Código de Ética e de Conduta

COOPfafe

3ª Versão

Disponível junto da secretaria

Índice

A Nossa História... 4
Missão, Visão e Valores 6
Missão 6
Visão 6
Valores 6
Enquadramento 7
Objetivo e Finalidades 7
Princípios orientadores e deveres éticos 8
Dignidade Humana e o valor do individuo 8
Igualdade de Oportunidades e não discriminação 8
Privacidade 8
Confidencialidade 8
Conservação e Proteção de Dados 9
Lealdade 10
Imparcialidade e independência 11
Relações com clientes 11
Relações entre Colaboradores / Relacionamento Interpessoal 12
Conflito de Interesses 12
Saúde e Segurança no Trabalho 12
Ambiente /Política Ambiental 13
Relacionamento com a Comunicação Social 13
Princípios orientadores e deveres de conduta profissional 14
Conciliação entre a vida Privada e Profissional 14
Assédio Sexual e Moral 14
Desenvolvimento/Formação 14
Comunicação aberta 15
Participação 15
Património 15
Convites, ofertas e favores 16
Eficiência 17

Respeito 17
Integridade 17
Rigor 17
Responsabilidade 17
Abuso de competências 18
Cooperação e espírito de equipa 18
Imagem e vestuário 18
Formalidades e procedimentos 19
Contrato de trabalho 19
Horário de trabalho 20
Fardas 21
Faltas 21
Refeições 22
Acidentes de trabalho 22
Saúde 22
Políticas de Recursos Humanos 23
Recrutamento e Seleção 23
Formação Profissional 24
Remunerações e carreira 24
Tabela salarial e remunerações 24
Outras regalias sociais e benefícios 25
Violações das normas 25
Disposições Finais 26

A Nossa História...

A COOPfafe foi criada em 1985 como Cooperativa de Consumo, procurando dar uma resposta às graves carências sociais de então, agravadas pela dificuldade na obtenção de produtos essenciais (arroz, açúcar, bacalhau, etc.) que a subida de preços incontrolada, colocava fora do alcance de um operário com recursos muito baixos.

Mais tarde, a partir do momento em que nos foi cedido um espaço pelo Fundo de Fomento de Habitação, no bairro que essa entidade tinha construído, implementou-se um ATL com o intuito de, em paralelo com a Loja nº2 da COOPfafe, dar uma resposta social aos jovens que viviam na rua, alguns em puro abandono, social e educacional.

Com o advento das melhorias sociais da década de 90, com o surgimento de novas superfícies comerciais, com as melhorias de condições de vida generalizadas à população com mais baixos rendimentos sociais, as lojas que a cooperativa de consumo mantinha deixaram de poder concorrer com os espaços comerciais entretanto abertos pelo que se entendeu encerrar essa atividade e direcionar as energias dos cooperantes para a vertente da solidariedade social.

Em 2000 a Cooperativa de Consumo (publicação no diário da República – III série nº 103 – 4 de maio de 2000) passou a Cooperativa de Solidariedade Social de Fafe, instituição com estatuto equiparado a IPSS e que, apesar das suas naturais carências económicas, tem como principal função a prestação de apoio social, psicopedagógico e de refeições a crianças, dos 3 aos 14 anos de idade, de um bairro carenciado de Fafe – Bairro da Cumieira.

A partir de 2000 passou a ser objetivo prioritário desta Instituição a implementação de novos meios e novas infraestruturas de forma a melhorar cada vez mais a qualidade do apoio prestado, bem como a prossecução de novas respostas sociais (Creche, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário).

Pois, acreditamos que só assim é possível a efetivação dos direitos sociais consagrados institucionalmente, conseguindo garantir a satisfação de necessidades fundamentais no domínio Social.

Em 2012 vimos o nosso sonho realizado e através do programa PARES, foi construído

um novo edifício com as novas respostas sociais (Creche, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário) em funcionamento. Posteriormente em 2013 o ATL, foi transferido para o nosso novo edifício, devido à aprovação da candidatura "Salas de Estudo" da Sociedade Ponto Verde.

Nas antigas instalações ficou apenas a Loja Social e Ajuda Alimentar, a COOPfafe é a única entidade em Fafe que através do Banco alimentar, presta ajuda a nível alimentar (distribuição mensal de géneros alimentares) a famílias carenciadas.

Volvidos estes anos e face a todas as dificuldades com que nos temos deparado, procuramos superar os desafios e consequentemente estar em constante inovação, redefinir estratégias, melhorar as infraestruturas e otimizar a qualidade de serviços prestados. Como tal importa adequar comportamentos. A garantia da nossa qualidade, passa obrigatoriamente pelo cumprimento dos princípios que estão na génese da "nossa casa", bem como o reforço da nossa imagem na comunidade. Este código de ética e conduta esta disponibilizado a todas as partes interessadas. Foi pensado tendo como base a nossa missão e pretende ser referência para o cumprimento integral do bom funcionamento da COOPfafe.

