

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA



Centro Arbitragem
CONFLITOS de CONSUMO

PREÂMBULO

A carta de ética que se segue é um profundo desejo de compromisso com uma declaração de princípios éticos, que terá a sua expressão, na conceção e execução das mais diversas práticas e comportamentos, adotados no contexto do exercício da atividade laboral desenvolvida pelos trabalhadores do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira, tutelado pela Secretaria Regional de Economia, do Governo Regional da Madeira.

Aplicar as suas regras fundamentar e analisar as suas práticas, refletir e aprofundar o sentido dos mesmos é o desafio do futuro.

APRESENTAÇÃO

Sendo o homem cidadão o fundamento, o sujeito e o fim de todas as estruturas em que se expressa a vida económica, política e social, este apresenta-se como o princípio e o fim dos valores éticos da vida em sociedade.

Neste sentido todos os agentes enquanto responsáveis pela prestação direta ou indireta de serviços ao cidadão, desempenham, com as suas atitudes e ações, tomadas quer em circunstâncias de coletivo ou individual, um papel central nessa mesma prestação de serviço. Onde são essenciais critérios e valores claros que ajudem na ação de uma reta consciência, por forma a que seja apresentado à sociedade e aos utilizadores do Centro de Arbitragem, a confiança de que os seus profissionais respeitam os seus direitos perante os valores éticos que norteiam a sua atividade profissional, numa atitude corroborada igualmente por uma prática contínua de exigência e excelência na prestação de serviço público e, em prol de um mundo mais humano.

PROFISSIONAIS

São as pessoas que são éticas e, nesse sentido, a organização ganha o seu carácter ético através das pessoas que compõem a organização e a representam.

Com a presente carta de ética pretende-se criar um instrumento de ajuda e de referência à integração e prática profissional dos seus membros profissionais ou de novos membros que possam vir a ser integrados, respeitando a mesma os valores éticos subjacentes a Administração Pública e à arbitragem institucionalizada.

Os profissionais deste centro de arbitragem procuram e assumem como próprias as seguintes responsabilidades:

- Promover a confiança no sistema arbitral voluntário, através da transparência e correção de práticas pessoais e modos de agir, assim como pela eficiente utilização dos procedimentos definidos;
- Considerar as necessidades dos utilizadores do serviço público, acima dos seus próprios interesses;
- Manter a confidencialidade da informação dentro da organização na qual trabalham;
- Procurar um contínuo desenvolvimento profissional, cujo objectivo seja favorecer a competência profissional apoiando os colegas que pretendam fazer o mesmo;
- Avaliar responsabilmente todas as falhas profissionais com elevado grau de profissionalismo;
- Facilitar o acesso aos utilizadores deste serviço toda a informação necessária ao seu cabal esclarecimento;
- Conhecer, compreender, esclarecer e difundir a missão, valores e princípios que regem o Centro de Arbitragem;
- Fomentar práticas adequadas às necessidades dos utilizadores do serviço, numa atitude proactiva para que essas necessidades estejam previstas mesmo antes de serem expressas;
- Atuar perante pessoas mais vulneráveis económica, física ou psicológica, com particular atenção, descrição e razoabilidade;
- Não permitir que as suas opiniões pessoais limitem ou interfiram nos seus deveres profissionais;
- Privilegiar uma cultura de valorização e respeito pela natureza e dos bens finitos e do não desperdício de forma a salvaguardar o futuro, tendo em conta as consequências ambientais e sociais da sua atividade laboral; nomeadamente maximizando os recursos existentes, reutilizando recursos utilizados, evitando desperdícios e poluição;
- Fornecer a melhor informação possível e assegurar-se de que mesma é claramente adequada às necessidades dos utilizadores, ou indicar o serviço mais adequado para a encontrar.
- Aceitar a responsabilidade pela qualidade do seu trabalho e pelas consequências de erros cometidos;
- Considerar que estar atualizado é parte essencial da ética profissional.
- Adquirir uma formação que corresponda às necessidades concretas de um bom desempenho profissional.

- Completar lacunas na sua formação, numa atitude ativa de procura de conhecimentos de âmbito profissional mantendo um atualizado conhecimento das práticas profissionais, com artigos, livros, ou propondo iniciativas de formação.
- Partilhar conhecimentos entre outros profissionais da mesma área de modo a aumentar a eficácia e a eficiência da sua atividade profissional.
- Não dar de si próprios, ou da organização na qual estão inseridos, uma visão que ultrapasse os limites da sua especificidade profissional, e competência hierárquica;
- Proceder com correção nas relações com os utilizadores deste Centro de Arbitragem com conduta objetiva e imparcial.
- Agir em respeito pelas instituições públicas e pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, os profissionais deste Centro de Arbitragem comprometem-se a cumprir esta Carta de Ética nas suas atividades profissionais.

Privacidade dos utilizadores do Centro de Arbitragem

A privacidade vale por si própria.

Os trabalhadores do centro de arbitragem reconhecem a importância e a singularidade de cada um dos seus utilizadores, e respeitam a sua privacidade como um direito.

Considerando-se abusivo qualquer pedido de informação sobre uma das partes cuja intenção seja violar a privacidade da mesma.

Assim devem os dados de carácter pessoal das partes em litígio:

- Serem utilizados apenas para o fim para que foram fornecidos;
- Manter os requisitos de segurança para que estes dados não possam ser intercetados;
- Garantir que os registos em papel ou automatizados, não sejam deixados em lugares de fácil acesso a outros utilizadores.