Vila Real
Câmara Municipal

Aprovo e publique-se no site da C.M., e na Intranet do Município e comunique-se às Empresas Municipais.

2010 07 30

Código de Boa Conduta Administrativa dos Trabalhadores do Município de Vila Real e Empresas Municipais

CAPÍTULO I
Disposições gerais

Artigo 1.º
Objecto

1. O presente Código de Boa Conduta Administrativa, a seguir designado abreviadamente por Código, estabelece os princípios gerais de boa conduta administrativa aplicáveis nas relações da Administração Pública Local e seus trabalhadores com os cidadãos.

2. Nenhuma disposição do presente Código deve ser interpretada no sentido de restringir os direitos ou interesses legalmente protegidos dos cidadãos, afectar as condições do respectivo exercício ou diminuir o seu âmbito de protecção, estando sempre assegurado o nível de protecção mais amplo.

Artigo 2.º
Lei habilitante

O presente Código foi elaborado com base nas disposições previstas na Carta Ética da Administração Pública em consonância com a Lei n.º 58/2008, de 9 de Setembro.

Artigo 3.º
Âmbito de aplicação

1. O Código tem por destinatários todos os trabalhadores em funções públicas, independentemente da natureza do seu vínculo, dos vários serviços do Município de Vila Real e das Empresas Municipais nas suas relações com os cidadãos.
2. A designação de cidadão, no presente Código, abrange quaisquer pessoas singulares, nacionais, estrangeiras ou apátridas, residentes ou não em Portugal, bem como as pessoas colectivas de natureza privada, quer tenham ou não a sua sede estatutária em Portugal.

CAPÍTULO II
Princípios gerais
Artigo 4.º
Legalidade

Os trabalhadores actuam em conformidade com a Constituição, a lei e o direito, devendo, nomeadamente, velar para que as decisões que afectem os direitos ou interesses legalmente protegidos dos cidadãos tenham um fundamento legal e que o seu conteúdo esteja de acordo com a lei ou com os fins pela mesma prosseguidos.

Artigo 5.º
Prossecução do interesse público

1. Os trabalhadores encontram-se exclusivamente ao serviço da comunidade, prosseguindo o interesse público, no respeito dos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos.

2. Deverão reger-se por critérios de dignidade, integridade e probidade, desempenhando as suas funções de modo responsável, competente e diligente.

Artigo 6.º
Igualdade

1. Nas suas relações com os cidadãos, os trabalhadores respeitam o princípio da igualdade, assegurando que situações idênticas são objecto de tratamento igual.
2. Sempre que ocorra uma diferença de tratamento, os trabalhadores devem garantir que a mesma é justificada pelos dados objectivos e relevantes do caso em questão.

3. Está vedada qualquer discriminação dos cidadãos, que tenha designadamente por base a nacionalidade, o género, a raça, a cor, a origem étnica ou social, as características genéticas, a língua, a religião ou crença, as opiniões políticas ou qualquer outra opinião, a condição económica, a deficiência, a idade ou a orientação sexual.

Artigo 7.º
Proporcionalidade

1. Os trabalhadores actuam com ponderação e razoabilidade.

2. Na tomada de decisões, devem certificar-se de que as medidas adoptadas são adequadas, necessárias e proporcionais aos objectivos a realizar.

3. Devem, nomeadamente, evitar restrições aos direitos dos cidadãos ou impor-lhes encargos, sempre que não existir um equilíbrio razoável entre tais restrições ou encargos e os objectivos que se pretendem alcançar.

Artigo 8.º

Justiça

A actuação dos trabalhadores deve pautar-se por critérios de justiça e equidade, sendo vedadas práticas ou decisões arbitrárias.

Artigo 9.º

Imparcialidade

1. Os trabalhadores são isentos e imparciais, tendo sempre presente a igual dignidade dos cidadãos e a sua igualdade perante a lei.

2. Devem abster-se de qualquer comportamento que comporte a atribuição de benefício ou de prejuízo ilegítimo para os cidadãos, qualquer que seja a sua motivação. 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 10.º

Independência e objectividade

1. Os trabalhadores devem abster-se de qualquer conduta incompatível com a sua qualidade de servidor da coisa pública ou susceptível de os colocar em situação de conflito de interesses, seja real, potencial ou meramente percepcionado como tal, ou de sujeição a qualquer tipo de pressões, designadamente políticas ou de grupos.