O Máxima da "nossa casa" é,

Hoje vai ser um dia Feliz.

Este é indubitavelmente o grande objetivo da COOPfafe, que todos os que por aqui passem tenham dias felizes.

Missão, Visão e Valores

Missão

A COOPfafe visa a satisfação das necessidades sociais nomeadamente no apoio a grupos vulneráveis (crianças, jovens e idosos) bem como no apoio a famílias e comunidades socialmente desfavorecidas, com vista à melhoria da sua qualidade de vida.

Visão

Ser organização que aposta na inovação e na qualidade, promovendo a participação ativa dos seus clientes e significativos em todos os processos individuais ou organizacionais.

Valores

Solidariedade: é a essência da atividade desenvolvida pela COOPfafe.

Integridade: intervir respeitando clientes/comunidades/serviços.

Privacidade: agir em função da "pessoa", respeitando os seus espaços e tempos.

Confidencialidade: restringir o acesso aos dados dos clientes aos que deles necessitam para o exercício das suas funções.

Rigor: tomar decisões com base em factos, executar tarefas e registos conforme definido nos procedimentos.

Responsabilidade: agir de acordo com a Missão e as Políticas da Qualidade.

Enquadramento

O código de ética e de conduta é um instrumento que contém um conjunto de diretrizes, regras e normas, com base nos valores e princípios da COOPfafe com o intuito de influenciar transversalmente a tomada de decisões e de orientar a sua relação com as partes interessadas internas e externas – colaboradores/as, parceiros/as, clientes, fornecedores, comunidade – (ética), bem como estimular os comportamentos que tornem clara as responsabilidades e a postura social da instituição em relação aos mais variados públicos dos quais se desenvolve a nossa ação. Como tal, é aplicável a todos os colaboradores/as da COOPfafe, não só no seu local de trabalho, como também quando se deslocam para o exterior no pleno exercício das suas funções. Este código de ética e de conduta estende-se também aos Órgãos Sociais sem prejuízo dos especiais deveres de conduta a que estão sujeitos em função das responsabilidades acrescidas que lhes estão atribuídas e que constam de documento próprio (Estatutos da Instituição).

Objetivo e Finalidades

O Código de Ética e de Conduta é criado com o objetivo, de dar a conhecer a toda a comunidade institucional da COOPfafe, os princípios e valores pelos quais se pauta e as normas de conduta que devem guiar todas as suas relações – Colaboradores/ Clientes/ Dirigentes / Voluntários/ Fornecedores e restante comunidade. Integra uma orientação permanente de atuação, com as diretrizes essenciais, que clarificam as regras de conduta que devem ser aplicadas nas tomadas de decisões, comportamentos e atitudes.

O presente código e seu cumprimento não dispensa os colaboradores do conhecimento e do cumprimento dos códigos Deontológicos das respetivas profissões e pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis no exercício da sua atividade.

O desconhecimento das disposições legais não isenta o trabalhador na obrigatoriedade do seu cumprimento.

Princípios orientadores e deveres éticos

Dignidade Humana e o valor do individuo

A dignidade humana é um valor universal, inalienável e inviolável, e é um conceito evolutivo, dinâmico e abrangente, ligado à responsabilidade, à ideia do cuidado que reforça os campos éticos, à partilha e à solidariedade. Todos os colaboradores têm a obrigação legal de denunciar aos seus superiores hierárquicos situações de discriminação, injustiça, maus-tratos e negligência. Devem atuar ativamente de forma a prevenir atos de violência física, psicológica ou verbal, devendo denunciá-los a quem de direito.

Igualdade de Oportunidades e não discriminação

A COOPfafe tem uma política ativa de promoção da igualdade de oportunidades e de iguais condições de trabalho entre homens e mulheres, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada. É proibida qualquer discriminação com base em motivos relacionados com o sexo, raça ou etnia, idade, deficiência, opinião ou orientação sexual, convicção política ou ideológica, instrução, estado civil ou orientação religiosa. A imparcialidade tem um duplo conteúdo, nomeadamente, no tratamento igual a situações que sejam iguais e a obrigação de dar tratamento diferenciado em situações diferentes.

Privacidade

Todos os colaboradores devem respeitar tempos e espaços dos clientes, pois este é um direito que lhes assiste.

Confidencialidade

Os colaboradores não podem comentar factos relativos à vida Institucional, que resultem ao seu conhecimento pelo exercício da sua função. É sua obrigação proteger a informação dos clientes, mantendo sigilo profissional. A informação estratégica relativa a iniciativas da COOPfafe e a informação relativa a clientes, colegas, fornecedores,

voluntários, dirigentes ou outros, fazem parte do património da Instituição e são sua propriedade, não podendo ser cedida, revelada, utilizada ou referida, direta ou indiretamente, sem autorização expressa. A sua preservação é da responsabilidade de todos os membros. Sempre que um trabalhador cessar a relação contratual, deve devolver todos os elementos que se encontrem em sua posse e garantir sigilo sobre a informação a que teve acesso no desempenho das suas funções.

