

Código de Conduta, Ética e Cidadania do Município de Oliveira de Azeméis

Preâmbulo

Desde 2010, que o Município de Oliveira de Azeméis dispõe de um Código de Conduta, o qual sistematiza, de uma forma clara, objetiva e concisa, as linhas de orientação em matéria administrativa, de ética profissional e dos padrões de comportamento que se pretende que sejam reconhecidos e adotados por todos/as os/as trabalhadores/as, independentemente do seu vínculo laboral, afirmando os princípios fundamentais do serviço público (nomeadamente, a Legalidade, a Igualdade, a Independência, a Integridade, a Transparência, a Responsabilidade, a Boa Fé, a Boa Administração, a Justiça), pelo que já existe um período suficientemente longo na sua aplicação para permitir um juízo quanto à necessidade de uma revisão.

Tendo presente

- A missão e atribuições do Município, enquanto Autarquia Local;
- As competências dos seus órgãos;
- Que se procedeu à adequação do Plano Global de Gestão de Riscos Organizacionais do Município à nova estrutura orgânica municipal;
- Os deveres gerais e específicos que impendem sobre quem exerce funções públicas;

Com esta revisão pretende-se, fundamentalmente, tornar o Código de Conduta mais explícito quanto a alguns pontos essenciais, designadamente, em matéria de igualdade e não discriminação, as novas linhas de orientação em matéria de simplificação e modernização administrativa, de ética aplicável aos serviços, no seu todo, e em particular, as normas de conduta e ética profissional.

O Município defende e promove princípios éticos fundamentais, pelos quais pauta a sua conduta: liberdade, respeito pelos direitos humanos, responsabilidade, autonomia, igualdade, beneficência, imparcialidade, participação, equidade e justiça social.

O Município assenta a sua atuação na seguinte missão, visão e valores:

- Missão: Defesa do interesse público com vista ao desenvolvimento local sustentado e um acréscimo contínuo da qualidade de vida da população.

- Visão: A Câmara Municipal quer ser uma referência na gestão pública eficaz, na promoção da qualidade de vida dos/as cidadãos/ãs e na qualificação da base económica local.
- Valores: Defesa do interesse público, integridade, cooperação, responsabilidade.

Neste sentido, baseia a intervenção tendo por base os critérios abaixo enunciados:

- Satisfazer e dar resposta aos requisitos do/a cidadão/ã, indo ao encontro das suas expectativas;
- Satisfazer e dar resposta aos requisitos do/a cidadão/ã, com elevados padrões de qualidade;
- Praticar valores elevados de ética e integridade pessoal;
- Incentivar a inovação e promover a implementação de novas tecnologias;
- Apostar na atualização permanente de conhecimentos, no desenvolvimento do potencial e na motivação, promovendo a flexibilidade e a adaptabilidade, que incentiva o mérito, a competência, a participação e o empenho;
- Reforçar uma cultura de exigência de qualidade;
- Respeitar os padrões da prestação de serviços, numa óptica de economia, eficácia e eficiência, de forma a melhorar a qualidade de vida da população do município.

Considerando:

- A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (2000), a qual consagra o direito a uma boa administração (art.º41º);
- A Resolução n.º51/59, da Assembleia Geral das Nações Unidas, de 12 de dezembro de 1996, que contém em anexo, o Código Internacional de Conduta dos Agentes da Função Pública;
- A Recomendação de 23 de abril de 1998, do Conselho da OCDE, sobre a melhoria da conduta ética no serviço público;
- A Carta Ética da Administração Pública;
- A Proposta de Código de Conduta Administrativa, apresentada pelo Provedor de Justiça;
- O novo Código do Procedimento Administrativo aprovado pela Lei n.º4/2015, de 7 de janeiro;

- O Regime de Acesso aos Documentos Administrativos (Lei n.º 46/2007, de 24 de agosto);
- O Regime da Responsabilidade Civil Extracontratual do Estado (Lei n.º 67/2007, de 31 de dezembro);
- O novo enquadramento legislativo, designadamente:
 - a) A Lei n.º 73/2013, de 03 de setembro (Estabelece o regime financeiro das autarquias locais e das entidades intermunicipais);
 - b) A Lei n.º 75/2013 de 12 de setembro (Estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, estabelece o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico);
 - c) A Lei n.º 35/2014 de 20 de junho (Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas);
 - d) O Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio (que altera e republica o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril) e declaração de rectificação n.º 30/2014, que altera e republica o Decreto- Lei n.º 135/99 de 22 de abril;
 - e) A Resolução de Assembleia da República de 31/2014;
- As Recomendações do Conselho de Prevenção da Corrupção, designadamente de 1 de julho de 2009 e 7 de janeiro de 2015, no âmbito da Contratação Pública;
- Que em 22 de abril do ano corrente foi publicada a Lei n.º 30/2015, a qual, entre outros diplomas, altera:
 - O Código Penal (designadamente as disposições correspondentes aos seguintes tipos legais de crime: art.º 374º - Corrupção activa, art.º 375º-Peculato; art.º 376º - Peculato de uso; art.º 386º - novo conceito de Funcionário; entre outros);
 - A Lei n.º 34/87, de 16 de julho (Crimes de responsabilidade dos titulares de cargos políticos);
- O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado pelo Município de Oliveira de Azeméis e suas revisões;
- O quadro de referência para a elaboração de Códigos de Conduta e Ética – NP 4460-1:2007; NP 4460-2/2010 – Ética nas organizações;
- O Plano Municipal de Igualdade e Responsabilidade Social do Município;
- A Diretriz de serviço I/17280/2015, sobre “Comunicação e linguagem inclusiva”;

