



## **MUNICÍPIO DA RIBEIRA GRANDE**

### **(REGULAMENTO INTERNO)**

## **CÓDIGO DE CONDUTA, ÉTICA E CIDADANIA DO MUNICÍPIO DA RIBEIRA GRANDE**

### **Preâmbulo**

O Município da Ribeira Grande 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.

Pretende-se, fundamentalmente, um Código de Conduta, Ética e Cidadania 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;

Pretende-se de igual modo, um Código de Conduta, Ética e Cidadania que sistematize, de 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 os trabalhadores, independentemente do seu vínculo laboral, afirmando os princípios fundamentais do serviço público, em especial, os princípios da Legalidade, da Igualdade, da Independência, da Integridade, da Transparência, da Responsabilidade, da Boa-Fé, da Boa Administração, e da Justiça.

A Câmara Municipal da Ribeira Grande pretende ainda ser uma referência na gestão pública eficaz, na promoção da qualidade de vida dos cidadãos e na qualificação da base económica local. Neste sentido, quer basear a sua intervenção em critérios de respeito pelos padrões da prestação de serviços, numa ótica de economia, eficácia e eficiência, de forma a melhorar a qualidade de vida da população do município. Isto, sempre no sentido de satisfazer e dar resposta aos requisitos do cidadão, indo ao encontro das suas expectativas e com elevados padrões de qualidade.

Esta é também uma aposta 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, no reforço da cultura de exigência de qualidade.

Não se pode esquecer, igualmente, a importância do atual contexto de modernização administrativa e tecnológica, que assenta na simplificação de procedimentos administrativos, no recurso generalizado a soluções de interoperabilidade, e na consagração da administração eletrónica dos serviços públicos. Neste sentido, os novos modelos de atendimento digital, que permitem o alargamento do atendimento em novos canais e plataformas de comunicação (o que implica a sua permanente adequação), não pode afastar aqueles que, por razões de índole económica, sociocultural ou etária, não possam ou não queiram relacionar-se de forma digital com a Administração Pública.

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

Tendo presente as atribuições do Município da Ribeira Grande, enquanto Autarquia Local e a adequação organizacional do Município, com nova estrutura orgânica municipal, publicada na II Série do DR n.º 136, de 15 de julho de 2015, no Despacho n.º 7860/2015, e considerando o quadro legislativo em vigor, em especial:

- 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 nº 73/2013, de 03 de setembro (que estabelece o Regime Financeiro das Autarquias Locais e das Entidades Intermunicipais);

- b) A Lei nº 75/2013 de 12 de setembro (que 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 nº 35/2014 de 20 de junho (Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas);
- d) O Decreto-Lei nº 73/2014, de 13 de maio (que altera e republica o Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril) e a declaração de retificação nº 30/2014, que altera e republica o Decreto-Lei nº 135/99 de 22 de abril;
- e) A Resolução de Assembleia da República de 31/2014;
- f) – 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;
- g) – A Lei n.º 30/2015, de 22 de abril, a qual, entre outros diplomas, altera:
  - O Código Penal (designadamente as disposições correspondentes aos seguintes tipos legais de crime: art.º 374º - Corrupção ativa, 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);
- h) – O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, aprovado pelo Município da Ribeira Grande e suas revisões;
- i) – O quadro de referência para a elaboração de Códigos de Conduta e Ética – NP 4460-1:2007; NP 4460-2/2010 – Ética nas organizações.

A presente proposta de regulamento interno foi elaborada, com fundamento nos diplomas atrás identificados e ao abrigo do n.º4 do art.º 136º do novo C.P.A., nos termos e em cumprimento do disposto na al. a) do n.º 2 do artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, e do art.º 108º e seguintes da Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, sendo aprovada em Reunião de Câmara do Município da Ribeira Grande, através de deliberação de 17 de novembro de 2016 que aprova o **Código de Conduta, Ética e Cidadania do Município da Ribeira Grande**.

