



ÍNDICE

1. Objectivos do Código de Ética	2
2. Âmbito de aplicação.....	2
3. Definições.....	3
4. Valores/Promessas	4
5. Responsabilidades da CERCIMARCO	5
5.1. Com os clientes	5
5.2. Com os colaboradores	6
5.3. Com a comunidade	6
5.4. Com os parceiros	6
5.5. Com os fornecedores	6
5.6. Com as entidades reguladoras e financiadoras	7
6. Responsabilidades dos colaboradores	7
7. Incumprimento do Código.....	9
8. Conclusão	9



1. OBJECTIVOS DO CÓDIGO DE ÉTICA

Este Código de Ética, fruto de um longo e profundo processo de reflexão, constitui-se como o referencial de base para a construção da identidade e reforço da cultura organizacional da Instituição, orientando as suas práticas e os comportamentos dos seus colaboradores.

Com a publicação do presente Código de Ética pretende-se atingir os três objectivos seguintes:

- Consolidar as relações de confiança que o universo da Instituição construiu com as suas “ partes interessadas ”;
- Clarificar junto de todos os colaboradores as regras de conduta que os mesmos devem observar contínua e escrupulosamente nas suas relações recíprocas e nas que, em nome da Instituição, estabelecem com as “partes interessadas”;
- Cimentar junto de todos os *stakeholders* a vivência e a partilha de valores e normas de conduta comuns que permitam o reforço dos elementos de identificação da cultura da Instituição.

A observação do presente Código de Ética não prejudica de forma alguma os direitos, as responsabilidades e as obrigações emanadas dos órgãos de gestão que vigorem especificamente em qualquer valência da Instituição, nem colide com a aplicação simultânea da legislação nacional e internacional de referência.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Código de Ética é aplicável a todos os seus Colaboradores, qualquer que seja o seu nível hierárquico ou vínculo contratual.

As regras, princípios e valores deste Código devem ser observados por quaisquer pessoas ou entidades que trabalhem/prestem serviços à Instituição.



3. DEFINIÇÕES

Código de Ética

Código, promessas, feitas aos clientes por uma organização relativamente ao seu comportamento, que têm em vista uma maior satisfação do cliente e disposições associadas.

Reclamante

Pessoa, organização ou quem os represente, que apresenta uma reclamação;

Reclamação

Expressão de desagrado, dirigida a uma organização, relativa aos seus produtos, ou ao processo de tratamento de reclamações propriamente dito, em que uma resposta ou uma resolução são explícita ou implicitamente expectáveis;

Cliente

Organização ou pessoa que recebe um produto;

Satisfação do Cliente

Percepção do cliente relativamente ao grau de satisfação dos seus requisitos;

Organização

Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações.

Partes Interessadas/ Stakeholders

Todos os clientes Internos e Externos da Instituição (colaboradores, direcção, clientes e famílias), fornecedores, parceiros, comunidade e entidades reguladoras.



4. VALORES/PROMESSAS

Competência e Responsabilidade

Os colaboradores agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional e no correcto cumprimento das orientações estabelecidas pela Instituição no domínio das suas funções.

Integridade

Os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

Igualdade de tratamento e não discriminação

A Instituição não aceita nem pactua com quaisquer formas de discriminação, incompatíveis com a dignidade da pessoa humana.

Legalidade

Os funcionários actuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com todos os requisitos legais aplicáveis aos serviços prestados pela Instituição.

Confidencialidade

A Instituição e seus Colaboradores garantem a confidencialidade relativamente a toda e qualquer informação, escrita ou oral, referente quer a assuntos de organização e funcionamento da Instituição, quer aos colaboradores e clientes da mesma.

Direitos Humanos e Dignidade Humana

A CERCIMARCO pauta-se pelo respeito da dignidade inerente a todas as pessoas, e pelos direitos que daí advêm.



5. RESPONSABILIDADES DA CERCIMARCO

Considerando que os valores éticos fundamentais da CERCIMARCO devem manifestar-se sobretudo na adoção de comportamentos éticos irrepreensíveis por parte dos seus colaboradores, a CERCIMARCO, definiu um conjunto de princípios que devem pautar a articulação com todas as partes interessadas, com respeito pelos direitos de cada um e a cultura organizacional.