- O atual contexto de modernização administrativa e tecnológica, que assenta na: Simplificação de procedimentos administrativos, o recurso generalizado a soluções de interoperabilidade, a consagração da administração eletrónica dos serviços públicos;
- Os novos modelos de atendimento digital, que permitem a infomediação do/a cidadão/a que, por razões de índole económica, sociocultural ou etária não possa ou não queira relacionar-se de forma digital com a Administração Pública, e outros programas, que tenham por objetivo o alargamento do atendimento em novos canais e plataformas de comunicação, o que implica a sua permanente adequação;
- Que a Administração local está vinculada ao cumprimento dos compromissos assumidos por Portugal, nos termos da legislação europeia;

O presente Código de Conduta, Ética e Cidadania é um instrumento estratégico e dinâmico e visa promover uma contínua cultura de transparência, integridade, cidadania e ética municipal, no atual paradigma de prestação digital de serviços públicos.

Assim, com fundamento nos diplomas atrás identificados e ao abrigo do n.º4 do art.º 136º do novo C.P.A. é aprovado o **Código de Conduta, Ética e Cidadania do Município de Oliveira de Azeméis**.

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

1. O presente Código de Conduta, Ética e Cidadania, abreviadamente designado por Código, estabelece os princípios gerais de boa conduta administrativa aplicáveis aos serviços e pessoal do Município de Oliveira de Azeméis, nas relações entre si e com os particulares.
2. Nenhuma disposição do presente Código deve ser interpretada no sentido de restringir os direitos ou interesses legalmente protegidos dos/as cidadãos/ãs, afetar as condições do respetivo exercício ou diminuir o seu âmbito de proteção, estando sempre assegurado o nível de proteção mais amplo.
3. Os serviços estão ao serviço do/a cidadão/ã e devem orientar a sua ação de acordo com o disposto no novo Código do Procedimento Administrativo, tendo em conta os princípios da

qualidade, da proteção, da confiança, da colaboração, razoabilidade, simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa.

4. No âmbito das atividades exercidas, os serviços devem adotar as medidas de modernização administrativa, legalmente fixadas, em especial, no que respeita à qualidade do serviço prestado, à proteção da saúde, da segurança física e dos interesses económicos dos/as cidadãos/ãs e à informação.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. O Código tem por destinatários/as os serviços e os/as trabalhadores/as, nas relações entre si e para com o/a cidadão/ã. A designação de “trabalhador/a”, é aplicável a quem detém contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, quer a titulares de contrato de trabalho a termo resolutivo certo ou incerto.

2. O Código é, ainda, aplicável aos/às trabalhadores/as cedidos/as ao Município ou que se encontrem transitoriamente ao seu serviço.

3. Os/As trabalhadores/as do Município cedidos/as a outras entidades ou cujo contrato se encontre suspenso, permanecem adstritos aos deveres de conduta previstos no Código, com exceção daqueles cuja natureza pressuponha a efetiva prestação de trabalho.

4. A designação de cidadão/ã, no presente Código, abrange quaisquer pessoas singulares, nacionais, estrangeiras ou apátridas, residentes ou não em Portugal, bem como, as pessoas coletivas de natureza privada, quer tenham ou não a sua sede estatutária em Portugal.

CAPÍTULO II

Princípios gerais

Artigo 3.º

Legalidade

Os/As trabalhadores/as atuam em conformidade com a Constituição, a Lei e o Direito, devendo, nomeadamente, velar por forma a que as decisões que afetem os direitos ou interesses legalmente protegidos do/a cidadão/ã tenham um fundamento legal e que o seu conteúdo esteja de acordo com a lei ou com os fins pela mesma prosseguidos.

Artigo 4.º

Prosecução do interesse público

Os/As trabalhadores/as encontram-se exclusivamente ao serviço da comunidade, prosseguindo o interesse público, no respeito dos direitos e interesses legalmente protegidos dos/as cidadãos/ãs, regendo-se por critérios de dignidade, integridade e probidade, desempenhando as suas funções de modo responsável, competente e diligente.