## **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 da Ribeira Grande, 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 cidadãos, afetar as condições do respetivo exercício ou diminuir o seu âmbito de proteção, estando sempre assegurado o nível de proteção mais amplo.

#### **Artigo 2.º**

##### **Âmbito de aplicação**

- 1 - O presente Código é aplicável a todos os trabalhadores e colaboradores da Câmara Municipal da Ribeira Grande, independentemente do vínculo jurídico-laboral ou da posição hierárquica que ocupem, quer prestem serviço nas suas instalações, ou fora delas, nas relações entre si e para com os cidadãos.
- 2 - O Código é ainda aplicável aos trabalhadores cedidos ao Município, ou que se encontrem transitoriamente ao seu serviço.
- 3 - Os trabalhadores do Município cedidos a outras entidades ou cujo contrato se encontre suspenso, permanecem adstritos aos deveres de conduta previstos no Código, com exceção daqueles cuja natureza se pressuponha a não aplicação efetiva pela falta da prestação de trabalho.
- 4 - Este Código aplica-se também ao Presidente, aos Vereadores, aos Membros do Gabinete de Apoio à Presidência e aos restantes membros dos órgãos municipais, em tudo o que não seja contrariado ou não conste no estatuto normativo específico a que se encontrem adstritos, integrando, em conjunto com os trabalhadores, os agentes públicos.
- 5 - A designação de cidadão, no presente Código, abrange quaisquer pessoas singulares, nacionais, estrangeiras ou apátridas, residentes ou não em Portugal, independentemente do sexo, bem como, as pessoas coletivas de natureza privada, quer tenham ou não a sua sede estatutária em Portugal.

6 - A designação de trabalhador e de agentes públicos, no presente Código, abrange quaisquer pessoas singulares ou coletivas que a ele estejam sujeitas, nos termos do presente artigo.

## **CAPÍTULO II**

### **Princípios gerais**

#### **Artigo 3.º**

##### **Legalidade**

Os agentes públicos atuam em conformidade com a Constituição, a Lei e o Direito, devendo, nomeadamente, velar para que as decisões que afetem os direitos ou interesses legalmente protegidos do cidadão 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**

##### **Prossecação do interesse público**

- 1 - Os agentes públicos encontram-se exclusivamente ao serviço da comunidade, prosseguindo o interesse público, no respeito dos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos.
- 2 - Os agentes públicos, na prossecação do interesse público, regem-se por critérios de dignidade, integridade e probidade, desempenhando as suas funções de modo responsável, competente e diligente.
- 3 - Os serviços municipais devem orientar a sua ação de acordo com o disposto no novo Código do Procedimento Administrativo, no sentido do serviço ao cidadão, tendo em conta os princípios da qualidade, da proteção, da confiança, da colaboração, razoabilidade, simplicidade, da responsabilidade e da gestão participativa.

#### **Artigo 5.º**

##### **Igualdade e não discriminação**

- 1 - Nas suas relações com os cidadãos, os agentes públicos respeitam o princípio da igualdade, assegurando que situações idênticas são objeto de tratamento igual.
- 2 - Sempre que ocorra uma diferença de tratamento, os agentes públicos devem garantir que a mesma é justificada, pelos dados objetivos e relevantes do caso em questão.
- 3 - Os agentes públicos devem, designadamente:

- a) Abster-se de praticar qualquer tipo de discriminação ou assédio, nomeadamente, com base na nacionalidade, género, raça, cor, origem étnica ou social, nas características genéticas, língua, religião ou crença, nas opiniões políticas ou qualquer outra opinião, na condição económica, idade, capacidade física, deficiência, idade ou orientação sexual, ou filiação sindical, devendo sempre salvaguardar os direitos das pessoas com necessidades especiais;
- b) Demonstrar consideração e respeito mútuo, abstendo-se de qualquer tipo de pressão abusiva e evitando comportamentos que possam razoavelmente ser considerados como ofensivos;
- c) Incorporar os princípios da responsabilidade social e de igualdade de género nos instrumentos e documentos estratégicos;
- d) Impedir, ou fazer cessar, e participar superiormente os atos de assédio ou pressão abusiva de que tenham conhecimento.