Estão assim obrigados, mesmo após a sua desvinculação da Instituição, a não usar qualquer informação, produto, bem ou serviço resultante do desenvolvimento da sua atividade na COOPfafe.

Conservação e Proteção de Dados

Parte da proteção da privacidade de toda e qualquer informação que chegue ao conhecimento do colaborador, que envolva direta ou indiretamente a COOPfafe, os clientes, colegas, fornecedores, dirigentes, voluntários ou outros.

É expressamente proibido ao colaborador emitir ou dar parecer sobre quaisquer disposições legais ou ocorrências em contexto laboral, assim como fora do mesmo, assim como, advertir ou censurar publicamente o responsável por qualquer situação ou pelo não cumprimento das disposições legais nesta matéria e exercer poderes de investigação e inquérito para averiguar ocorrências.

A COOPfafe assegura a confidencialidade dos dados pessoais de clientes, dirigentes, voluntários, fornecedores e colaboradores. Só é permitido recolher as informações pessoais estritamente necessárias à gestão de recursos humanos e clientes.

A COOPfafe não cede e não vende informação pessoal dos seus colaboradores, clientes, dirigentes, fornecedores ou voluntários. Os colaboradores não podem transmitir a terceiros dados referentes à COOPfafe tendo em conta a privacidade e a integridade dos mesmos.

A COOPfafe cumpre e faz cumprir o Regulamento Geral de Proteção de Dados 016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril e demais legislações complementares. Os dados recolhidos, são utilizados para processamento da instituição e na medida do estritamente necessário, poderão ser disponibilizados às entidades privadas e oficiais, designadamente às obrigatórias por lei e outras entidades para

atividades complementares à atividade. Os dados serão conservados para estas finalidades, durante o tempo determinado por lei, após a sua inatividade.

São Direitos do titular dos dados:

- Direito de acesso, retificação, apagamento e limitação do tratamento;
- Direito de se opor ao processamento;
- Direito de retirar o consentimento;
- Direito de não sujeição a decisões automatizadas;
- Direito de portabilidade dos dados;
- Direito de conhecimento da existência de uma violação de dados;
- Direito de reclamar à autoridade de controlo;

A recolha e tratamento dos dados, é alvo de análise prévia que respeita os princípios do RGPD, nomeadamente os princípios de: licitude, lealdade e transparência - limitação das finalidades, minimização dos dados, exatidão, limitação da conservação, integridade, confidencialidade e responsabilidade.

Lealdade

Os colaboradores devem na sua atividade profissional assumir um comportamento de dedicação e lealdade institucional, e respeitar os seus compromissos perante a COOPfafe e os seus superiores hierárquicos. Comprometem-se agir em defesa da reputação e bom nome da Instituição, sendo os seus interesses salvaguardados por todos nas relações internas e externas.

Garantir a transparência e a capacidade de diálogo consideradas adequadas no trato diário pessoal com superiores hierárquicos e colegas. Os colaboradores devem facultar toda a informação ou conhecimento necessários ao desenvolvimento de atividades ou participação em tarefas por parte de outros colegas. A não revelação a superiores hierárquicos e colegas das informações necessárias que possam afetar o desenvolvimento da intervenção, sobretudo com o intuito de obter vantagens pessoais, assim como o fornecimento de informações falsas, inexatas ou exageradas e a recusa em colaborar com os colegas, considera-se como comportamento inadequado e violador do princípio da lealdade e cooperação.

Imparcialidade e independência

Os colaboradores devem ser imparciais e independentes, no que respeita à relação com os clientes e outros intervenientes, abstendo-se de qualquer tratamento preferencial. A sua conduta não deve ser orientada por interesses pessoais, familiares ou por pressões políticas, religiosas, sociais ou económicas.

Relações com clientes

Os colaboradores devem prestar os serviços que lhes são atribuídos com respeito pela dignidade de todos os intervenientes, ajustados às suas necessidades, em tempo útil, contínuo e com qualidade. Devem sempre procurar potenciar a autonomia da pessoa enquanto ser social, e respeitar, sempre que possível, o ritmo de cada um. Deve ser sua prioridade a satisfação das necessidades e expectativas, sendo imperioso contribuir com um elevado padrão de qualidade de serviço, nomeadamente pela prontidão e disponibilidade postas na execução da tarefa a seu cargo. Quando se dirigem aos clientes, devem fazê-lo respeitosamente no tom e na forma de tratamento, demonstrando bondade, disponibilidade, eficiência, correção e cortesia. É expressamente proibido o uso de alcunhas e deve-se evitar o tratamento por tu com os clientes adultos, que devem ser tratados por senhor ou senhora ou pelo título académico ou profissional.