5.1. Com os clientes

A CERCIMARCO, tendo como eixo principal da sua ação a promoção da qualidade de vida dos seus clientes e em consonância com os direitos fundamentais dos mesmo e respetivas famílias:

- Obriga-se a responder às necessidades dos seus clientes, promovendo a sua dignidade e direitos e respeitando a sua individualidade.
- Proíbe normas, atitudes e comportamentos que atentem à dignidade e direitos dos seus clientes.
- Garante condições de privacidade e confidencialidade em relação a todos os dados pessoais.
- Salvaguarda a intimidade e individualidade dos seus clientes, proibindo todas as situações que colidam com as mesmas.
- Promove a autonomia das pessoas com deficiências que apoia, não as substituindo nos processos de decisão e favorecendo a sua participação social e comunitária.
- Assume a dimensão inclusiva como referencial essencial da política organizacional, fomentando a cooperação e interação permanentes com a comunidade.
- Defende o direito à igualdade de oportunidades das pessoas com deficiência em todos os domínios da cidadania, promovendo a eliminação de todo o tipo de barreiras físicas, de acesso à informação, do preconceito e do estigma.
- Promove de forma expressa e estruturada a participação da família, através do desenvolvimento de iniciativas formativa e informativas, de espaços de partilha de opiniões e do incremento de canais regulares de comunicação.
- Proíbe todas as formas de discriminação seja em razão da raça, etnia, sexo, deficiência, convicção religiosa, tendência sexual, opinião ou filiação política.
- Compromete-se com a qualidade dos serviços prestados.
- Denuncia todas as situações de prepotência ou abuso que ponham em causa os direitos, o bem-estar ou a qualidade de vida dos clientes.
- Assume a dimensão não lucrativa e solidária da sua ação, reinvestindo as mais-valias na melhoria da qualidade dos serviços prestados.
- Pauta o seu funcionamento por regras de transparência, partilhando toda a informação relevante com os clientes e familiares.

5.2. Com os colaboradores

- Respeitar os direitos dos colaboradores no quadro das normas legalmente estabelecidas.
- Assegurar dignidade igual para todos os colaboradores dentro da Instituição: nenhum colaborador pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de direitos ou isento de deveres.
- Promover a participação activa na vida da Instituição e a apresentação de opiniões, sugestões e reclamações.
- Assegurar as condições de higiene, segurança e saúde indispensáveis à prevenção e à minimização dos riscos de acidentes ou doenças profissionais.
- Assegurar oportunidades e estímulos ao desenvolvimento e valorização profissional, nomeadamente através da formação

5.3. Com a comunidade em geral

- Sensibilizar a comunidade para os direitos e dignidade inerentes a todas as pessoas (com deficiência).
- Estimular as estruturas da comunidade para a adopção de práticas mais inclusivas.
- Combater a discriminação e contribuir para a plena participação social e para a melhoria da Qualidade de Vida das pessoas com deficiência.
- Promover a justiça Social, contribuindo para a plena cidadania das pessoas com deficiência.

5.4. Com os parceiros

- Estabelecer protocolos claros, com definição objectiva das responsabilidades/obrigações dos intervenientes, em respeito pelos normativos legais existentes.
- Cumprir com as responsabilidades constantes do Protocolo.
- Envolver os parceiros no planeamento, prestação e avaliação dos serviços prestados.
- Avaliar anualmente a qualidade da parceria, partilhando os resultados com os parceiros, utilizando-a para futura tomada de decisão.

5.5. Com os fornecedores

- Seleccionar fornecedores com base em critérios transparentes e imparciais.
- Honrar os compromissos assumidos com os fornecedores.
- Proceder à avaliação anual dos fornecedores, partilhando os resultados com os mesmos, utilizando-a para futura tomada de decisão.

5.6. Com as entidades reguladoras e financiadoras

- Actuar em conformidade com as orientações das entidades.
- Zelar pelo estrito cumprimento de todas as disposições legais, regulamentares e normativas aplicáveis à entidade.
- Prestar às entidades reguladoras e financiadoras toda a colaboração requerida ou informação solicitada.
- Utilizar com transparência e rigor os recursos colocados à disposição da Instituição.

6. RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

Os colaboradores devem:

- Promover e defender a integridade e o bem-estar físico, psicológico, emocional e espiritual dos clientes.