### **Artigo 6.º**

#### **Proporcionalidade**

- 1 - Os agentes públicos 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.
- 2 - Os agentes públicos devem ainda evitar restrições aos direitos dos cidadãos 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 e Imparcialidade**

- 1 - Os agentes públicos atuam com justiça e equidade, sendo vedadas práticas ou decisões arbitrárias.
- 2 - Os agentes públicos são isentos e imparciais, tendo sempre presente a igual dignidade dos cidadãos e a sua igualdade perante a lei.
- 3 - Os agentes públicos devem abster-se de qualquer comportamento, que conduza à atribuição de benefício ou de prejuízo ilegítimo para os cidadãos, qualquer que seja a sua motivação.
- 4 - 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.

## **Artigo 8.º**

### **Proteção da confiança**

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

## **Artigo 9.º**

### **Ausência de desvio de poder**

A atividade dos agentes públicos deve ser exercida unicamente para os fins estabelecidos pelas disposições pertinentes. O agente público 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.

## **CAPÍTULO III**

### **Regras fundamentais**

## **Artigo 10.º**

### **Independência e objetividade**

1 - Os agentes públicos devem:

- a) Abster-se de qualquer conduta incompatível com a sua qualidade de agente público, ou suscetível de os colocar em situação de conflito de interesses, seja real, potencial ou meramente percebido 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 a utilização de influência para a aquisição de bens ou serviços fornecidos por entidades ligadas a si ou à sua família, a aceitação ou oferecimento de presentes pessoais ou hospitalidade, para ou de interessados do Município.

2 - Por sua vez, os agentes públicos não deverão pagar, nem oferecer subornos ou pagamentos ilícitos a representantes governamentais, candidatos 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 subordinado ou superior, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou dádivas que excedam um valor meramente simbólico, e que de algum modo estejam relacionados com a atividade que os agentes públicos desempenham no Município.
- 4 - Na sua decisão, os agentes públicos 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 11.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 agentes públicos 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 equipamentos ou as instalações do Município para esse fim.
- 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 dos agentes públicos para com o Município, ou gerar conflitos de interesses.

### **Artigo 12.º**

#### **Responsabilidade**

- 1 - No âmbito do Princípio da Responsabilidade da Administração Pública, pela lesão de direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos, devem os agentes públicos 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 agentes públicos são responsáveis pelo respeito das normas legais e internas aplicáveis, dentro do grau de responsabilidade inerente à posição hierárquica e tarefas que lhe estão confiadas.



## **Artigo 14.º**

### **Confidencialidade**

- 1 - Os agentes públicos devem guardar absoluto sigilo de todos os factos, decisões e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, ou por causa delas, mesmo após a cessação de funções.
- 2 - O dever de sigilo, referido no número anterior, abrange os conhecimentos que os agentes públicos obtenham por contacto com informações do âmbito de outros serviços municipais ou através de outros agentes públicos.
- 3 - Em matéria que se prenda ou interfira com a atividade e imagem pública do Município, os trabalhadores devem abster-se de conceder entrevistas, fazer declarações, divulgar ou fornecer informações, mesmo as que estejam ao dispor do público em geral.
- 4 - Quando seja inevitável o seu contacto com os meios de comunicação social, os trabalhadores devem usar da máxima discrição quanto a questões relacionadas com o Município, encaminhando-os para o serviço competente.

## **Artigo 15.º**

### **Profissionalismo**

- 1 - No decorrer da sua atividade, os agentes públicos 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.
- 2 - Os agentes públicos devem adotar métodos de trabalho de equipa, promovendo a cooperação e a motivação para o esforço conjunto de melhoria dos serviços.
- 3 - Dentro do princípio da partilha de responsabilidades, os agentes públicos devem impor o respeito pelo cumprimento do dever de obediência hierárquica.