É proibida qualquer influência nos clientes ou seus familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e aceitar dele objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Relações entre Colaboradores / Relacionamento Interpessoal

Os Colaboradores devem assumir um comportamento de honestidade, cordialidade, respeito e cooperação para com os restantes trabalhadores, desenvolvendo relacionamentos fluídos, urbanos e cooperantes para com os demais. Os colaboradores que desempenhem funções de direção, coordenação e chefia devem dirigir-se aos seus subordinados de forma clara e direta, para que a ordem ou a informação seja facilmente compreendida. Devem tratar os visitantes, clientes, colegas e demais pessoas que entrem em relação com a Instituição, com respeito, seriedade e independência.

Conflito de Interesses

Os colaboradores devem evitar, tanto quanto possível, situações que possam gerar conflitos entre os interesses individuais e os interesses da Instituição. Não deve conduzir a sua atividade profissional de forma a obter favorecimento próprio, de familiares, amigos ou outros colaboradores, pelo que deve ser excluído de participar em decisões ou processos em que tenha algum interesse pessoal. Fica vedado, salvo autorização prévia formalizada, o exercício de qualquer outra atividade profissional, exercida por conta própria ou alheia, que seja concorrente ou similar à atividade da COOPfafe. Ficam isentos desta restrição os colaboradores independentes com contrato de trabalho a tempo parcial inferior a meio tempo. Os colaboradores independentes com contrato de trabalho a tempo parcial com duração superior a meio tempo deverão solicitar autorização à COOPfafe. No exercício de atividades políticas, os trabalhadores devem atuar de forma a preservar a independência e neutralidade das funções laborais que desempenham na COOPfafe.

Saúde e Segurança no Trabalho

A promoção da saúde e da segurança no trabalho são prioridades para a COOPfafe, havendo políticas ativas de prevenção e controlo de riscos de saúde e da segurança dos seus colaboradores e clientes. A preservação da saúde e a prevenção de acidentes de trabalho é uma responsabilidade de todos os colaboradores da Instituição.

Comprometem-se a informar os seus superiores hierárquicos da ocorrência de qualquer situação irregular praticada por terceiros, voluntariamente ou por negligência das boas práticas em vigor, que seja suscetível de poder prejudicar pessoas, instalações ou equipamentos da instituição.

Ambiente /Política Ambiental

A COOPfafe procura ter uma política interna ambientalmente responsável e procura minimizar os impactos ambientais da sua atividade. Todos os trabalhadores devem seguir procedimentos que favoreçam a redução do consumo de recursos, evitando desperdícios.

Relacionamento com a Comunicação Social

Em matéria de atividade e imagem pública, só é permitida aos colaboradores conceder entrevistas ou fornecer informações que não estejam ao dispor do público em geral, por iniciativa própria ou a pedido dos meios de comunicação social, quando tenham sido indicados para esse efeito pela COOPfafe. As informações prestadas aos meios de comunicação social devem possuir carácter informativo e verdadeiro, respeitar os parâmetros culturais e éticos da comunidade e a dignidade da pessoa humana, bem como, contribuir para a valorização e dignificação da imagem da instituição.

Princípios orientadores e deveres de conduta profissional

Conciliação entre a vida Privada e Profissional

A instituição defende o direito dos trabalhadores ao equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar e cumpre ativamente a legislação em vigor no que diz respeito à parentalidade, à educação e à saúde. Sempre que possível a COOPfafe adota medidas de apoio à família dos seus trabalhadores.

Assédio Sexual e Moral

É expressamente proibido qualquer ato que possa comportar assédio sexual e moral, bem como qualquer comportamento que seja ofensivo da dignidade humana do utente ou do trabalhador. Considera-se assédio qualquer comportamento indesejado, praticado aquando do acesso ao emprego, no trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador. Assédio sexual é o comportamento indesejado de carácter sexual, sob a forma verbal, não verbal ou física.

Desenvolvimento/Formação

O colaborador tem o dever de assumir as respetivas responsabilidades relativas ao desenvolvimento das suas competências pessoais e profissionais aproveitando oportunidades formativas que ocorram em horário laboral ou pós-laboral. A COOPfafe promove e garante o acesso à formação essencial para o seu exercício profissional, desde que não seja colocado em causa o seu desempenho profissional.

Comunicação aberta

A COOPfafe, respeita a liberdade de expressão e favorece a troca de ideias entre colaboradores e chefias, promovendo medidas que facilitem a comunicação, bem como o incentivo a sugestões que visam melhorar a eficiência e a eficácia dos serviços, por parte da comunidade institucional.