2. Em especial, devem recusar participar nas decisões em que tenham interesses pessoais ou familiares, designadamente de índole económica, financeira e patrimonial.

3. Na sua decisão, o trabalhador deve ter em consideração todos os factores pertinentes e atribuir a cada um o peso relativo adequado aos fins da actividade que lhe é pedida, excluindo do âmbito da mesma qualquer elemento irrelevante.

Artigo 11.º

Protecção da confiança

1.Os trabalhadores pautam a sua actuação 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.

2.A modificação destas práticas deve ser devidamente justificada.

Artigo 12.º

Ausência de desvio de poder

A actividade dos trabalhadores deve ser exercida unicamente para os fins estabelecidos pelas disposições pertinentes, devendo, 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 dos órgãos e serviços públicos

No âmbito do princípio da responsabilidade da Administração Pública pela lesão de direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos, devem os trabalhadores 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.

Artigo 14.º

Dever de denúncia

1. Todos os trabalhadores têm o dever de denunciar factos que tome conhecimento e que levem à suspeita de fraude, de corrupção ou de qualquer outra actividade ilegal, lesiva dos interesses da autarquia, para posterior denúncia ao Ministério Público.

2. A eventual omissão do dever de denúncia ou participação pode gerar responsabilidade disciplinar e/ou penal.

CAPÍTULO III
Direitos dos cidadãos

Artigo 15.º
Direito a uma boa administração

Os cidadãos têm direito a uma boa administração, participando na formação das decisões que os afectem, obtendo uma resposta fundamentada e em tempo útil às suas pretensões e podendo solicitar informação, oralmente ou por escrito, sobre os procedimentos que lhes digam respeito.

Artigo 16.º
Oportunidade da decisão

1. Os trabalhadores devem garantir a todo o cidadão 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 do assunto exigir prazo mais dilatado, devem, com a brevidade possível, dar conhecimento desse facto ao interessado e indicar um prazo previsível para a respectiva 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 17.º
Audição

1. Os trabalhadores devem garantir a todo o cidadão o direito a ser ouvido antes de a seu respeito ser adoptada uma medida individual que o atinja desfavoravelmente, em condições de efectividade e sempre que esteja em causa uma decisão que afecte os seus direitos ou interesses legalmente protegidos.

2. Nas situações que envolvam um número elevado ou indeterminado de destinatários, 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 dos cidadãos.

Artigo 18.º

Fundamentação

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

2. Os trabalhadores devem abster-se de tomar decisões fundamentadas em motivação insuficiente, obscura ou vaga.

Artigo 19.º

Notificação

Os trabalhadores devem garantir que as decisões susceptíveis de se projectarem na esfera jurídica dos cidadãos, nomeadamente as que afectem os seus direitos ou interesses legalmente protegidos, lhes sejam atempadas e regularmente notificadas.

Artigo 20.º

Indicação dos meios de impugnação

1. Qualquer decisão administrativa susceptível de se projectar na esfera jurídica dos cidadãos, nomeadamente as que afectem 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 respectiva natureza, os 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 21.º

Reserva

1. Os trabalhadores 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 respectivos titulares e às normas aplicáveis em matéria de protecção das pessoas singulares relativamente ao tratamento de dados pessoais pelas entidades públicas.

2. Ficam obrigados a sigilo profissional, mesmo após o termo das suas funções, nos termos legais.

Artigo 22.º

Informação e acesso aos documentos administrativos

1. Os órgãos e serviços públicos pautam-se pela abertura e transparência, devendo os seus trabalhadores, designadamente, assegurar que os cidadãos estão cientes de qual a informação a que têm direito a aceder e quais as condições de exercício do mesmo direito.

2. Os trabalhadores 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.

CAPÍTULO IV

Parâmetros de conduta

Artigo 23.º

Atendimento ao público

1. Os trabalhadores devem ser educados, prestáveis e acessíveis nas suas relações com os cidadãos. Em especial, devem procurar assegurar que os cidadãos estão cientes dos seus direitos e deveres, bem como do que podem ou não esperar da actuação do órgão ou serviço público a que se dirigem.

2. Ao prestar informações e outros esclarecimentos, os trabalhadores devem fazê-lo em termos exactos, completos e claros, tendo sempre presentes as circunstâncias individuais dos interlocutores, designadamente a sua capacidade para compreender as normas e procedimentos em concreto aplicáveis. Em especial, recaindo a informação sobre prazos e requisitos de admissibilidade, deve assegurar-se que a informação prestada é inequívoca e suficientemente pormenorizada.

