



# CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA



# INTRODUÇÃO

O presente Código de Conduta e Etica da ADC - Águas da Covilhã, EM, doravante designada ADC, descreve os princípios, valores e comportamentos, que devem ser adotados por todos os colaboradores da Empresa.

Estes princípios, valores e comportamentos, regem as interações com os clientes, bem como, com todos aqueles com quem a ADC mantém relações comerciais, entidades de supervisão e fiscalização, organismos e serviços públicos e acionistas.

No prossecução da sua missão assumem especial relevância valores e princípios básicos, vitais para o desenvolvimento da atividade da ADC:

- A equidade e respeito pelos clientes da ADC;
- O rigor, integridade e transparência no desempenho e gestão dos serviços;
- A confiança no serviço público.

Pretende-se estabelecer orientações de comportamentos claros, determinantes no estabelecimento do padrão de conduta institucional e cultura da ADC.

# ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Presente Código de ética aplica-se a todos os colaboradores da ADC, independentemente do seu vínculo laboral ou hierarquia que ocupam, regime ou duração de trabalho, bem como a todos aqueles que com a Empresa mantêm relações de interligação.

# PRINCÍPIOS - VALORES

São os princípios e valores fundamentais da ADC:

## Prosecução do Interesse Público

- Os colaboradores da ADC devem exercer as suas funções subordinadas ao interesse do serviço público e atuar com elevado espírito de missão, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses privados ou de grupo.
- Devem igualmente, atuar segundo critérios de rigor e objetividade, de forma a proporcionar à população serviços de elevada qualidade e excelência.

## Princípio da Legalidade

- Os colaboradores da ADC atuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

## Princípio da Igualdade

- Os colaboradores da ADC não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da raça, género, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, deficiência física, situação económica ou condição social.

# PRINCÍPIOS - VALORES

## Justiça e Imparcialidade

- No exercício das suas funções, os colaboradores da ADC devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

## Competência e Responsabilidade

- Os colaboradores devem adotar uma conduta competente, correta e responsável que os prestigie a si próprios e à ADC;

- Os colaboradores devem cumprir as suas obrigações de forma competente, com respeito, correção, boa fé e cortesia, espírito de colaboração e ajuda, responsável e zelosa, procurando o rigor, a sustentação técnica e a excelência de desempenho, mesmo quando em circunstâncias difíceis.

## Informação e Qualidade

- Os colaboradores da ADC devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, respeitável e transparente. Devem evidenciar um elevado profissionalismo, disponibilidade, respeito e delicadeza.

## Lealdade e Integridade

- Os colaboradores da ADC devem agir de forma leal, solidária e cooperante, entre si e para com a empresa, independentemente das hierarquias que ocupam, bem como regerem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

## Profissionalismo e sigilo profissional

- Os colaboradores devem desempenhar as suas funções com zelo, lealdade e eficiência, com vista à maximização das capacidades profissionais, observando o respeito e sigilo profissional.

## Conflito de interesses e isenção

- Os colaboradores devem abster-se de tomar decisões sempre que tenham interesse em matéria que possa influenciar o desempenho imparcial das suas funções.

- Os colaboradores não podem retirar vantagens, diretas ou indiretas, pecuniárias ou outras, para si ou para terceiros, das funções que exercem. As ofertas ou presentes que se fundamentem numa relação de cortesia, têm de ter um valor insignificante.

# PRINCÍPIOS - VALORES

## Justiça e Imparcialidade

- No exercício das suas funções, os colaboradores da ADC devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade.

## Competência e Responsabilidade

- Os colaboradores devem adotar uma conduta competente, correta e responsável que os prestigie a si próprios e à ADC;

- Os colaboradores devem cumprir as suas obrigações de forma competente, com respeito, correção, boa fé e cortesia, espírito de colaboração e ajuda, responsável e zelosa, procurando o rigor, a sustentação técnica e a excelência de desempenho, mesmo quando em circunstâncias difíceis.

## Informação e Qualidade

- Os colaboradores da ADC devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, respeitável e transparente. Devem evidenciar um elevado profissionalismo, disponibilidade, respeito e delicadeza.

## Lealdade e Integridade

- Os colaboradores da ADC devem agir de forma leal, solidária e cooperante, entre si e para com a empresa, independentemente das hierarquias que ocupam, bem como regerem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

## Profissionalismo e sigilo profissional

- Os colaboradores devem desempenhar as suas funções com zelo, lealdade e eficiência, com vista à maximização das capacidades profissionais, observando o respeito e sigilo profissional.

## Conflito de interesses e isenção

- Os colaboradores devem abster-se de tomar decisões sempre que tenham interesse em matéria que possa influenciar o desempenho imparcial das suas funções.

- Os colaboradores não podem retirar vantagens, diretas ou indiretas, pecuniárias ou outras, para si ou para terceiros, das funções que exercem. As ofertas ou presentes que se fundamentem numa relação de cortesia, têm de ter um valor insignificante.

# RELAÇÕES EXTERNAS

Todos os colaboradores da ADC devem agir com elevado profissionalismo, integridade, respeito e transparência para com os clientes, cidadãos, fornecedores e demais organismos e instituições externas.

A ADC garante o atendimento prioritário de grávidas, idosos, pessoas com deficiência ou incapacidade notória, assegurando o cumprimento da lei no que respeita às condições de acessibilidade e demais exigências nos serviços públicos.

A ADC assegura uma relação, com os seus fornecedores, pautada pelos princípios de equidade e igualdade de oportunidades, respeitando os princípios da contratação pública, cumprindo integralmente os seus compromissos contratuais.

A ADC fornece às entidades públicas de fiscalização, organismos e instituições, informação necessária, com total fiabilidade e transparência, através de colaboradores indicados e qualificados para o efeito.

# DIVULGAÇÃO E ACÇÃO DISCIPLINAR

A ADC garante a divulgação e a disponibilização do Código de conduta e ética a todos os colaboradores através do seu site na internet, bem como noutros locais por forma a garantir que todos têm o seu conhecimento.

O incumprimento das normas vertidas neste Código pode constituir responsabilidade disciplinar, civil ou criminal, nos termos da lei.

Covilhã, 23 de Junho de 2017