Participação

A COOPfafe promover políticas que desenvolvam a responsabilidade social, nomeadamente através da participação em ações de intervenção social, cívica ou cultural, melhorando a qualidade dos serviços, contribuindo de forma decisiva para uma sociedade mais aberta e inclusiva. A promoção de processos eficazes de comunicação, tem como objetivo valorizar a participação dos seus colaboradores.

Património

Todos os colaboradores têm o dever de proteger o património da Instituição e utilizar de modo cuidadoso os respetivos bens, nomeadamente viaturas, equipamentos, documentos, dados confidenciais. Sendo responsabilizados por utilizar os recursos ao seu dispor de uma forma eficiente e adequada, impedindo de os lesar ou danificar por desleixo ou incumprimento de regras de utilização. Os danos resultantes do uso normal, serão reparados pela instituição. Os danos lesados por uso negligente, responsabilizam o(s) colaborador(es). Em caso de perda, furto ou roubo, o colaborador que tem o equipamento no momento do acontecimento é responsável por informar de imediato a instituição, a fim de serem acionados procedimentos de segurança, nomeadamente perca e acesso indevido a informação sensível. São também responsáveis por manter o seu local de trabalho organizado e limpo. É proibida a utilização de bens para fins ilícitos, bem como estão comprometidos em não utilizar para fins pessoais recursos e facilidades operacionais, incluindo os meios e serviços de comunicação. O colaborador no exercício da sua atividade que use equipamento informático e de comunicação pertencente à COOPfafe, deve ter em conta que não pode ser cedido a terceiros, sendo sua responsabilidade o uso incorreto ou imprudente. Qualquer necessidade de software específico deve ser solicitada ao serviço competente. Não é autorizada a instalação de

software, pelos utilizadores dos equipamentos. Como procedimento de segurança, à entrada de vírus no sistema informático da instituição, o colaborador deve fazer uso correto da internet e email, nomeadamente consulta/ utilização de sites para fins exclusivamente profissionais e respeitando as regras gerais de segurança de uso da internet e do email (evitar abrir emails e sites desconhecidos, de entretenimento, jogos, publicidade etc). Os colaboradores a quem é atribuída conta de email e/ou telemóvel de serviço, são responsáveis pelo seu uso correto, nomeadamente restringindo o seu uso para assuntos profissionais. Não devem ser utlizados para tratar de assuntos pessoais. As passwords atribuídas a cada utilizador são pessoais e intransmissíveis. Para salvaguarda do próprio colaborador, não as deve ceder a terceiros acessos, com os seus dados de utilizador. A utilização dos meios de comunicação serve para o exercício da atividade profissional. Uma necessidade pontual de chamada telefónica de carater pessoal deve ser pedida nos serviços administrativos. O colaborador deve evitar facultar o número de telefone do seu local de trabalho para assuntos pessoais. Os utilizadores de computadores que tenham documentos/pastas gravados em computador pessoal, são responsáveis pelos backups/ salvaguarda regular dessa informação. Em caso de avaria do computador, ou perda da informação, não é possível ao serviço de informática recuperar a informação perdida.

Convites, ofertas e favores

Convites, ofertas ou favores efetuados ou concedidos a qualquer colaborador, os quais, pela sua natureza ou valor, possam ser interpretados como suscetíveis de poderem influenciar a imparcialidade de julgamento do recetor ou contribuírem para o tratamento preferencial no âmbito das funções exercidas na Instituição, são considerados inaceitáveis. Está igualmente vedado aos colaboradores, no âmbito do relacionamento com fornecedores, oferecer, solicitar, receber ou aceitar para si ou para terceiros quaisquer benefícios, recompensas, presentes ou ofertas. Contudo, ofertas institucionais de diminuto valor ou com carácter de marketing, consideram-se socialmente aceites, desde que enquadráveis num contexto profissional de relações de cortesia entre cliente e fornecedor.

Eficiência

Os colaboradores devem cumprir as suas funções com zelo e eficiência, garantindo que o seu comportamento segue da direção e coordenação. Caso ocorra alguma situação anómala, os colaboradores devem comunicá-lo aos seus superiores hierárquicos para que o mesmo possa ser corrigido da melhor maneira.

Respeito

Todos os colaboradores têm de considerar a individualidade de todas as partes interessadas, aceitando a sua condição e caraterísticas específicas: o cliente é um indivíduo único, devendo ter condições que valorizem e incentivem o exercício dessa individualidade.

Integridade

Todos os colaboradores têm de agir de acordo com os valores e regras de conduta, respeitando os deveres e direitos de todas as partes.

Rigor

O processo de tomada de decisão deve reger-se com base em factos, executando tarefas e registos de acordo com os procedimentos definidos.