3. Sempre que adequado, devem informar os cidadãos sobre a existência de organizações ou de meios alternativos de apoio ou assistência que possam satisfazer a sua pretensão.

4. Em caso de erro, os trabalhadores devem reconhecê-lo e estar disponíveis para a sua correcção, designadamente e consoante o caso, com revisão da decisão ou procedimento incorrecto, apresentação de um pedido de desculpas ou uma explicação adequada, sem prejuízo dos meios legais de reparação que tenham cabimento.

Artigo 24.º

Aviso de recepção e indicação do trabalhador competente

1. Deve acusar-se a recepção de toda a correspondência devidamente identificada, que seja recebida em órgão ou serviço público e que solicite resposta, no prazo de duas semanas, excepto se uma resposta quanto à matéria de fundo puder ser enviada neste prazo.

2. Não é necessário acusar a recepção ou dar qualquer resposta no caso de cartas ou queixas que se tornem abusivas em virtude, designadamente, do seu excessivo número ou do seu carácter manifestamente repetitivo ou despropositado.

3. As comunicações dos órgãos ou serviços públicos devem indicar o nome, cargo e contacto do trabalhador que tem a seu cargo o tratamento do assunto, quando o contacto pessoal seja possível e adequado ao correcto exercício dos direitos dos cidadãos e à obtenção da decisão pública mais ajustada.

Artigo 25.º

Obrigatoriedade de resposta

1. No tratamento dos assuntos que lhes sejam apresentados pelos cidadãos, seja presencialmente, por telefone, carta, correio electrónico ou telefax, os trabalhadores 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 trabalhadores encaminham os cidadãos para quem, designadamente no mesmo órgão ou serviço público, tenha competência para o tratamento do assunto apresentado.

3. Se se desaconselhar uma resposta imediata a uma questão apresentada verbalmente, pela complexidade da situação, pelo aprofundamento exigido ou pela falta de clareza da pretensão, devem sugerir ao cidadão interessado que apresente o seu pedido por escrito.

4. Sempre que adequado, os trabalhadores devem, consoante o objecto do pedido de informação, encaminhar o requerente para o serviço ou instituição responsável pelo fornecimento de informações aos cidadãos.

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

Artigo 26.º

Língua

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

Artigo 27.º

Encaminhamento

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

2. Em caso de correspondência indevidamente endereçada, deve ser oficiosamente remetida ao órgão ou serviço público competente, desse facto dando imediato conhecimento ao interessado.

3. O trabalhador chamará a atenção do cidadão para os erros ou omissões eventualmente existentes nos documentos entregues, conferindo-lhes a possibilidade de os corrigir.

Artigo 28.º

Conservação de registos adequados

Todos os serviços devem instituir e manter registos adequados da respectiva actividade, nomeadamente da correspondência entrada e saída, dos documentos recebidos e das decisões tomadas.

CAPÍTULO V

Disposições finais

Artigo 29.º

Publicidade do Código

O presente Código será publicitado junto dos cidadãos, designadamente através da sua disponibilização no site da Câmara Municipal.

Artigo 30.º

Direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça

1. Qualquer falta de um órgão ou serviço público ou de um seu trabalhador na observância dos princípios estabelecidos no presente Código pode ser objecto de queixa ao Provedor de Justiça, nos termos do disposto no artigo 23.º da Constituição da República Portuguesa e no Estatuto do Provedor de Justiça (Lei n.º 9/91, de 9 de Abril).

2. Em caso de violação grave ou reiterada das normas deste Código no âmbito do mesmo órgão ou serviço público, pode o Provedor de Justiça proceder a investigações e inquéritos que considere necessários ou convenientes, procurando as soluções mais adequadas à tutela dos interesses legítimos dos cidadãos e à melhoria dos respectivos serviços.

Artigo 31.º

Procedimento disciplinar

As actuações dos trabalhadores, que no exercício das suas funções possa configurar uma infracção disciplinar, estarão sujeitas ao Regime Jurídico do Estatuto Disciplinar dos Trabalhadores que exercem Funções Públicas, aprovado pela Lei n.º 58/2008, de 9 de Setembro.

Artigo 32º

Entrada em vigor

O presente Código entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação por edital nos lugares de estilo.

Vila Real, 29 de Julho de 2010