins referidos no número anterior, os SMS devem assegurar a manutenção de elevados padrões de exigência em matéria da qualidade da água e do estímulo à poupança e racionalização dos consumos e contribuir para a qualidade das linhas de água e do serviço de saneamento básico.

CAPÍTULO III

REGRAS DE CONDUTA

Artigo 18.º

Regras de conduta na relação institucional com os clientes

1. Os SMS têm na relação com o cliente o foco da sua atividade, devendo consequentemente dar resposta às solicitações destes de forma adequada e atempada, no respeito pelas normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis e fazendo-o com urbanidade e simpatia.
2. Os SMS comprometem-se a prestar os serviços com estrito respeito pelas exigências a que a sua atuação se encontra sujeita, nomeadamente em matéria de garantia da qualidade e da saúde pública.
- 3.

Artigo 19.º

Regras de conduta na relação com a comunidade

1. Os SMS devem valorizar a importância da proteção ambiental, monitorizando e mitigando os impactos negativos das suas atividades.
2. Os SMS devem promover ações de divulgação e de apoio no âmbito da preservação dos recursos hídricos e do uso eficiente da água, nomeadamente junto das comunidades escolares.
3. Como forma de concretizar a sua responsabilidade social, os SMS devem envolver-se em atividades de apoio à comunidade nos domínios social, ambiental e educativo.

4. Os SMS devem valorizar a proximidade aos cidadãos e às empresas, prestando informação rigorosa e oportuna, seja através da comunicação social, seja através das redes sociais.

Artigo 20.º

Regras de conduta na relação com fornecedores

1. Os SMS devem, na sua atividade, garantir o cumprimento das boas práticas de concorrência, rejeitando toda e qualquer situação subjetiva de favorecimento.
2. Os SMS devem estar particularmente atentos ao respeito, pelos seus fornecedores, das exigências legais, nomeadamente em matéria de proteção de trabalhadores, de assédio e de segurança e higiene no trabalho.

Artigo 21.º

Regras de conduta na relação com funcionários, colaboradores e agentes

1. Os SMS devem respeitar e tratar com urbanidade os seus funcionários, colaboradores e agentes.
2. Os SMS devem assegurar o respeito pelo princípio da igualdade de oportunidades.
3. Os SMS devem valorizar os recursos humanos na sua dimensão social e profissional, estimulando e reconhecendo o mérito e criando condições para a progressão na carreira.
4. Os SMS devem, no respeito pelo enquadramento legal aplicável, definir e executar políticas laborais justas e equitativas.
5. Os SMS devem assegurar a formação profissional necessária ao enriquecimento das competências e dos conhecimentos dos seus trabalhadores.
6. Os SMS devem assegurar um ambiente de trabalho saudável, seguro e motivador, propício ao bom desenvolvimento das funções a desempenhar.
7. Os SMS devem cuidar, em particular, da proteção da maternidade e da paternidade, promovendo ativamente medidas de conciliação entre a vida pessoal e familiar e a vida profissional.

8. Os SMS devem assegurar o pleno exercício do direito de livre associação e manter um diálogo construtivo com as estruturas e associações representativas dos seus trabalhadores.

9. Os SMS devem respeitar, escrupulosamente, os deveres gerais das entidades empregadoras públicas, assegurando, nomeadamente, o pontual pagamento de remunerações justas e adequadas às funções exercidas pelos seus trabalhadores.

Artigo 22.º

Regras de conduta de todos os trabalhadores, colaboradores e agentes dos SMS

1. Todos os trabalhadores, colaboradores e agentes dos SMS devem pautar a sua conduta por elevados padrões de urbanidade e lisura no trato entre si, com os clientes, com os fornecedores e com a comunidade em geral.

2. Todos os trabalhadores, colaboradores e agentes dos SMS devem pautar a sua conduta pelo respeito para com os deveres gerais que resultam da lei, nomeadamente:

- a) Pelo dever de prossecução e defesa do interesse público e pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos e das empresas;
- b) Pelo dever de isenção, não retirando vantagens, para si ou para terceiro, do exercício das suas funções;
- c) Pelo dever de imparcialidade, desempenhando as suas funções com equidistância relativamente aos interesses com que tem de lidar, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos e das empresas;
- d) Pelo dever de informação, prestando aos clientes os esclarecimentos devidos, nos termos e prazos legais;
- e) Pelo dever de zelo, exercendo as suas funções de acordo com os objetivos fixados e fazendo uso das competências e capacidades adequadas, aplicando e respeitando as normas legais e regulamentares;
- f) Pelo dever de obediência, acatando e cumprindo as ordens e instruções emanadas dos superiores hierárquicos;
- g) Pelo dever de lealdade, desempenhando as funções com pleno respeito pelos objetivos definidos pelos serviços;

- h) Pelo dever de assiduidade e de pontualidade, comparecendo ao serviço de forma regular, continuada e dentro do horário definido.
3. Todos os trabalhadores, colaboradores e agentes dos SMS devem assumir uma atitude profissional positiva e empenhada, contribuindo para a credibilidade e boa imagem dos serviços, nomeadamente:
- a) Assegurando a implementação das soluções mais eficazes e eficientes para a resolução dos problemas colocados pelos clientes;
 - b) Coordenando com os demais serviços, se disso for caso, a resolução dos problemas colocados pelos clientes, em ordem a providenciar uma resposta célere e clara;
 - c) Mantendo, perante os clientes, uma postura de responsabilidade e integridade e demonstrando respeito pela organização e pelos colegas de trabalho;
 - d) Assumindo confiança na organização dos serviços e no grupo de trabalho em que se encontram integrados, ajudando á criação de um espírito de equipa e de um ambiente de cooperação e de partilha de informação.
4. Todos os trabalhadores, colaboradores e agentes devem assumir a responsabilidade pessoal pelo cumprimento do presente Código e fazer valer os valores e princípios nele consagrados.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 23.º

Interpretação

Todas as dúvidas relativas à interpretação e aplicação do presente Código serão resolvidas pelo Presidente do Conselho de Administração do SMS, exceto se este entender colocá-las ao Conselho de Administração, que decidirá.

Artigo 24.º

Entrada em vigor

1. O presente Código entra em vigor após a respetiva aprovação pela Câmara Municipal de Setúbal e a sua publicação no sítio da Internet dos SMS.
2. Independentemente do previsto no número anterior, do presente Código deve ser dado conhecimento individualizado a todos os trabalhadores, colaboradores e agentes dos SMS.