



## CÓDIGO DE ÉTICA

Versão do Documento: **04**

Elaborado: P.D.I.

em: MAI 2010

Revisto: P.I.Q.

em: 16 02 2017

Aprovado: Direção (Ata n.º 138)

em: 30 06 2010

Comunicado:

em:

Disseminado: Intranet / Serviços Administrativos

em: FEV 2017

Entrada em vigor a partir de: 17 02 2017

Revisão em: FEV 2019

## SÍNTESE DE APRESENTAÇÃO

1. NOTA INTRODUTÓRIA .....	3
2. MISSÃO, VISÃO, VALORES DA CERCIFAF .....	4
3. POLÍTICAS .....	5
3.1. POLÍTICA DA QUALIDADE.....	5
3.2. POLÍTICA DO AMBIENTE .....	5
3.3. POLÍTICA DE SAÚDE E SEGURANÇA .....	6
3.4. POLÍTICA DE RECRUTAMENTO.....	6
3.5. POLÍTICA DE FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES .....	7
4. DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES.....	8
5. DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES.....	11

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

### **Finalidade**

O Código de Ética é o referencial permanente dos valores que estruturam a imagem da CERCIFAF e o reforço da sua cultura organizacional. Tendo como principal enfoque a Missão institucional, o presente Código é também um documento orientador das práticas e mecanismo de regulação da qualidade do trabalho das equipas e dos colaboradores.

### **Âmbito**

O Código de Ética abrange todos os colaboradores da CERCIFAF, entendendo-se como tal, para efeitos do presente Código, todas as pessoas que colaboram e trabalham na Instituição, qualquer que seja o seu nível hierárquico, categoria profissional ou vínculo contratual.

### **Complementaridade**

A observância do presente Código não colide com a aplicação simultânea das regras de conduta previstas no Regulamento Interno e demais orientações dos órgãos de gestão, nem prejudica o cumprimento previsto no Manual de Funções e Competências dos Colaboradores.

### **Sentido**

A interpretação e integração dos princípios e regras constantes do Código devem fazer-se de acordo com a legislação em vigor, especialmente a Constituição da República Portuguesa e a legislação laboral aplicável.

## 2. MISSÃO, VISÃO, VALORES DA CERCIFAF

### MISSÃO

Prestar serviços às Pessoas com Deficiência e Incapacidade e suas famílias, que acrescentem valor, mobilizando uma rede integrada de recursos para a satisfação das suas necessidades e expectativas.

### VISÃO

Ser uma Organização de Excelência em Portugal na promoção dos Direitos e da Qualidade de Vida das Pessoas com Deficiência e Incapacidade, em estreita ligação com a Comunidade.

### VALORES DA CERCIFAF

#### **Profissionalismo**

Valor ancorado no rigor, competência, e empenho nos objetivos da organização.

#### **Comprometimento**

Valor assente numa clara demonstração de disponibilidade e envolvimento nos objetivos e resultados da Organização.

#### **Cooperação**

Promoção da solidariedade e da responsabilidade social, numa cultura de parceria, partilha e entreatajuda, entre todos os agentes da Comunidade.

#### **Integridade**

Atitude de transparência, coerência e caráter permanente.

#### **Respeito**

Aceitação da diferença no respeito pelos direitos dos Clientes.

#### **Inovação**

Envolvimento ativo na melhoria contínua da Organização, sustentado numa cultura de criatividade.

### 3. POLÍTICAS

O quadro de preocupações estratégicas da CERCIFAF inclui um conjunto de políticas centrais que constituem a sua linha de rumo e de conduta organizacional.

Nesse sentido, a organização estabelece compromisso com os princípios consignados nas seguintes políticas essenciais:

#### 3.1. POLÍTICA DA QUALIDADE

Reafirmando a imagem de prestígio e valor da CERCIFAF, cimentada em Princípios e Práticas orientadas para a promoção da cidadania e qualidade de vida das pessoas com deficiências e incapacidades, todos os colaboradores reconhecem a importância e relevância de manter e aprofundar uma Política de Qualidade, comprometendo-se com os seguintes princípios:

- Manter um Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando a monitorização e avaliação do desempenho da organização, visando a eficácia e eficiência da prestação dos serviços, apoiando a inovação e melhoria contínuas;
- Satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, colaboradores, parceiros, e outras partes interessadas, num padrão elevado de satisfação;
- Garantir a promoção dos direitos e da Qualidade de Vida dos Clientes, no respeito pelas suas legítimas aspirações e condicionantes individuais;
- Assegurar um desempenho competente e comprometido dos colaboradores, apoiando-os no seu desenvolvimento e promovendo a sua satisfação;
- Privilegiar a empatia com a comunidade, agindo num quadro de relacionamento aberto e participativo com todos os parceiros;
- Desenvolver práticas institucionais socialmente responsáveis, respeitadoras do ambiente e dos interesses sociais.