## **Artigo 16.º**

### **Utilização dos recursos do Município**

- 1 - Os agentes públicos, 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**

- 1 - 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 os seguintes compromissos:
  - a) Quanto à liberdade de associação e ao direito à negociação coletiva - os trabalhadores têm o direito de formarem e de se associarem em Comissões de Trabalhadores e/ou Associações Sindicais;
  - b) Quanto à igualdade de oportunidades – em função da nacionalidade, género, raça, cor, origem étnica ou social, língua, religião, nas opiniões, da condição económica, idade, capacidade física, deficiência, ou orientação sexual, ou filiação sindical, e com a salvaguarda dos direitos das pessoas com necessidades especiais;
  - c) Quanto à segurança e saúde – de modo a manter 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) Quanto à formação - sendo assegurada a formação e o crescimento pessoal e profissional dos trabalhadores, para atualização e aquisição de novas competências, como forma de atualizar conhecimentos e de credibilização do serviço que prestam;
- 2 - Independentemente da posição hierárquica e da atividade, os agentes públicos devem:
  - a) Cultivar e manter um relacionamento correto e cordial, potenciando o espírito de equipa e de colaboração.
  - b) Respeitar e proteger o património do Município, não permitindo a utilização abusiva dos serviços e das instalações por parte de terceiras pessoas.
  - c) Adotar as medidas adequadas e justificadas, no sentido de limitar os custos e despesas, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis;
  - d) Proceder no sentido de minimizar os eventuais impactos negativos no ambiente, através da poupança de recursos e da redução e reciclagem de materiais utilizados.
- 3 - 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.

3 - 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 cidadãos e à informação.

### **Artigo 18.º**

#### **Práticas quanto ao ambiente informático e utilização de meios eletrónicos**

- 1 - Aplicam-se os mesmos princípios morais e éticos e normas regulamentares sobre a confidencialidade, dispostas no presente Código, aos ambientes informáticos e às comunidades virtuais.
- 2 - Os agentes públicos devem abster-se de atos abusivos sobre os recursos informáticos, que afetem aqueles que os utilizam e/ou ponham em causa a reputação e a imagem do Município.
- 3 - Os recursos informáticos só podem ser usados:
  - a) Para atividades inerentes aos serviços, devidamente autorizadas;
  - b) Por aqueles que a eles têm legítimo direito de acesso e autorização;
  - c) Recorrendo apenas a meios legais e legítimos;
  - d) Responsavelmente, com respeito pelas normas de segurança informática, sendo a utilização da *palavra-chave de acesso* pessoal e intransmissível, não podendo, por isso, ser divulgada, cedida ou utilizada para defraudar ou contornar quaisquer sistemas ou registos de controlo e ou de procedimentos;
  - e) – Respeitando as normas de ética social e do respeito dos direitos e liberdades individuais, nomeadamente, da reserva da vida privada.
- 4 - Os recursos informáticos não podem ser utilizados em atividades:
  - a) Ofensivas da dignidade de pessoas terceiras;
  - b) Comerciais ou pessoais;
  - c) Ilegais, quer na forma consumada, como tentada;
  - d) Ilegítimas, ou que de alguma forma possam afetar a imagem do Município.
- 5 - Não é permitido, designadamente:
  - a) Usar os recursos de informática para fins que não os previstos em normativo aplicável, ou de outro modo expressamente autorizados;
  - b) Aceder a dados de outros utilizadores sem permissão expressa dos próprios;
  - c) Fornecer, ou tentar fornecer, informação que permita o acesso a recursos alheios;
  - d) Ler, ou tentar ler, mensagens de correio eletrónico alheias;
  - e) Enviar mensagens de correio eletrónico anónimas, ou em nome de outrem, ou mensagens de conteúdo ofensivo ou obsceno;