Responsabilidade

Os colaboradores devem agir em função da missão, políticas e requisitos da função que desempenham, justificando as próprias ações. A intervenção da Instituição deve assentar numa prática comprovada em que os resultados da ação sejam medidos e comparados com os objetivos a atingir, partindo do diagnóstico, execução, avaliação e gestão. E a qualidade da intervenção organizacional é medida pelo grau de satisfação dos clientes.

Todos os colaboradores devem comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência, pelo cumprimento rigoroso dos horários de trabalho e prever eventuais faltas.
Os trabalhadores devem denunciar situações de negligência, ineficiência ou outras que prejudiquem a COOPfafe.

Abuso de competências

Cada colaborador deve desempenhar as funções que lhe são imputadas, sem prejuízo de interajuda quando solicitado para outras funções.

Cooperação e espírito de equipa

Todos os colaboradores têm o dever de promover o trabalho em equipa de todas as partes interessadas, de forma a alcançar objetivos comuns.
Devem agir sempre com motivação do aumento da produtividade, pela manutenção de um clima de confiança, no respeito pela estrutura hierárquica, partilhando o conhecimento e cultivando o espírito de equipa. Tem de se concretizar em todas as atividades, traduzindo o carácter da organização com base na entreajuda e solidariedade entre todos os intervenientes.

Imagem e vestuário

A imagem da COOPfafe é o espelho, da imagem dos seus colaboradores, dos seus comportamentos e aspeto. A indumentária deve ser adequada ao ambiente de trabalho e estar de acordo com a natureza da função e a imagem de qualidade e rigor que devem querer transmitir, sendo obrigatória a utilização de identificação. Não utilizar o telemóvel durante a prestação de cuidados ou atendimento ao cliente ou público. Os contactos telefónicos de ordem pessoal devem ser feitos no intervalo de descanso. Nos atendimentos telefónicos ao público em geral ser paciente, atento e saber ouvir, procurando sempre encaminhar para a solução, respeitando os procedimentos instituídos. Utilizar o telemóvel de serviço (quando seja atribuído), bem como a internet, (quando a ela tenha acesso no local de trabalho), pautando-se por regras de bom senso e profissionalismo. Manter o material de fardamento limpo e em bom estado de

conservação, vestindo-o com aprumo e sem acessórios desnecessários. Quando a atividade não implique o uso de fardamento a opção deve ser por vestuário adequado à atividade exercida e público com quem trabalha, devendo preocupar-se em passar uma imagem que inspire confiança e profissionalismo quando contacta com o Cliente ou público. Usar o calçado adequado à sua atividade diária, reservando o uso de chinelos para atividades balneares ou outras em que seja recomendado o seu uso. O vestuário, as unhas e o cabelo devem ser cuidados e arranjados, bem como a maquilhagem e uso de acessórios. Devem também ser respeitadas as boas práticas recomendadas para atividades profissionais específicas, (por exemplo o uso de touca para colaboradores que manipulem alimentos e as unhas curtas, que se estende também para os restantes colaboradores, cuidado no uso de anéis e brincos que possam atrapalhar o exercício da atividade, ou constituir perigo para a segurança dos clientes, etc…)

Formalidades e procedimentos

Diariamente existem aspetos essenciais que regulam a atuação dos colaboradores em qualquer organização. Sem desvalorizar o período de integração, os esclarecimentos das Chefias e Direções de equipamentos/ serviços, disponíveis devem ser considerados os seguintes procedimentos sobre as várias matérias, ainda que adequados à especificidade do equipamento/ serviço, quando necessário ao seu bom funcionamento.

Contrato de trabalho

A relação laboral estabelecida entre a COOPfafe e o colaborador é definida através de contrato de trabalho, que assume a forma escrita na generalidade dos casos, sendo sempre entregue um exemplar ao colaborador. O contrato de trabalho enquadra-se numa das 3 situações:

- Contrato sem termo, ou contrato a termo indeterminado - quando o colaborador é admitido para preencher um posto de trabalho do quadro de pessoal;
- Contrato a termo certo - quando o colaborador é admitido para executar uma tarefa ou serviço específico cujas datas de início e fim são ambas determinadas;

- Contrato a termo incerto - quando o colaborador é admitido para executar uma tarefa ou serviço específico cuja data de início é determinada, mas a data de fim não é possível determinar inicialmente. Poderá estar integrado na instituição através de outras modalidades que não se traduzam num contrato de trabalho.

Nesse caso terá um contrato/acordo escrito, que regula as regras básicas da atividade que desenvolve na instituição. Na admissão, os colaboradores fornecem os dados e documentos pessoais necessários ao seu processo individual e ao enquadramento nas entidades oficiais relacionadas com o trabalho, nomeadamente Segurança Social e Finanças. Durante o tempo que permaneça, compete ao colaborador comunicar ao departamento de Recursos Humanos, alterações ocorridas nos dados fornecidos inicialmente, nomeadamente alterações de morada, estado civil, composição do agregado familiar, atualização de documento de identificação, etc…, devendo fazê-lo por escrito. É da responsabilidade do colaborador as consequências que, para si, possam advir da falta de comunicação de alteração dos dados pessoais.