Isto significa:

- ***Prestar serviços com respeito pela dignidade enquanto seres humanos*** (quer seja por parte dos intervenientes, quer seja pelas condições das instalações e equipamentos);
- ***Respeitar a privacidade e a identidade pessoal:*** os colaboradores devem respeitar os valores, os usos e costumes dos clientes do CAO, as suas características pessoais e agir com reserva da sua intimidade privada e familiar, não interferindo arbitrariamente na sua privacidade ou na sua correspondência ou outra forma de comunicação;
- ***Respeitar a inviolabilidade da imagem pessoal e dos pertences dos clientes:*** não é permitido aos colaboradores fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem o prévio consentimento dos clientes ou dos seus representantes legais;
- ***Respeitar a integridade física, mental e financeira:*** os colaboradores devem zelar constantemente pelo bem-estar físico, mental e patrimonial dos clientes, não se envolvendo em situação de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação e respondendo de forma imediata às situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação detetadas, seja por parte dos colaboradores, seja por parte dos seus significativos;
- ***Respeitar o direito à autodeterminação:*** os colaboradores devem respeitar e promover o direito à liberdade de escolha e tomada de decisão independentemente dos seus valores e opções de vida, desde que não ameacem os direitos e interesses legítimos de terceiros;

- **Promover o direito à participação:** os colaboradores devem promover continuamente o envolvimento e a participação em pleno, dos clientes, utilizando os seus serviços de modo a capacitá-los para o reforço de todos os aspetos de decisão e ações que afetem as suas vidas. Devem receber sugestões e reclamações e responder às mesmas, sejam elas efetuadas pelos próprios clientes ou pelos seus representantes legais.
 - **Tratar cada pessoa como um todo:** os colaboradores devem considerar, na prestação dos serviços que desenvolvem, cliente como um todo, a sua família, a comunidade e o meio social e natural onde se insere, ou seja, identificar e respeitar todos os aspetos da sua vida.
 - **Identificar e desenvolver competências:** os colaboradores devem focalizar-se no reforço das competências dos clientes, promovendo a sua plena e ativa participação.
 - **Tratar todas as pessoas com respeito e dignidade:** os colaboradores devem dirigir-se a todos os interlocutores com educação e cortesia, adotando uma linguagem clara e delicada, adaptada às características individuais de cada um.
-
- Centrar a sua actuação na contínua satisfação das necessidades dos clientes e na promoção da sua qualidade de vida, evidenciando elevado profissionalismo, respeito, honestidade, boa-fé e cortesia no trato com os mesmos.
 - Cultivar o gosto pela aprendizagem contínua, pela autoformação, pela abertura à mudança e inovação, participando de forma interessada e activa na Instituição, dando sugestões de melhoria e envolvendo-se em ações de valorização profissional, sejam elas formativas ou não.
 - Agir com reserva e discrição, não divulgando factos de que tenham conhecimento no desempenho das suas funções e respeitar os procedimentos para a confidencialidade instituídos pela Instituição.
 - Gerir com diligência e zelo os recursos que lhes são facultados, evitando desperdícios, danos ou prejuízo financeiro, bem como impactos negativos na qualidade ambiental.
 - Salvaguardar o bom nome e interesses da CERCIMARCO na prossecução da sua missão, cumprindo de forma leal e competente as suas responsabilidades.
 - Favorecer um bom ambiente de trabalho, através da colaboração e cooperação, do respeito e do espírito de equipa.
 - Assegurar o cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis à sua profissão e à actividade da Instituição.
 - Não exercer qualquer forma de discriminação, seja em razão da raça, etnia, sexo, deficiência, convicção religiosa, tendência sexual, opinião ou filiação política e bem como qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coação ou ameaça.



7. INCUMPRIMENTO DO CÓDIGO

Este Código de Ética aplica-se directamente a todos os colaboradores e prestadores de serviços e reflecte os valores e a cultura da Instituição. O seu cumprimento revela o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as acções no trabalho.

A violação ou inobservância das orientações estabelecidas no presente Código de Ética é considerada como incumprimento dos deveres profissionais, passível de sancionamento disciplinar.

A omissão diante de possíveis violações será igualmente considerada conduta antiética e implicará nas mesmas sanções aplicáveis às demais violações.

Toda informação referente às possíveis violações éticas ou actividades ilegais será recebida e tratada confidencialmente.

8. CONCLUSÃO

As disposições do presente Código de Ética devem ser interpretadas com o sentido e alcance dos valores e princípios estruturantes que as inspiram não devendo delas retirar-se outro sentido que por qualquer forma desvirtue esses mesmos valores ou princípios.

O presente Código de Ética enquanto conjunto de regras éticas que se impõem à consciência colectiva como modelo comportamental não se esgota nas suas disposições e deve ser observado como referência dos valores e princípios de elevado padrão moral de conduta exigível aos colaboradores da Instituição.

Elaborado por:

Aprovado por:

(GQ)

(Direcção)

Data:

Data: