

Deliberação n.º 2180/2009, de 1 de Julho

(DR, 2.ª série, n.º 142, de 25 de Julho de 2009)

Approva o Código de Conduta do INFARMED, I. P

O Conselho Directivo do INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I. P., considerando que:

- a) Desde Dezembro de 2000 que vigor a no INFARMED, I. P., um Código de Conduta aplicável aos seus colaboradores;
- b) A experiência entretanto recolhida destes mais de oito anos de execução exige a introdução de alguns ajustamentos, de forma a adaptá-lo à actual realidade,

Deliberou, ao abrigo do n.º 1 do artigo 12.º da Lei n.º 3/2004, de 15 de Janeiro, na redacção dada pela Lei n.º 64-A/2008, de 31 de Dezembro:

1 - Aprovar o Código de Conduta aplicável aos seus colaboradores, que consta do anexo à presente deliberação e dela faz parte integrante.

2 - Proceder à divulgação do mesmo Código de Conduta junto dos colaboradores e na página electrónica do Instituto, bem como publicá-lo na 2.ª série do Diário da República.

1 de Julho de 2009. - O Conselho Directivo: Vasco Maria, presidente - Hélder Mota Filipe, vice-presidente - Luísa Carvalho, vice-presidente - António Neves, vogal - Fernando Bello, vogal.

ANEXO**Código de Conduta do INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I. P.****Artigo 1.º
(Disposição Geral)**

Nas suas relações com os parceiros e clientes, todos os colaboradores do INFARMED, I. P., deverão respeitar os princípios definidos neste Código, sem prejuízo da aplicação das restantes normas legais que regem a sua actuação, designadamente a Constituição da República e o Código do Procedimento Administrativo.

**Artigo 2.º
(Âmbito de aplicação pessoal)**

1 - O Código aplica-se a todos os funcionários, trabalhadores e demais colaboradores do INFARMED, I. P., independentemente do respectivo regime de contratação.

2 - Para efeitos deste Código, consideram-se clientes todas as pessoas singulares e colectivas, quer residam ou tenham sede em Portugal ou noutro Estado Membro da União Europeia quer não, com as quais o INFARMED, I. P., estabelece relações no âmbito das suas competências.

Artigo 3.º

(Aplicação de âmbito material)

1 - Este Código contém os princípios gerais de boa conduta, que se aplicam a todas as relações dos colaboradores com clientes, salvo disposição especial em contrário.

2 - As normas constantes deste Código aplicam-se ainda às relações com os fornecedores.

Artigo 4.º

(Princípio da legalidade)

1 - Os colaboradores do INFARMED, I. P., devem agir de acordo com a lei e aplicar as regras e procedimentos previstos na legislação em vigor.

2 - O colaborador do INFARMED, I. P., deve, em particular, certificar-se que as decisões que afectam os direitos ou interesses dos indivíduos têm uma base legal adequada e que o seu conteúdo está em conformidade com a Lei.

Artigo 5.º

(Princípio da não discriminação)

1 - Na resolução de pedidos dos clientes e na tomada de decisões, os colaboradores do INFARMED, I. P., devem assegurar que o princípio de igualdade de tratamento é respeitado.

2 - As situações de tratamento diferenciado devem ser objectivamente justificadas.

3 - O colaborador do INFARMED, I. P., deve evitar, em particular, toda a discriminação injustificada entre clientes baseada na nacionalidade, sexo, raça ou origem, etnia, religião ou credo, incapacidade, idade ou orientação sexual.

Artigo 6.º

(Princípio da proporcionalidade e da racionalidade)

1 - Na tomada de decisões, o colaborador do INFARMED, I. P., deve assegurar que as medidas adoptadas são proporcionais ao objectivo a alcançar, devendo evitar-se situações de restrição de direitos ou imposição de deveres a cidadãos, quando essas restrições sejam desproporcionadas ao objectivo pretendido.

2 - Na tomada de decisões, o colaborador do INFARMED, I. P., deve procurar o justo equilíbrio entre os interesses dos clientes e o interesse público.