Horário de trabalho

O horário de trabalho é fixado pela COOPfafe de acordo com a necessidade do serviço e cumprindo as regras legais. Ao colaborador compete ser pontual no horário de entrada e saída e respeitar o intervalo de descanso estabelecido no horário.

Na generalidade dos horários de trabalho não estão definidos tempos para pausas para além do intervalo de descanso (almoço), uma vez que não as há. No entanto, a satisfação de necessidades individuais de ordem fisiológica é permitida no tempo necessário para a sua satisfação, devendo priorizar-se o intervalo de descanso (almoço) para a satisfação das mesmas.

O registo de ponto é obrigatório na modalidade que esteja instituída no local de trabalho: relógio de ponto na generalidade dos equipamentos, ou registo de ponto, onde não existe equipamento eletrónico. A marcação de ponto é feita nos momentos de entrada, saída e intervalo de descanso, bem como nas outras situações comunicadas pela chefia hierárquica.

Fardas

Nos serviços em que o uso de farda é obrigatório esta é cedida ao colaborador no momento da admissão, responsabilizando-se o mesmo por esta. Cabe ao colaborador zelar pela sua conservação e limpeza.

Em algumas categorias profissionais definidas, ou quando se justifique, é igualmente entregue ao colaborador um cartão de identificação para utilização quando em serviço. Este deve ser mantido pelo trabalhador para utilização quando necessário identificar-se ao serviço da COOPfafe. Em caso de extravio ou se o cartão ficar danificado, o facto deve ser comunicado à chefia. Todo o material de fardamento e cartão de identificação do trabalhador são obrigatoriamente devolvidos à instituição em caso de cessação de contrato de trabalho. O mesmo se aplica a quaisquer instrumentos de trabalho específicos disponibilizados pela COOPfafe, no exercício da atividade laboral. Quando existir necessidade de substituição de fardamento, cartão de identificação ou utensílios de trabalho, deve ser devolvido o material que, entretanto, se degradou. O uso da farda deve ser reservado ao efetivo exercício das funções. Saídas ao exterior com farda, fora do âmbito do efetivo exercício das funções devem ser evitadas, para salvaguardar as adequadas condições de higiene.

Faltas

As faltas ou ausências devem ser comunicadas à instituição (através da chefia direta) com 5 dias de antecedência, de preferência por escrito, posteriormente a justificação da falta ou ausência. Quando imprevistas, as faltas justificadas são comunicadas de imediato, assim que possível e a justificação entregue no 1º dia de trabalho após a falta. Em qualquer circunstância, o envio de mensagem escrita (SMS) para chefia ou outros trabalhadores não justifica a falta ou ausência. Nas situações em que se verifique o prolongamento de baixa médica, o Colaborador deve informar de imediato a continuidade da baixa. A previsão do fim da mesma sempre que seja possível é também comunicada de imediato, para serem geridas as substituições no serviço.

Todas as ausências fora dos casos previstos na lei, ainda que justificadas, podem ser descontadas na retribuição, (por exemplo: atrasos nas entradas).

O período de férias anual é de 22 dias úteis, mais três de acordo com o numero de faltas ocorridas durante o ano, a COOPfafe, oferece a cada colaborador o dia de anos, a segunda feira de Páscoa e o dia vinte e seis de dezembro. As férias são marcadas de

comum acordo entre a instituição e o colaborador sempre que possível, cabendo à instituição a decisão na falta de acordo.

O direito a férias é irrenunciável, ou seja, nunca pode ser trocado por remuneração, em nenhuma circunstância. Nos serviços em que não existe encerramento, as férias dos colaboradores são marcadas de forma rotativa, (por escala), para que os meses de férias mais pretendidos abranjam todos os colaboradores periodicamente.

Consoante o tipo de contrato de trabalho, o período de férias pode sofrer alterações:

- No ano em que inicia o contrato, o trabalhador tem direito a 2 dias de férias por cada mês de trabalho, após ter completado 6 meses de trabalho, no máximo de 20 dias uteis. Se o ano terminar antes de decorridos os 6 meses, o colaborador poderá gozar os dias correspondentes até 30 de junho do ano seguinte.
- No caso de contrato a termo certo, ou incerto, inferior a 6 meses, o colaborador tem direito a 2 dias por cada mês completo de trabalho que podem ser gozados antes da saída.

Refeições

A COOPfafe assegura o fornecimento da refeição principal completa aos colaboradores dentro do seu horário de trabalho (almoço).

Acidentes de trabalho

Todos os trabalhadores da COOPfafe estão cobertos por um seguro de acidentes de trabalho para sua atividade profissional, cuja apólice e seguradora constam do recibo de vencimento.