Artigo 5.º

Igualdade e não discriminação

1. Nas suas relações com o/a cidadão/ã, os/as trabalhadores/as respeitam o princípio da igualdade, assegurando que situações idênticas são objeto de tratamento igual.
2. Sempre que ocorra uma diferença de tratamento, os/as trabalhadores/as devem garantir que a mesma é justificada, pelos dados objetivos e relevantes do caso em questão.
3. Os/As trabalhadores/as devem, designadamente:
 - a) Abster-se de praticar qualquer tipo de discriminação ou assédio, nomeadamente, com base na raça, sexo, idade, capacidade física, orientação sexual, opiniões, política, religião, convicções ideológicas e filiação sindical, devendo sempre salvaguardar os direitos das pessoas com necessidades especiais;
 - b) Demonstrar consideração e respeito mútuos, abster-se de qualquer tipo de pressão abusiva e evitar comportamentos que possam razoavelmente ser considerados como ofensivos pelos/as demais trabalhadores/as;
 - c) Incorporar os princípios da Responsabilidade Social e Igualdade de Género nos instrumentos/documentos estratégicos, utilizando linguagem identitária, que permita igualdade de tratamento de ambos os sexos, em matéria de comunicação interna e externa;
 - d) Quando tal seja possível, e de acordo com critérios de razoabilidade e prudência, impedir ou fazer cessar os atos de assédio ou pressão abusiva de que tenham conhecimento direto.

Artigo 6.º

Proporcionalidade

Os/As trabalhadores/as atuam com ponderação e razoabilidade, devendo quando tomam decisões, certificar-se de que as medidas adotadas são adequadas, necessárias e proporcionais aos objetivos a realizar. Devem ainda, evitar restrições aos direitos dos/as cidadãos/ãs ou impor-lhes encargos, sempre que não existir um equilíbrio razoável entre tais restrições ou encargos e os objetivos que se pretendem alcançar.

Artigo 7.º

Justiça

Os/As trabalhadores/as atuam com justiça e equidade, sendo vedadas práticas ou decisões arbitrárias.

Artigo 8.º

Imparcialidade

1. Os/As trabalhadores/as são isentos e imparciais, tendo sempre presente a igual dignidade dos/as cidadãos/ãs e a sua igualdade perante a lei.
2. Os/As trabalhadores/as devem abster-se de qualquer comportamento, que conduza à atribuição de benefício ou de prejuízo ilegítimo para os/as cidadãos/ãs, qualquer que seja a sua motivação.
3. Nos casos em que um serviço público funcione com base em um sistema de prioridade, deve assegurar-se que o mesmo sistema é aberto e transparente.

CAPÍTULO III

Regras fundamentais

Artigo 9.º

Independência e objetividade

1. Os/As trabalhadores/as devem:
 - a) Abster-se de qualquer conduta incompatível com a sua qualidade de servidor/a da coisa pública ou susceptível de os/as colocar em situação de conflito de interesses, seja real,

potencial ou meramente percecionado como tal, ou de sujeição a qualquer tipo de pressões, designadamente, políticas ou de grupos;

- b) Recusar participar nas decisões em que tenham interesses pessoais ou familiares, designadamente, de índole económica, financeira e patrimonial;
- c) Evitar qualquer situação suscetível de originar, direta ou indiretamente, conflitos de interesses, tais como: utilizarem a sua influência para a aquisição de bens ou serviços fornecidos por entidades ligadas a si ou à sua família, aceitarem ou oferecerem presentes pessoais ou hospitalidade, para ou de interessados/as do Município.

2. Por sua vez, os/as trabalhadores/as não deverão pagar, nem oferecer subornos ou pagamentos ilícitos a representantes governamentais, candidatos/as e/ou partidos políticos, nem a qualquer entidade e/ou instituição, como forma de obtenção ou manutenção de negócios.

3. O respeito pelo Princípio da Independência é incompatível com o facto de se solicitar, receber ou aceitar, de fonte externa, de um/a subordinado/a ou de um/a superior/a, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou dádivas que excedam um valor meramente simbólico, e que de algum modo estejam relacionados com a atividade que os/as trabalhadores/as desempenham no Município.

4. Na sua decisão, os/as trabalhadores/as devem ter em consideração todos os fatores pertinentes e atribuir a cada um o peso relativo, adequado aos fins da atividade que lhe é pedida, excluindo do âmbito da mesma qualquer elemento irrelevante.

Artigo 10.º

Comunicação do exercício de outras atividades

1. O exercício de outras atividades remuneradas, ou não, requer autorização prévia, para verificação de eventuais incompatibilidades, nomeadamente, de natureza e horário.

2. No exercício de atividades políticas, os/as trabalhadores/as devem atuar de forma a preservar a independência e neutralidade do Município, só podendo exercer essas atividades, nos termos das leis aplicáveis, não podendo utilizar **os seus** equipamentos ou as instalações do Município.

3. O desempenho de atividades profissionais, académicas, científicas ou outras, remuneradas ou não, fora do horário de trabalho, não pode interferir negativamente com as obrigações do/a trabalhador/a para com o Município ou gerar conflitos de interesses.