#### 3.2. POLÍTICA DO AMBIENTE

No prosseguimento dos objetivos em prol da defesa e preservação ambiental que há muitos anos a CERCIFAF desenvolve e partilha com a Comunidade, são adoptados os seguintes compromissos:

- Prosseguir objetivos de qualidade ambiental em todos os programas e Serviços;
- Desenvolver ações educativas e formativas que contribuam para a melhoria da relação com os ecossistemas do ambiente e preservação da qualidade ambiental;

- Avaliar e rever periodicamente os programas e serviços, de forma a proporcionar a melhoria contínua do desempenho ambiental;
- Estabelecer e desenvolver, com fornecedores, clientes, parceiros e instituições, relações que privilegiem a qualidade do ambiente e o respeito pela biodiversidade, potenciando a participação conjunta em ações de desenvolvimento dos objetivos da qualidade ambiental.

### **3.3. POLÍTICA DE SAÚDE E SEGURANÇA**

Como forma de salvaguarda dos interesses dos colaboradores e da organização, no quadro da saúde e segurança no trabalho a CERCIFAF compromete-se com os seguintes princípios:

- Assegurar o cumprimento das normas e medidas de higiene, segurança, salubridade e saúde estabelecidas;
- Attingir níveis elevados de segurança e de bem-estar para os seus colaboradores e clientes;
- Criar dispositivos de vigilância e intervenção ao nível da HSST e implementar ações de melhoria nestes domínios;
- Avaliar e rever, de modo sistemático, as medidas de segurança, higiene e saúde no trabalho, bem como a utilização de meios de proteção coletivos e individuais, pelos colaboradores e clientes.

### **3.4. POLÍTICA DE RECRUTAMENTO**

- A Política de Recrutamento baseia-se no reconhecimento da igualdade de oportunidades e no respeito pela dignidade humana e direitos das pessoas, de modo a impedir qualquer forma de discriminação ou abuso, e promover o mérito individual.
- A Política de Recrutamento é definida em relação directa com a Visão, Missão e Valores, no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam directamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento de todos os colaboradores.
- Em matéria de recrutamento, a estratégia essencial da CERCIFAF passa por atrair profissionais com uma boa formação humana, competência profissional e académica, sentido de responsabilidade e valores éticos, em alinhamento com a Missão institucional e os princípios de orientação para o Cliente.

### **3.5. POLÍTICA DE FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES**

A política de formação e desenvolvimento dos Colaboradores tem com finalidade:

- Informar os colaboradores sobre o sistema de cultura e valores, princípios e normas institucionais, regulamento interno e normas disciplinares, modelo de intervenção e práticas de trabalho organizacional;
- Garantir o direito à formação, atualização e desenvolvimento de competências, inovação e melhoria contínua dos trabalhadores e das equipas de trabalho, progressão e evolução profissional;
- Assegurar as dinâmicas de trabalho em equipa, a melhoria da eficiência no desempenho e a qualidade da prestação de serviços aos clientes;
- Promover uma cultura de competência e responsabilidade no respeito pela deontologia e ética profissional;
- Desenvolver uma cultura de cooperação, de aprendizagem em conjunto, de partilha e transferência de saberes, entre todos os colaboradores e no trabalho de parceria.

## 4. DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

### DIREITOS

**Equidade** - Todos os colaboradores, enquanto pessoas, têm a mesma dignidade dentro da organização. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de direitos ou isento de deveres, em razão de qualquer motivo de discriminação que atente contra os direitos fundamentais das pessoas.

Aos colaboradores é garantido o direito a trabalharem numa instituição que procura sempre ser competitiva e bem sucedida, de modo a assegurar a estabilidade e a segurança da sua relação de trabalho e o seu progresso profissional.

**Participação** - Os colaboradores têm o direito de participar, de acordo com as suas funções e responsabilidades, em todos os aspetos da vida da organização, bem como de apresentar aos órgãos de gestão, opiniões, sugestões, reclamações ou propostas para defesa dos seus direitos e o direito de serem informados, em prazo razoável, sobre o resultado da respectiva apreciação.