Em caso de acidente de trabalho o trabalhador comunica de imediato ao seu superior hierárquico que articula com o serviço de Recursos Humanos para fazer a participação do acidente. A instituição não se responsabilizará por qualquer evento que não tenha sido objeto de participação de acidente à seguradora através dos serviços e procedimentos definidos internamente.

Saúde

Os Colaboradores da COOPfafe têm acesso ao Serviço de Medicina no Trabalho, nos termos da legislação em vigor, nomeadamente tendo acesso a consulta com médico do trabalho e realização e exames complementares periodicamente. É dever do

colaborador comparecer na consulta de medicina no trabalho na data e hora marcada e que lhe é comunicada atempadamente através dos serviços.

Políticas de Recursos Humanos

O crescimento contínuo da COOPfafe e o consequente aumento do número de colaboradores fizeram surgir preocupações de ordem técnica na Gestão dos Recursos Humanos que têm sido analisados e melhorados para acompanhar as necessidades da organização, nomeadamente ao nível do Recrutamento e Seleção de colaboradores, Formação Profissional, Segurança Higiene e Saúde no Trabalho, remunerações e carreiras, outras regalias e benefícios e Avaliação de Desempenho.

Recrutamento e Seleção

O processo de recrutamento e seleção da COOPfafe assenta na identificação de profissionais cujo perfil mais se adequa ao posto de trabalho. A procura de candidatos incide sobretudo nas candidaturas espontâneas existentes em bolsa de recrutamento interna, alimentada pelas candidaturas espontâneas recebidas. Para além desta fonte, recorre-se igualmente ao Instituto de Emprego e Formação Profissional e divulgação de bolsa de recrutamento nas redes sociais.

É igualmente promovido o recrutamento interno, ou seja, a procura de candidatos entre o pessoal que já colabora com a instituição quando há necessidades mais permanentes de pessoal nomeadamente para novos projetos ou novos postos de trabalho.

Formação Profissional

A formação profissional dos colaboradores é uma preocupação das chefias e Direções de serviço que promovem e incentivam a frequência das ações de formação, quer organizadas internamente, quer organizadas por entidades externas.
O horário de formação pode ser laboral, pós-laboral ou misto, devendo o colaborador comparecer nas ações para as quais é sinalizado nomeadamente nas que contribuem para o melhor desempenho da função ou da instituição.
Anualmente, é feito o plano de formação, tendo por base as necessidades identificadas pelos serviços. A formação profissional frequentada pelos colaboradores é alvo de avaliação.
A COOPfafe facilita igualmente a frequência dos diversos graus de ensino e aumento de qualificações concedendo o estatuto de trabalhador estudante sempre que possível. O estatuto de trabalhador estudante é pedido por escrito à COOPfafe, juntando ao pedido os documentos legalmente previstos para o efeito.

Remunerações e carreira

Tabela salarial e remunerações

A COOPfafe aplica sempre que possível as tabelas salariais constantes do Instrumento de Regulamentação Coletiva de Trabalho aplicável, como remuneração mínima a auferir pelos trabalhadores. Segundo o modelo desta tabela, cada trabalhador ao entrar na instituição é integrado no nível de remuneração correspondente à sua categoria profissional. O tempo de antiguidade também influencia a remuneração. A cada 5 anos de antiguidade o colaborador completa um escalão, progredindo horizontalmente na tabela salarial.
Parte integrante da remuneração é a refeição em espécie a que o colaborador tem direito durante o seu período normal de trabalho.

Assim, os trabalhadores na generalidade terão o seu pacote de remuneração, constituído da seguinte forma:

- Remuneração base;
- Refeição.

Consoante a natureza e exigência das funções que podem ser atribuídas outras remunerações, como por exemplo: isenção de horário de trabalho, deslocações, subsidio de transporte, bonificações.

Outras regalias sociais e benefícios

A COOPfafe define ainda um conjunto de regalias e benefícios, como medidas de incentivo aos seus trabalhadores:

a) Redução na mensalidade de creche a filhos de colaboradores da COOPfafe, conforme regulamentos;

b) Dia de aniversario, segunda feira de Páscoa e vinte e seis de dezembro

c) Bonificação de acordo com a avaliação de desempenho.

Violações das normas

Cada colaborador deve assegurar-se que cumpre integralmente este Código, assim como cada um tem o dever de comunicar as ações que o violem. A COOPfafe garante confidencialidade e um tratamento justo a quem reportar a violação.

Constituem violações ao Código de Ética e Conduta da COOPfafe todas as situações de não observância ou desrespeito pelos princípios e deveres nele previsto. O incumprimento deste código é passível de procedimento disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que daí possa decorrer.

Disposições Finais

O presente Código entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pela da direção e será divulgado a todos os colaboradores, nomeadamente através do site e do painel informativo d Instituição, e aquando da integração de um novo colaborador.