Artigo 11.º

Proteção da confiança

Os/As trabalhadores/as pautam a sua atuação por critérios de previsibilidade, coerência e de não contraditoriedade, tendo, nomeadamente, em consideração a confiança gerada nos/as cidadãos/ãs e as suas legítimas expectativas, que decorram de práticas administrativas anteriores do órgão ou serviço público em causa. A modificação destas práticas deve ser devidamente justificada.

Artigo 12.º

Ausência de desvio de poder

A atividade dos/as trabalhadores/as deve ser exercida unicamente para os fins estabelecidos pelas disposições pertinentes. O/A trabalhador/a deve, nomeadamente, abster-se de utilizar as suas prerrogativas para fins que não tenham fundamento legal ou que não sejam motivados pelo interesse público colocado a seu cargo.

Artigo 13.º

Responsabilidade

1. No âmbito do Princípio da Responsabilidade da Administração Pública, pela lesão de direitos e interesses legalmente protegidos dos/as cidadãos/ãs, devem os/as trabalhadores/as assumir qualquer facto que seja ou deva ser do seu conhecimento e que possa contribuir para o estabelecimento do dever de indemnizar e para a medida deste.
2. Os/As trabalhadores/as são responsáveis pelo respeito das normas legais e internas aplicáveis. O grau de responsabilidade afere-se pela sua posição hierárquica e pelas tarefas que lhe estão confiadas.

Artigo 14.º

Confidencialidade

1. Os/As trabalhadores/as devem guardar absoluto sigilo de todos os factos, decisões e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas, bem como, após a cessação de funções.
2. Em matéria que se prenda ou interfira com a atividade e imagem pública do Município os/as trabalhadores/as devem abster-se de conceder entrevistas, fazer declarações, divulgar ou

fornecer informações que não estejam ao dispor do público em geral, por iniciativa própria ou a pedido dos meios de comunicação social. Nos seus contactos com os meios de comunicação social, os/as trabalhadores/as devem usar da máxima discrição quanto a questões relacionadas com o Município, encaminhando-os para o serviço competente.

Artigo 15.º

Profissionalismo

No decorrer da sua atividade, os/as trabalhadores/as devem dedicar o seu melhor esforço no cumprimento das tarefas que lhes estão confiadas, com zelo, eficiência, responsabilidade, lealdade, transparência, e cooperação, procurando, de forma contínua, aperfeiçoar e atualizar os seus conhecimentos.

Artigo 16.º

Utilização dos recursos do Município

1. Os/as trabalhadores/as, no exercício da sua atividade, devem respeitar, proteger e zelar pela adequada conservação e manutenção dos bens ao serviço do Município.
2. Todas as requisições e utilizações de materiais ou equipamentos são objeto de registo de procedimentos, devendo ser divulgadas e afixadas ordens de serviço, diretrizes e instruções sobre as mesmas.

Artigo 17.º

Práticas no ambiente de trabalho

É garantido o respeito e a promoção dos Direitos Humanos, preconizados, designadamente, na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas e os princípios da Organização Internacional do Trabalho, assumindo-se, desta forma, nomeadamente os seguintes compromissos:

- a) Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva (Os/As trabalhadores/as têm o direito de formarem e de se associarem em Comissões de Trabalhadores/as e/ou Associações Sindicais);
- b) Igualdade de oportunidades;
- c) Segurança e Saúde (É assegurado um ambiente de trabalho seguro e saudável. As

- atividades de segurança, higiene e saúde no trabalho estão organizadas por forma a assegurar a manutenção de um ambiente de trabalho que vise a prevenção de riscos profissionais e a promoção da saúde, a manutenção de máquinas, a utilização de equipamentos com segurança e a formação regular, dentro dos condicionalismos atuais, inerentes às instalações, equipamentos, meios humanos e materiais disponíveis);
- d) Formação (É assegurada a formação e o crescimento pessoal e profissional dos/as trabalhadores/as), para atualização e aquisição de novas competências, como forma de atualizar conhecimentos e de credibilização do serviço que prestam;
 - e) Independentemente da sua posição hierárquica e da sua atividade, cultivar e manter um relacionamento correto e cordial, potenciando o espírito de equipa e de colaboração, sem prejuízo do culto de um saudável espírito crítico, a exercer de forma correta e discreta;
 - f) Respeitar e proteger o património do Município, não permitindo a utilização abusiva dos serviços e das instalações, por parte de pessoas terceiras. Todo o equipamento e instalações, independentemente da sua natureza, apenas pode ser utilizado para uso oficial, salvo se a sua utilização privada tiver sido explicitamente autorizada;
 - g) Adoptar as medidas adequadas e justificadas, no sentido de limitar os custos e despesas, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis;
 - h) Proceder no sentido de minimizar os eventuais impactos negativos no ambiente, tanto quanto possível através da poupança de recursos e da redução e reciclagem de materiais utilizados.

Artigo 18.º

Práticas quanto ao ambiente informático e utilização de meios eletrónicos

1. Constituindo os recursos informáticos um bem valioso, fundamental para o funcionamento dos serviços, os atos abusivos sobre eles praticados afetam todos/as aqueles/as que os utilizam e o seu impacto no exterior põe em causa a reputação e a imagem do Município. Os mesmos princípios morais e éticos das comunidades sociais aplicam-se também aos ambientes informáticos e às comunidades virtuais.
2. Os recursos informáticos, tais como, computadores, redes, equipamentos periféricos, aplicações ou dados, são usados:
 - Apenas para atividades inerentes aos serviços, devidamente autorizadas;

- Apenas por aqueles/as que a eles têm legítimo direito de acesso e autorização;
- Recorrendo apenas a meios legais e legítimos;
- Responsavelmente, com respeito pelas normas de segurança informática, nomeadamente na utilização da *password* que é intransmissível, não podendo, designadamente ser divulgada, cedida ou utilizada para defraudar ou contornar quaisquer sistemas ou registos de controlo e ou de procedimentos;
- Respeitando as normas de ética social e do respeito dos direitos e liberdades individuais, nomeadamente, da reserva da vida privada;
- Respeitando os limites razoáveis na utilização, para fins exclusivamente pessoais.

3. Os recursos informáticos não podem ser utilizados, nas seguintes atividades:

- Ofensivas da dignidade de pessoas terceiras;
- Comerciais ou pessoais (não autorizadas);
- Ilegais (quer concretizadas, quer tentadas);
- Ilegítimas ou que de alguma forma possam afetar a imagem do Município.

4. Não é permitido, designadamente:

- Aceder a dados de outros/as utilizadores/as, estejam os dados protegidos ou não, sem permissão expressa dos/as próprios/as;
- Fornecer ou tentar fornecer informação ou identificação incorreta na tentativa de aceder a recursos alheios;
- Ler, ou tentar ler, mensagens de correio eletrónico alheias;
- Enviar mensagens de correio eletrónico anónimas ou em nome de outrem, ou mensagens de conteúdo ofensivo ou obsceno;
- Interferir com ou prejudicar o trabalho de outro/a utilizador/a, seja qual for o meio utilizado para o tentar ou levar a cabo;
- Manter ou visualizar, em qualquer equipamento, informação ofensiva ou obscena;
- Usar os recursos de informática para fins que não os previstos em Regulamento ou de outro modo expressamente autorizados;
- Tentar, deliberadamente, aceder, intercetar, utilizar, ou prejudicar recursos informáticos, incluindo equipamentos, redes, aplicações, dados e comunicações, aos quais não tenha direito de acesso ou de utilização;

- Aceder, reproduzir ou publicar, na forma consumada ou tentada, sem autorização, informação associada aos sistemas informáticos, nomeadamente, o conteúdo total ou parcial de ficheiros de configuração ou outras informações obtidas à custa destes.

5. Cada utilizador/a é responsável por toda e qualquer atividade que seja efetuada com os recursos informáticos que lhe forem disponibilizados, exceto nos casos em que se demonstre que houve intromissão ou abuso, por parte de pessoa terceira e não imputáveis ao/à utilizador/a responsável.

6. Na transferência de informação através de meios eletrónicos deve ser assegurada a autenticidade da informação, assinatura, identidade e qualidade da pessoa emissora por meios adequados.

Artigo 19.º

Ofertas institucionais

1. Todas as ofertas de bens recebidas em virtude das funções desempenhadas são objeto de registo em documento próprio e público, a efectuar junto dos serviços da Presidência (Gabinete de Protocolo).

2. As ofertas de valor superior a € 150,00 (cento e cinquenta euros), para além de serem registadas conforme referido no número anterior, serão entregues aos serviços da Presidência (Gabinete de Protocolo), e em função da sua natureza, preferencialmente encaminhadas para instituições de carácter social.

CAPÍTULO IV

Direitos do/a cidadão/ã

Artigo 20.º

Direito a uma boa administração

O/A cidadão/ã tem direito a uma boa administração, participando na formação das decisões que o/a afete, obtendo uma resposta fundamentada e em tempo útil à sua pretensão e podendo solicitar informação, oralmente ou por escrito, sobre os procedimentos que lhe digam respeito.

Artigo 21.º

Oportunidade da decisão

1. Os/As trabalhadores/as devem garantir a todo/a o/a cidadão/ã o direito a que os assuntos que lhes digam respeito sejam tratados e decididos com celeridade, respeitando os prazos máximos legalmente definidos. Sempre que a complexidade ou natureza do assunto exigir prazo mais dilatado, devem, com a brevidade possível, dar conhecimento desse facto ao/à interessado/a e indicar um prazo previsível para a respetiva conclusão.
2. Quando esteja em causa o gozo ou o exercício de direitos, liberdades e garantias, deve ser concedida maior celeridade e prioridade, sobre os demais procedimentos em curso.