**Condições de trabalho** - Os colaboradores têm direito à organização do trabalho em condições de segurança, higiene e saúde, bem como a condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a sua realização pessoal e profissional e permitir a conciliação da atividade profissional com a vida familiar.

**Formação e Desenvolvimento** - Todos os colaboradores têm direito à formação cultural e técnica, com garantia de igualdade de oportunidades no acesso e no êxito em atividades que, por sua iniciativa ou da organização, se destinem a promover o desenvolvimento das suas competências pessoais e a sua valorização profissional.

### DEVERES

**Veracidade e Rigor** - No desempenho das suas funções, os colaboradores terão sempre como referencial o conceito essencial da missão da Instituição, observando os valores éticos definidos.



Investirão, por isso, na qualidade dos serviços prestados, na promoção contínua da satisfação das necessidades dos clientes, colocando-se inteiramente ao serviço desse propósito.

**Lealdade** - Os colaboradores usarão de lealdade para com os colegas, superiores hierárquicos e outros colaboradores na sua dependência. Comunicarão à Direção da Instituição o exercício de outras atividades profissionais de alguma forma relacionadas com as que prestam na Instituição ou que com elas possam colidir, sempre que tal possa surgir.

**Autoformação permanente** - Os colaboradores da Instituição têm como primeira responsabilidade moral a competência profissional. Para o seu desenvolvimento de competências pessoais e da organização, tal implica a adoção de atitudes de abertura à mudança e à inovação bem como o dever de participação empenhada nas acções de valorização profissional promovidas ou autorizadas pela Instituição.

**Comunicação** - A comunicação é um elemento determinante do bom funcionamento do modelo organizacional adotado, garantindo a interatividade das pessoas e das equipas e o seu eficaz relacionamento com o exterior.

A comunicação entre a Instituição e outras entidades será feita sempre no plano institucional - entidade a entidade - e organizada em moldes que garantam a eficácia, a boa imagem e a segurança de processos administrativos, no respeito pelos regulamentos e normas internas. A comunicação entre colaboradores - seja horizontal ou vertical - será aberta, honesta, objetiva e isenta.

**Reserva, discrição e sigilo profissional** - Os colaboradores usarão da maior reserva e discrição, de modo a evitar a divulgação de factos e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, e que não se destinem a divulgação externa.

Os colaboradores não usarão essas informações em proveito pessoal ou de terceiros, e a consulta e utilização dos dados pessoais relativos aos clientes é reservada aos técnicos envolvidos, para efeitos estritamente profissionais, e vedada a qualquer outro colaborador, de acordo com o estipulado nos regulamentos.

**Utilização racional e ecológica dos recursos** - Os colaboradores velarão pela conservação e utilização criteriosa dos recursos que lhes são facultados, evitando desperdícios e impactos negativos na qualidade ambiental.

A utilização de quaisquer bens ou propriedade intelectual da Instituição, não pode ser usada, direta ou indiretamente, em proveito pessoal ou de terceiros.

O tempo é um dos mais importantes recursos, pelo que deve ser gerido da forma mais rentável possível. Nestes termos, o tempo de trabalho deverá ser planificado e gerido de modo eficiente, empenhado nos objetivos e no alcance de resultados para a organização.

**Ponderação do interesse e prestígio da Instituição** - O prestígio e os interesses da Instituição, tanto na prossecução da sua missão como na perspetiva da sua imagem pública, terão de ser salvaguardadas por todos os colaboradores, quer nas relações internas como externas.

**Solidariedade e cooperação** - Os colaboradores manterão e cultivarão um relacionamento correcto e cordial entre si, de modo a desenvolver o espírito de equipa e um forte sentido de cooperação. A cultura organizacional, os valores de tolerância, a solidariedade, a interdependência e a cooperação entre todos, devem ser complementadas por um saudável espírito crítico.

**Conflitos de interesses** - Sempre que, no exercício da sua atividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam direta ou indiretamente outras entidades ou pessoas, com quem colaborem ou tenham colaborado, e delas se possa inferir a possibilidade de conflito de interesses, devem oportunamente comunicar a existência dessas ligações.

## 5. DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Este capítulo está consignado na Carta de Direitos e Deveres dos Clientes, e são instituídos no respeito pelas leis e normas, nacionais e internacionalmente consagradas a favor das pessoas com deficiências e incapacidades, tendo como principal referência a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Em todo o caso, são aqui explicitados para reforçar a sua expressão e cumprimento por todos, inscrevendo-se assim num plano mais alargado de cumprimento ao nível da Cidadania e Ética.