Artigo 7.º

(Proibição do abuso de poder)

1 - Os poderes conferidos aos colaboradores do INFARMED, I. P., devem ser exercidos exclusivamente para alcançar os objectivos.

2 - É proibida a utilização dos poderes referidos no número anterior para fins diferentes daqueles para que foram conferidos, ou ilegais ou alheios ao interesse público.

Artigo 8.º

(Princípios da imparcialidade e independência)

1 - O colaborador do INFARMED, I. P., deve ser imparcial e independente, devendo abster-se de acções arbitrárias que afectem negativamente os clientes, bem como de qualquer tratamento preferencial.

2 - O colaborador do INFARMED, I. P., não deve sujeitar-se a influências externas de qualquer tipo, incluindo influências políticas ou interesses pessoais.

3 - Nenhum colaborador do INFARMED, I. P., poderá aceitar dos clientes quaisquer valores, prendas ou ofertas, independentemente do seu valor, directamente ou por interposta pessoa.

4 - O colaborador do INFARMED, I. P., deve abster-se de participar na tomada de decisões que envolvam os seus próprios interesses ou os da sua família, parentes e amigos ou outros cujos interesses possa, inadvertidamente, beneficiar.

Artigo 9.º

(Princípio da objectividade)

Na tomada de decisões, o colaborador do INFARMED, I. P., apenas deve ter em consideração os factores relevantes e ponderá-los devidamente, ao mesmo tempo que deve excluir da sua consideração quaisquer elementos irrelevantes.

Artigo 10.º

(Princípio da coerência e da boa-fé)

1 - O colaborador do INFARMED, I. P., deve adoptar uma prática coerente, quer no seu comportamento quer na prática administrativa do INFARMED, I. P.

2 - O colaborador deve seguir as práticas administrativas comuns do INFARMED, I. P., salvo se existirem motivos legítimos para adopção de procedimento diferente em determinado caso concreto.

3 - O colaborador deve respeitar as expectativas legítimas e ou razoáveis que os clientes tenham à luz da prática anterior do INFARMED, I. P., em casos semelhantes.

Artigo 11.º

(Dever de sigilo)

1 - Os colaboradores do INFARMED, I. P., devem guardar rigoroso sigilo relativamente aos processos que lhes estão confiados.

2 - Nenhum colaborador poderá facultar informações sobre um processo que lhe seja distribuído, excepto à sua cadeia hierárquica e ao requerente.

Artigo 12.º

(Princípios da cortesia)

1 - O colaborador deve ser competente, correcto, cortês e acessível nas suas relações com o público.

2 - Ao responder a ofícios, comunicações escritas, telefónicas ou por correio electrónico, o colaborador deve ser prestável e responder claramente às questões que são colocadas.

3 - Se suceder um erro com efeitos negativos sobre os direitos ou interesses de um cliente, o colaborador deve apresentar o correspondente pedido de desculpas.

Artigo 13.º

(Aviso de recepção e indicação do colaborador competente)

1 - O colaborador deve acusar a recepção de todas as comunicações ou reclamações dirigidas ao INFARMED, I. P., no prazo máximo de duas semanas, excepto se uma resposta substantiva puder ser enviada dentro desse mesmo prazo.

2 - A resposta ou o aviso de recepção deve indicar o nome e contactos do serviço responsável pelo assunto.

3 - Não é necessário acusar a recepção ou enviar resposta quando o número de comunicações ou reclamações sobre o mesmo assunto for em número excessivo, repetitivos ou de carácter irrelevante.

Artigo 14.º

(Obrigação de encaminhamento para o serviço competente)

1 - Se uma comunicação dirigida ao INFARMED, I. P., é enviada ou transmitida a um Serviço que não detêm a competência necessária para a sua resolução, o colaborador deve assegurar que o processo é transmitido sem demoras ao serviço competente para o fazer.

2 - O serviço que inicialmente recebeu a comunicação deve notificar o remetente da sua transmissão e deve indicar o nome e contacto do serviço para quem o processo foi reencaminhado.

Artigo 15.º

(Direito de audiência e defesa)

1 - Nos casos em que estejam envolvidos direitos ou interesses dos clientes, o colaborador deve assegurar que, em todas as fases do processo até à decisão, é respeitado o direito de audiência e defesa.

2 - Todos os clientes têm o direito de audiência e de defesa antes de ser tomada a decisão final, nos casos em que sejam tomadas decisões que afectem os seus direitos ou interesses.

Artigo 16.º

(Limite razoável de tempo para tomada de decisões)

1 - Sem prejuízo dos prazos legalmente previstos, o colaborador deve assegurar que a decisão sobre qualquer pedido, queixa ou reclamação deve ser tomada em prazo razoável, nunca superior a dois meses contados da data de recepção.

2 - Se um pedido, queixa ou reclamação ao INFARMED, I. P., não puder ser respondido no prazo limite acima referido, devido à complexidade das questões que suscita, deve o colaborador informar desse facto o seu autor com a maior brevidade possível.

Artigo 17.º

(Indicação da faculdade de recurso)

1 - Toda a decisão do INFARMED, I. P., que possa afectar negativamente os direitos ou interesses dos clientes deve conter a indicação das possibilidades de recurso disponíveis para a respectiva impugnação.

2 - Deve, particularmente, indicar-se a natureza dos recursos, os órgãos a que devem ser dirigidos, os locais onde devem ser apresentados, bem como o prazo limite para o exercício do direito de recurso.

Artigo 18.º

(Notificação da decisão)

1 - O colaborador deve assegurar que decisões que afectem os direitos ou interesses dos particulares são notificadas por escrito aos clientes imediatamente após a tomada de decisão.

2 - Todas as decisões ou recomendações do INFARMED, I. P., que possam afectar negativamente os direitos ou interesses dos clientes devem especificar os seus fundamentos através da indicação clara dos factos relevantes e da base legal da decisão.

3 - O colaborador deve abster-se de informar o sentido da decisão a terceiros antes da sua notificação aos interessados.

Artigo 19.º

(Protecção de Dados)

1 - O colaborador que trabalhe com dados pessoais de cidadãos deve respeitar as disposições legais em vigor sobre a protecção de indivíduos no que respeita ao processamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

2 - O colaborador deve evitar particularmente o processamento de dados pessoais para fins ilegítimos ou a transmissão dos mesmos a pessoas não autorizadas.

Artigo 20.º

(Pedidos de Informação)

1 - O colaborador do INFARMED, I. P., quando responsável pelo processo de pedido de informação, deve disponibilizar a informação que lhe for requerida pelos clientes.

2 - A informação disponibilizada nos termos do número anterior deve ser clara e compreensível.

3 - Se um pedido oral de informação revestir elevado grau de dificuldade ou for demasiadamente extenso para ser respondido verbalmente, deve o colaborador aconselhar o cliente a formular o pedido por escrito.

4 - Se, devido ao carácter confidencial da informação pretendida, o colaborador não a puder disponibilizar, este deve comunicar as razões de tal facto ao interessado.

5 - Quando lhe sejam formulados pedidos de informação que envolvam outros órgãos ou instituições, o colaborador deve encaminhar o pedido para esse órgão ou instituição.

6 - Sendo caso disso e dependendo do assunto, deve o colaborador dirigir o interessado para o serviço responsável pela disponibilização da informação ao público.

Artigo 21.º

(Pedidos para acesso público a documentos)

1 - Os pedidos de acesso a documentos do INFARMED, I. P., devem observar o disposto na lei a propósito do acesso aos documentos administrativos.

2 - Se o colaborador não puder satisfazer um pedido oral de acesso a documentos, deve aconselhar o interessado a formulá-lo por escrito.

Artigo 22.º

(Divulgação pública do Código)

O INFARMED, I. P., promoverá a publicação deste Código no Diário da República, 2.ª Série, e disponibilizá-lo-á na Internet.

Artigo 23.º

(Entrada em vigor)

Este Código entra em vigor na data da sua publicação.