Artigo 22.º

Audição

1. Os/As trabalhadores/as devem garantir a todo/a o/a cidadão/ã, o direito a ser ouvido/a antes de, a seu respeito, ser adotada uma medida individual que o/a atinja desfavoravelmente, em condições de efetividade e sempre que esteja em causa uma decisão que afete os seus direitos ou interesses legalmente protegidos.
2. Nas situações que envolvam um número elevado ou indeterminado de pessoas destinatárias, os meios legalmente estabelecidos para os mecanismos de audição e de participação devem ser utilizados de modo a que, sem prejuízo do interesse público, seja maximizada a possibilidade de intervenção de todas as pessoas.

Artigo 23.º

Fundamentação

Os/As trabalhadores/as devem garantir a todo/a o/a cidadão/ã o direito à fundamentação expressa, clara e acessível das decisões administrativas, nomeadamente, das decisões que afetem direitos ou interesses legalmente protegidos, com a indicação completa da motivação de facto e de direito que as sustentam.

Artigo 24.º

Notificação

Os/As trabalhadores/as devem garantir que as decisões suscetíveis de se projetarem na esfera jurídica do/a cidadão/ã, nomeadamente, as que afetem os seus direitos ou interesses legalmente protegidos, lhes sejam atempada e regularmente notificadas.

Artigo 25.º

Indicação dos meios de impugnação

1. Qualquer decisão administrativa suscetível de se projetar na esfera jurídica dos/as cidadãos/ãs, nomeadamente, as que afetem os seus direitos ou interesses legalmente protegidos, devem indicar, com clareza e em tempo útil, os meios disponíveis para a impugnação da decisão, incluindo os de carácter jurisdicional, especificando a respetiva natureza, prazos legalmente aplicáveis e o órgão competente para a sua apreciação.
2. As decisões devem, designadamente, mencionar o direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça, em conformidade com o disposto no artigo 23.º da Constituição da República Portuguesa e no Estatuto do Provedor de Justiça.

Artigo 26.º

Proteção de dados

1. Os/As trabalhadores/as que tenham a seu cargo o tratamento de dados pessoais ou que, no exercício das suas funções, tomem conhecimento de dados pessoais, devem estrito respeito à reserva da vida privada dos/as respetivos/as titulares e às normas aplicáveis em matéria de proteção das pessoas singulares relativamente ao tratamento de dados pessoais pelas entidades públicas.
2. Os/As trabalhadores/as ficam obrigados a sigilo profissional, mesmo após o termo das suas funções, nos termos legais.
3. Os/As trabalhadores/as devem, nomeadamente, evitar o tratamento de dados pessoais para fins ilícitos ou transmitirem esses dados a pessoas não autorizadas, nos termos da Lei de Proteção de Dados pessoais.

Artigo 27.º

Informação e acesso aos documentos administrativos

1. Os órgãos e serviços públicos pautam-se pela abertura e transparência, devendo os/as trabalhadores/as, designadamente, assegurar que os/as cidadãos/ãs estão cientes de qual a informação a que têm direito a aceder e quais as condições de exercício do mesmo direito.
2. Os/As trabalhadores/as tratam os pedidos de acesso aos arquivos e registos administrativos em conformidade com o princípio da administração aberta e o disposto nas normas aplicáveis em matéria de acesso aos documentos administrativos.
3. Os/as utentes do serviço público têm direito a solicitar, oralmente ou por qualquer forma escrita, incluindo por correio eletrónico ou por requerimento a apresentar no balcão único eletrónico ou em portais ou sítios na Internet dos serviços, informação sobre o andamento dos procedimentos administrativos que lhes digam respeito.
4. A consulta, nos termos da lei, do processo administrativo e da informação sobre o seu andamento, deve, sempre que possível, ser assegurada às pessoas interessadas de forma digital.
5. Em cada procedimento administrativo, é designado um/a gestor/a do procedimento, responsável por dar resposta aos esclarecimentos solicitados relativos ao seu andamento, cuja identificação e contacto são obrigatoriamente facultados ao/à utente.
6. É dispensada a designação do/a gestor/a do procedimento administrativo sempre que a atividade administrativa solicitada através de requerimento apresentado pela pessoa interessada seja de execução automática ou imediata.

Artigo 28.º

Direito de participação

O/A cidadão/ã deve ser informado/a sobre os meios como pode exercer o seu direito de participação, designadamente, pela comunicação direta com os/as cidadãos/ãs ou entidades interessadas, nomeadamente, através de reuniões, conferências ou utilização de meios eletrónicos.

Artigo 29.º

Sistema de gestão documental e desmaterialização de atos e de procedimentos

1. Para uma melhor transparência, gestão e eficácia, o Município dispõe de sistema de gestão documental e workflow que permite, designadamente, o armazenamento de informação permanentemente atualizada e classificada, a pesquisa e circulação de informação, bem como, uma maior segurança.
2. Os pedidos, comunicações, notificações e pagamentos entre as pessoas interessadas e as entidades devem, sempre que possível, ser efetuados por meios eletrónicos, com vista a simplificar processos e procedimentos.