### DIREITOS DOS CLIENTES

**Ser tratados com respeito e dignidade** - Este direito humano fundamental será respeitado por todos os intervenientes no processo de reabilitação, tanto no que respeita à prestação técnica como nos aspectos de comunicação, formas de acolhimento, orientação e encaminhamento dos clientes, mantendo um relacionamento digno, respeitador, igual.

Do mesmo modo, as condições das instalações e equipamentos disponibilizados aos clientes, terão de proporcionar o conforto e o bem-estar em conformidade com as necessidades e situação que a pessoa com deficiência e/ou incapacidade requer.

**Ser respeitadas as suas opiniões, ideias, modos de vida e de cultura** - Cada cliente é um indivíduo com as suas convicções próprias e valores culturais e religiosos, os quais devem ser respeitados e garantida a sua satisfação. Em nenhum caso serão aceites atitudes ou formas discriminatórias.

**Receber cuidados apropriados, contínuos e com qualidade, em tempo útil** - Os serviços de reabilitação estarão acessíveis a todos os cidadãos, de forma a prestar, em tempo útil, os cuidados técnicos e cientificamente adequados ao processo de reabilitação.

A determinação da oportunidade e adequação dos cuidados pautar-se-á por critérios técnicos e orientações superiormente definidas, não podendo daí resultar qualquer forma de preferência ou discriminação.

Os recursos existentes serão integralmente postos ao serviço dos clientes e da comunidade, até ao limite das disponibilidades.

**Beneficiar de todos os serviços existentes ou a criar, necessários e adequados ao seu projeto de vida** - Todos os cidadãos com deficiência e/ou incapacidade, obterão uma resposta pronta e eficiente que se integre num plano de intervenções continuadas, de modo a proporcionar-lhes um acompanhamento adequado do seu processo de reabilitação ou necessário ao desenvolvimento do seu projeto de vida.

Os diversos níveis de prestação de serviços coordenar-se-ão de forma a não haver quebras na sua prestação que possam afectar o processo de reabilitação. Deste modo se procurará obter a confiança e proporcionar a segurança necessária ao desenvolvimento seu equilíbrio físico e psíquico.

Aos clientes, famílias e outros significativos, serão ainda proporcionadas informações e conhecimentos que se mostrem essenciais aos cuidados que a pessoa com deficiência e incapacidade deve receber no seu domicílio.

**Participar na organização e no funcionamento da CERCIFAF, em condições de igualdade** - Todos os clientes têm o direito de participar na construção do seu projeto de vida, na medida das suas capacidades e possibilidades, projecto que passa pela organização e funcionamento do trabalho organizacional, não podendo ser-lhes negado o acesso por qualquer outra razão que não dependa da sua vontade, capacidade e interesse ou de quem os representa.

**Ser informados e esclarecidos sobre tudo o que lhes diga respeito** - O acesso e prestação de informação são fundamentais para o processo de participação e desenvolvimento da autonomia e para a construção dum projecto de vida autónomo.

O direito à informação será exercido em modo ajustado e prestado de forma clara, tendo em conta as condições de receção da informação, a personalidade e o perfil da pessoa e as (in)capacidades de compreensão das mensagens pelos clientes.

**Consultar as informações que constam do seu processo** - Toda a informação técnica e elementos identificativos de um cliente estão contidos no seu processo individual (PI).

O cliente tem o direito de tomar conhecimento e consultar os dados registados no PI, e solicitar esclarecimento sobre informações que eventualmente considere desadequadas, prejudiciais para o cliente ou significativos, e desnecessárias.

**Aceitar ou recusar a divulgação dos seus dados pessoais e o uso da sua imagem** - O Cliente ou quem o represente, tem o direito de não aceitar que os seus dados pessoais e/ou o uso da sua imagem sejam utilizados para fins de divulgação, seja qual for a razão que só a si diz respeito e tem de ser acatada.

Neste caso, a recolha de dados ou documentos de imagem, em qualquer suporte ou meio, apenas poderão ser utilizados para fins estritamente organizacionais e considerados essenciais à prestação dos serviços ao cliente.

**Fazer-se representar e/ou indicar os seus representantes** - Sem prejuízo das determinações que a lei imponha na regulação das situações paternas, jurídicas, ou sobre a situação de vida dos clientes, estes têm o direito de se fazer representar por familiares ou outras pessoas da sua confiança, dando o seu consentimento legítimo aos representantes indicados para o tratamento. Assim, no âmbito das suas responsabilidades, a organização e os colaboradores ficam obrigados a respeitar as determinações da lei assim como a vontade expressa dos clientes, quando aquelas existem ou estas se apresentam como tais.

**Exigir privacidade e confidencialidade sobre informações e dados pessoais** - A prestação de serviços de reabilitação será sempre efectuada no respeito rigoroso pelo cliente, o que significa que qualquer acto só pode ser realizado na presença dos profissionais indispensáveis à sua execução, salvo se o cliente consentir ou solicitar a presença de outros elementos.

Ainda neste âmbito se considera necessário garantir instalações e equipamentos que assegurem a dignidade e a privacidade do indivíduo.

A vida privada ou familiar do cliente não pode ser objeto de intromissão, a não ser que se revele necessário para o processo de reabilitação e o cliente ou familiar expresse o seu consentimento.

A confidencialidade de toda a informação referente a um cliente tem como finalidade proteger a sua esfera privada e personalidade. Contudo, se o cliente, ou seus familiares, explicitarem o seu consentimento e não houver ilícitos prejuízos para terceiros, ou se a lei o determinar, pode esta informação ser utilizada.

É igualmente neste âmbito que se insere a obrigatoriedade do segredo profissional, a respeitar por todos os profissionais envolvidos na reabilitação.

**Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas** - É reconhecida a capacidade do cliente para, por si, por interposta pessoa devidamente habilitada ou ainda por organizações

representativas, avaliar a qualidade dos serviços prestados e apresentar sugestões ou reclamações.

Tal como consta do Sistema de Sugestões e Reclamações, as informações assim obtidas serão objeto de análise e constituirão um conjunto de dados susceptíveis de introduzir correcções na organização, de forma a adequá-la a uma maior garantia da satisfação da comunidade em que atua.

Esta interacção obriga a que, aos clientes, seja facilitado o acesso ao Sistema de Sugestões e Reclamações, e em tempo útil e pelos meios mais adequados, lhes seja dado conhecimento sobre o seguimento das suas sugestões ou reclamações.

### DEVERES DOS CLIENTES

**Cuidar da sua saúde física e psíquica** - O cliente, ou seus familiares, têm o dever de zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica, de forma a garantir o seu bem-estar e o seu restabelecimento.

**Respeitar os direitos de todas as outras pessoas, incluindo os seus colegas de trabalho e os trabalhadores e responsáveis da Instituição** - Ao cliente cumpre respeitar os direitos dos seus colegas, os colaboradores responsáveis e dirigentes da instituição, assim como os restantes utilizadores dos serviços e os visitantes da instituição.

**Contribuir de modo positivo para o seu processo de educação, formação e reabilitação** - O cliente, seja qual for a sua situação, tem o dever de se empenhar activamente nas atividades e ações de reabilitação e aprendizagem definidas no seu processo de educação e formação, com atitudes e comportamentos positivos, contribuindo ativamente para que sejam alcançados os resultados pretendidos com a prestação de serviços.

**Colaborar com os profissionais ao serviço da Instituição** - A cooperação e confiança do cliente nos profissionais que lhe prestam serviços é fundamental no processo de reabilitação. Neste sentido, o cliente deverá colaborar com os profissionais, fornecendo as informações relevantes ou colocando as suas dúvidas, de modo a poder ser apoiado, da melhor forma, nas suas necessidades e expectativas

**Utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas** - O cliente ou seus familiares, respeitarão as regras de funcionamento da Instituição e assumirão uma postura empenhada, participativa e responsável, no processo de reabilitação em curso.

**Cumprir as regras definidas, acordadas e comunicadas** - O cliente, ou seus familiares, deverão cumprir com diligência e empenho, as tarefas que lhes forem comunicadas e informadas, respeitando as regras e os mecanismos de funcionamento estabelecidos.

**Cooperar na redução de consumos e despesas desnecessárias** - Sabendo-se que os recursos e meios são de todos, mas são sempre escassos para as necessidades efetivas, também os clientes têm o dever de colaborar com a instituição no sentido de evitar e reduzir despesas desnecessárias, evitar os desperdícios de energia, água ou outros bens essenciais.

Têm ainda o dever de zelar e cuidar dos espaços que frequentam, equipamentos e materiais que lhes são fornecidos ou entregues, tais como fatos de trabalho, calçado, equipamento desportivo, máquinas, ferramentas ou outros materiais ou acessórios.

**Pagar os encargos que derivem da prestação de serviços** - O cliente, os familiares, ou outros significativos, procederão atempadamente ao pagamento dos encargos pelos serviços prestados aos clientes, de acordo com as formas, montantes e modalidades que foram previamente definidos e comunicados.