- f) Interferir com, ou prejudicar o trabalho de outro utilizador, seja qual for o meio utilizado para o tentar ou levar a cabo;
- g) Manter ou visualizar, informação ofensiva ou obscena;
- h) Aceder, intercetar, utilizar, ou prejudicar recursos informáticos, incluindo equipamentos, redes, aplicações, dados e comunicações, aos quais não tenha direito de acesso ou de utilização;
- i) Instalar aplicações nem alterar a configuração das aplicações ou sistemas geridos pela Informática sem autorização prévia;
- j) 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;
- k) Utilizar os recursos informáticos para a execução de jogos, visualização de vídeos, acesso a redes sociais, passatempos, ou outros fins que não estejam de alguma forma ligados à sua atividade ou serviços comprometendo a eficiência da rede informática;
- l) Proceder à ligação de novos equipamentos à rede informática, sem prévio conhecimento e autorização superior.

6 - Cada agente público utilizador 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, não imputável ao utilizador.

7 - Na transferência de informação através de meios eletrónicos deve ser assegurada a autenticidade da informação, assinatura, identidade e qualidade do agente público emissor.

8 - O utilizador só pode utilizar os recursos informáticos para os quais possua a devida autorização, não devendo em nenhuma circunstância aceder ou tentar aceder a recursos que lhe estão vedados.

9 - Os serviços municipais de informática podem suspender preventivamente o uso das contas ou dos recursos informáticos dos utilizadores que violem o disposto no presente artigo.

## **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 efetuar junto dos serviços de apoio à Presidência.

2 - As ofertas de valor superior a € 150,00 (cento e cinquenta euros), para além do registo nos termos do número anterior, serão entregues e encaminhadas para instituições de carácter social.

## **CAPÍTULO IV**

### **Direitos do cidadão**

#### **Artigo 20.º**

##### **Direito a uma boa administração**

Os cidadãos têm direito a uma boa administração, participando na formação das decisões que os afete, obtendo uma resposta fundamentada e em tempo útil à sua pretensão, podendo solicitar informação, oralmente ou por escrito, sobre os procedimentos que lhe digam respeito.

#### **Artigo 21.º**

##### **Oportunidade da decisão**

1 - Os agentes públicos devem garantir a todos os cidadãos o direito a que os assuntos que lhes digam respeito sejam tratados e decididos com celeridade, respeitando os prazos máximos legalmente definidos.

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 agentes públicos devem garantir a todos os cidadãos, o direito a ser ouvido antes de ser adotada 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 e 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 agentes públicos devem garantir a todos os interessados o direito a fundamentação expressa e clara das decisões administrativas, em especial 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 agentes públicos devem garantir que as decisões suscetíveis de se projetarem na esfera jurídica dos cidadãos, nomeadamente, as que afetem os 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 cidadãos, 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 mencionar o direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça, em conformidade com o disposto na Constituição da República Portuguesa e no Estatuto do Provedor de Justiça.

#### **Artigo 26.º**

##### **Proteção de dados**

- 1 - Os agentes públicos que, no exercício das suas funções, tomem conhecimento de dados pessoais devem estrito respeito à reserva da vida privada dos respetivos titulares e às normas aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais pelas entidades públicas.
- 2 - Os agentes públicos ficam obrigados ao cumprimento das normas de proteção de dados pessoais, mesmo após o termo das suas funções, nos termos legais.

#### **Artigo 27.º**

##### **Informação e acesso aos documentos administrativos**

- 1 - Os agentes públicos assegurar que os cidadãos estão cientes de qual a informação a que têm direito de acesso e quais as condições de exercício do mesmo direito, dentro dos princípios da abertura e transparência.

- 2 - Os agentes públicos 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 utentes do serviço público têm direito a solicitar, por qualquer meio legalmente permitido, 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 gestor do procedimento, responsável por dar resposta aos esclarecimentos solicitados, cuja identificação e contacto são obrigatoriamente facultados aos utentes.
- 6 - É dispensada a designação de gestor do procedimento administrativo sempre que a atividade administrativa solicitada seja de execução automática ou imediata.