Artigo 30.º

Atividade regulamentar

1. O/A cidadão/ã tem direito de participação na atividade regulamentar das entidades, sempre que os regulamentos não sejam internos e digam respeito aos serviços prestados ao/à cidadão/ã.
2. A participação referida no número anterior pode ser feita através da realização de consultas públicas em sítio na *Internet*.

Artigo 31.º

Procedimentos relativos a consultas públicas

1. As consultas públicas devem ser publicitadas nos termos legais, designadamente, no que respeita ao local da divulgação do projeto de ato ou diploma, ao período de consulta e à recolha, tratamento e análise dos contributos recebidos.
2. O disposto no número anterior não prejudica os regimes constitucionais e legais aplicáveis às audições e consultas previstas na lei.

CAPÍTULO V

Parâmetros de conduta

Artigo 32.º

Atendimento ao público

1. Os/As trabalhadores/as devem usar de cordialidade, ser educados/as, prestáveis e acessíveis nas suas relações com o/a cidadão/ã, devendo em especial, procurar assegurar que o/a mesmo/a está ciente dos seus direitos e deveres, bem como, do que podem ou não esperar da atuação do órgão ou serviço público a que se dirigem.
2. Ao prestar informações e outros esclarecimentos, os/as trabalhadores/as devem fazê-lo em termos exatos, completos e claros, tendo sempre presentes as circunstâncias individuais do/a interlocutor/a, designadamente, a sua capacidade para compreender as normas e procedimentos, em concreto aplicáveis. Em especial, recaindo a informação sobre prazos e requisitos de admissibilidade, devem os/as trabalhadores/as assegurar que a informação prestada é inequívoca e suficientemente pormenorizada.
3. Sempre que a natureza do serviço solicitado pelo/a cidadão/ã o permita, a sua prestação deve ser efetuada no momento.
4. Sempre que adequado, os/as trabalhadores/as devem informar os/as cidadãos/ãs sobre a existência de organizações ou de meios alternativos de apoio ou assistência que possam satisfazer a sua pretensão.
5. Em caso de erro, os/as trabalhadores/as devem reconhecê-lo e estar disponíveis para a sua correção, designadamente e consoante o caso, com revisão da decisão ou procedimento incorreto, apresentação de um pedido de desculpas ou uma explicação adequada, sem prejuízo dos meios legais de reparação que tenham cabimento.
6. Deverá ser assegurado o cumprimento das regras do atendimento prioritário e de condições de acessibilidade a pessoas com necessidades especiais, designadamente, mediante:
 - a) O recurso ao uso de todos os instrumentos que possibilitem o desenvolvimento autónomo e a integração social das pessoas com incapacidade física ou psíquica;
 - b) O atendimento prioritário de pessoas idosas, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidade de atendimento prioritário;

- c) O cumprimento da lei no que respeita às condições de acessibilidade dos espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos das pessoas portadoras de deficiência.

7. Nas relações com os/as utentes, devem os serviços aceitar qualquer meio bastante de identificação pessoal ou de prova, minorando, sempre que possível, a exigência de formalidades.

Artigo 33.º

Receção de correspondência e indicação do/a trabalhador/a

1. Deverá acusar-se a receção de toda a correspondência, no prazo máximo de quinze dias, desde que devidamente identificada a pessoa remetente e seja solicitada resposta.
2. As comunicações dos órgãos ou serviços devem sempre identificar o/a trabalhador/a que tem a seu cargo o tratamento do assunto, o cargo, a qualidade em que o faz, a designação oficial do serviço sem siglas, o endereço postal, os números de telefone e fax, o endereço de correio eletrónico e o sítio de internet do/a respetivo/a emissor/a, garantindo a simplificação da linguagem administrativa de modo a facilitar o acesso aos serviços públicos e a sua usabilidade.
3. A identificação faz-se mediante assinatura ou rubrica, com indicação do nome e cargo exercido, de forma adequada para o efeito.

Artigo 34.º

Obrigatoriedade de resposta

1. No tratamento dos assuntos que lhes sejam apresentados pelos/as cidadãos/ãs, seja presencialmente, por telefone, S.M.S. (Serviço de Mensagens Curtas), carta, correio eletrónico, telefax, atendimento "On line", ou outros meios, os/as trabalhadores/as devem, no quadro das suas funções, prestar as informações e os esclarecimentos necessários e pertinentes de modo completo, claro e compreensível.
2. Sendo necessário, os/as trabalhadores/as encaminham os/as cidadãos/ãs para quem, designadamente no mesmo órgão ou serviço público, tenha competência para o tratamento do assunto apresentado.
3. Se for desaconselhável uma resposta imediata a uma questão apresentada verbalmente, pela complexidade da situação, pelo aprofundamento exigido ou pela falta de clareza da pretensão,

os/as trabalhadores/as devem sugerir ao/à cidadão/ã interessado/a que apresente o seu pedido por escrito.

4. Em caso de assuntos que envolvam mais do que um órgão ou serviço público, o respetivo tratamento deve ser especialmente cuidadoso e coordenado, por forma a evitar que as necessidades a salvaguardar sejam descuradas ou sofram dano por esse facto.

Artigo 35.º

Formas de comunicação

1. Sem prejuízo do uso das línguas oficiais, os/as trabalhadores/as devem corresponder, na medida das suas possibilidades e do serviço em que se integram, às necessidades dos/as cidadãos/ãs, adotando as providências aptas a garantir a compreensão, ainda que mínima, das comunicações que lhes são dirigidas.

2. Deverá proceder-se de forma a garantir que a informação prestada é compreendida quando o/a cidadão/ã não domina a língua portuguesa.

3. Na redação dos documentos, designadamente de formulários, ofícios, minutas de requerimentos, avisos, convocatórias, certidões e declarações, em especial na comunicação com o/ã cidadão/ã, deve usar-se linguagem promotora da igualdade de género, simples, clara, concisa, neutra, inclusiva e significativa, sem siglas, termos técnicos, formas discriminatórias, masculino genérico ou expressões reverenciais ou intimidatórias.

Artigo 36.º

Encaminhamento

1. Sempre que um assunto apresentado se enquadre nas competências de outro órgão ou serviço público, ou haja correspondência indevidamente recebida, devem os/as trabalhadores/as proceder ao encaminhamento adequado dos/as cidadãos/ãs interessados/as.

2. O/A trabalhador/a alertará o/a cidadão/ã para os erros ou omissões eventualmente existentes nos documentos entregues, conferindo-lhes a possibilidade de os corrigir.

Artigo 37.º

Conservação de registos

Os órgãos e serviços públicos devem instituir e manter registos adequados da respetiva atividade, nomeadamente, da correspondência entrada e saída, dos documentos recebidos e das decisões tomadas, nos termos das disposições legais aplicáveis.

Artigo 38.º

Cruzamento de informações

Sempre que possível deve promover-se o cruzamento de informações entre entidades, de modo a agilizar procedimentos decisórios, sem prejuízo do dever de confidencialidade.

Artigo 39.º

Monitorização, verificação da eficácia e melhoria

Dever-se-á garantir que a divulgação e a interiorização do Código estão a ser feitas de forma eficaz e que o Código é efetivamente respeitado e cumprido, numa perspetiva de melhoria, designadamente mediante:

- a) Avaliação regular dos procedimentos utilizados no âmbito da atividade dos serviços, com vista a uma atuação mais eficiente e menos burocratizada, devendo os resultados dessa avaliação refletirem-se na melhoria dos procedimentos;
- b) O estabelecimento de mecanismos que permitam avaliar o grau de satisfação dos/as cidadãos/ãs relativamente aos serviços prestados, designadamente através da disponibilização de questionários anónimos nos sítios da Internet e nos locais de atendimento ao público, bem como, a divulgação anual dos resultados obtidos.

CAPÍTULO VI

Disposições finais

Artigo 40.º

Divulgação do Código e Informação

O Município de Oliveira de Azeméis adota as medidas necessárias para garantir que o presente Código seja divulgado junto dos/as cidadãos/as, designadamente, através da sua

disponibilização no site do Município, bem como, informação da sua atividade, missão, plano de atividades, para a prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas.

Artigo 41.º

Contributo dos/as trabalhadores/as na aplicação deste Código

1. A adequada aplicação do presente Código depende, primordialmente, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento dos/as trabalhadores/as.
2. Em particular, os/as trabalhadores/as que desempenhem funções de direção, chefia ou de coordenação devem evidenciar uma atuação exemplar no tocante à adesão às regras estabelecidas no presente Código, bem como, assegurar o seu cumprimento.
3. Os/As Dirigentes dos serviços devem promover o mecanismo da delegação e subdelegação de competências e de assinatura da correspondência ou de expediente necessária à mera instrução dos processos, em diferentes níveis da hierarquia, se possível, no próprio posto de execução, mencionando o nome, cargo do/a delegante ou subdelegante e a qualidade em que assina, propiciando respostas céleres às solicitações, pronto cumprimento de obrigações e uma gestão mais célere e desburocratizada.
4. Os/As trabalhadores/as devem contribuir com sugestões sobre os valores e compromissos que considerem relevantes.

Artigo 42.º

Sanções

Sem prejuízo de eventuais consequências penais, contra-ordenacionais ou civis, a violação do disposto no presente Código constitui infração disciplinar.

Artigo 43.º

Revisão do Código

O Código é evolutivo e deve ser revisto sempre que se justifique. A revisão poderá ocorrer, mediante:

- a) Alteração da legislação aplicável;
- b) Implementação de ações de melhoria decorrentes da monitorização do presente Código;

c) Auscultação dos/as trabalhadores/as.

Artigo 44.º

Entrada em vigor

O presente Código entra em vigor no dia da sua aprovação.