#### **Artigo 28.º**

##### **Direito de participação**

Os cidadãos devem ser informados sobre os meios como pode exercer o seu direito de participação, designadamente pela apresentação e requerimento escrito ou através de reuniões, conferências ou da utilização de meios eletrónicos.

#### **Artigo 29.º**

##### **Sistema de gestão documental e desmaterialização de atos e de procedimentos**

- 1 - Para uma melhor transparência, segurança e eficácia, o Município da Ribeira Grande dispõe de sistema de gestão documental, que permite o armazenamento da informação permanentemente atualizada e classificada, e a pesquisa e circulação de informação.
- 2 - A apresentação de requerimentos, pedidos, comunicações, notificações e pagamentos deve, sempre que possível, ser efetuados por meios eletrónicos, com vista a simplificar processos e procedimentos.

#### **Artigo 30.º**

##### **Atividade regulamentar**

- 1 - Os cidadãos têm direito de participação na atividade regulamentar da Câmara Municipal da Ribeira Grande, sempre que os regulamentos não sejam internos e digam respeito aos serviços prestados.

2 - A participação referida no número anterior pode ser feita através da realização de consultas públicas publicadas na página oficial da Câmara Municipal da Ribeira Grande 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 agentes públicos devem usar de cordialidade, ser educados, prestáveis e acessíveis nas suas relações com os cidadãos, devendo em especial, procurar assegurar que estão cientes 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 agentes públicos devem:
  - a) Fazê-lo em termos exatos, completos e claros, tendo sempre presentes as circunstâncias individuais do interlocutor, designadamente, a sua capacidade para compreender as normas e procedimentos, em concreto aplicáveis;
  - b) Assegurar que a informação prestada é inequívoca e suficientemente pormenorizada, em especial, recaindo a informação sobre prazos e requisitos de admissibilidade.
- 3 - Sempre que a natureza do serviço solicitado pelo cidadão o permita, a sua prestação deve ser efetuada no momento.
- 4 - Sempre que adequado, os agentes públicos devem informar os cidadãos 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 agentes públicos 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 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 responsável**

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 agente público 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 respetivo emissor, 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 cidadãos, seja presencialmente, por telefone, carta, correio eletrónico, telefax, ou outros meios, os agentes públicos 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 cidadãos serão encaminhados 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, deve ser sugerido ao cidadão interessado 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 agentes públicos devem corresponder, na medida das suas possibilidades e do serviço em que se integram, às necessidades dos cidadãos, 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 cidadão 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 cidadão, deve usar-se linguagem promotora da igualdade, simples, clara, concisa, neutra, inclusiva e significativa, evitando siglas, termos técnicos, formas discriminatórias, termos genéricos, ou expressões 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 agentes públicos proceder ao encaminhamento adequado dos cidadãos interessados e/ou dos respetivos documentos.
- 2 - O agente público alertará o cidadão 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 cidadãos 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 da Ribeira Grande adota as medidas necessárias para garantir que o presente Código seja divulgado junto dos cidadãos, 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**

### **Contributos na aplicação deste Código**

- 1 - A adequada aplicação do presente Código depende, primordialmente, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento dos agentes públicos.
- 2 - Em particular, os agentes públicos 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 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 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 agentes públicos devem contribuir com sugestões sobre os valores e compromissos que considerem relevantes.

## **Artigo 42.º**

### **Sanções**

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

## **Artigo 43.º**

### **Revisão do Código**

- 1 - O presente Código é evolutivo e deve ser revisto sempre que se justifique.
- 2 - A revisão deste Código poderá ocorrer, mediante:
  - a) Alteração da legislação aplicável;
  - b) Implementação de ações de melhoria decorrentes da monitorização do presente Código;
  - c) Auscultação dos agentes públicos.

## **Artigo 44.º**

### **Entrada em vigor**

O presente Código entra em vigor 15 dias após a sua aprovação.