

ÍNDICE

Preâmbulo	Pág. 1
Principais Objetivos do Código de Ética	Pág. 2
Âmbito de Aplicação	Pág. 3

CAPÍTULO I – PRINCÍPIOS DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL:

Princípios Gerais.....	Pág. 4
Legalidade	Pág. 4
Direitos e Dignidade Humana	Pág. 4
Confidencialidade e Sigilo Profissional	Pág. 4
Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação	Pág. 5
Imparcialidade e Independência	Pág. 5
Diligência, Eficiência e Correção	Pág. 6
Proporcionalidade	Pág. 6
Solidariedade	Pág. 7
Responsabilidade Social	Pág. 7
Bom relacionamento Interno	Pág. 7
Segurança e bem-estar no Trabalho	Pág. 8
Utilização dos Recursos da Instituição	Pág. 8
Respeito pelo Cliente	Pág. 9
Responsabilidade Profissional	Pág. 9
Cooperação	Pág. 9

CAPÍTULO II – CONFLITOS DE INTERESSES E INCOMPATIBILIDADES:

Conflitos de Interesses.....	Pág. 10
Relações com fornecedores.....	Pág. 10
Atividades externas.....	Pág. 10
Atividades Científicas e Académicas.....	Pág. 11
Atividades Políticas.....	Pág.11
Atividades de trabalho Voluntariado.....	Pág. 11

CAPÍTULO III – CONFLITOS RELAÇÕES EXTERNAS E REPRESENTAÇÕES:

Relacionamento com Entidades Financiadoras	Pág.12
Comunicação Social	Pág. 12
Relacionamento com clientes, fornecedores e outras entidades.....	Pág. 12
Relacionamento com outras Instituições.....	Pág. 12

CAPÍTULO IV – PROTECÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS:

Proteção de dados.....	Pág. 14
INCUMPRIMENTO DO CÓDIGO.....	Pág.15
DIVULGAÇÃO DO CÓDIGO.....	Pág.15

Preâmbulo

O Centro Social de Bairro preza pela melhoria contínua dos seus serviços, rumo à excelência, bem como pela sua sustentabilidade e desenvolvimento, assumindo a convicção de que estas preocupações diárias estão intrinsecamente alicerçadas numa conduta ética e responsável.

Neste sentido, e desta preocupação e compromisso, surge o presente código de ética, que se assume como princípio estruturante da nossa ação, pois define as regras e os princípios gerais de ética e conduta profissional; é aplicável a todas as respostas sociais e vincula todos os colaboradores independentemente da sua função e/ou posição hierárquica.

Constitui-se assim como uma referência quanto ao padrão de conduta exigível a todos os seus órgãos sociais, colaboradores e voluntários nas suas relações entre si e com terceiros, norteando continuamente uma intervenção pautada por valores de excelência, responsabilidade, integridade, equidade e rigor. Esta imagem, é o reflexo do empenho, dedicação e profissionalismo que todos empreendem no desenvolvimento das suas ações e que no seu conjunto, constituem o pilar fundamental para a prossecução da nossa missão.

A concretização dos nossos objetivos a longo prazo está necessariamente cimentada no estrito cumprimento dos mais elevados padrões de conduta ética.

PRINCIPAIS OBJETIVOS DO CÓDIGO DE ÉTICA

- Dar a conhecer de forma inequívoca aos colaboradores, clientes, entidades públicas e privadas, fornecedores e, de uma forma geral, a toda a comunidade, os valores instituídos, vividos e exigidos pela Instituição, fomentando relações crescentes de confiança entre todos;
- Constituir-se como um pilar da política de responsabilidade social desenvolvida pela Instituição unificando os padrões éticos de atuação;
- Assegurar que todos os colaboradores cumpram os valores deontológicos instituídos no sentido de os orientar para práticas de excelência, garantindo que a referência do exercício profissional é o máximo ético e não o mínimo aceitável;
- Cimentar a cultura organizacional pela partilha de valores e normas de conduta;
- Prosseguir um caminho de melhoria contínua, que assume como princípios estruturantes da sua ação o respeito pelos direitos dos clientes/famílias e pelos direitos dos colaboradores, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para um desenvolvimento sustentável;
- Minimizar a subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos.

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente código estabelece as linhas de orientação comportamental em matéria de ética profissional;

- Todos os colaboradores da Instituição estão comprometidos com este Código de Conduta e Ética adiante designado por «Código»;
- O presente Código é aplicável a todos os colaboradores da Instituição no desempenho das funções profissionais independentemente da posição hierárquica, do vínculo laboral, bem como do local onde exerçam as suas funções;
- Deve entender-se por Colaboradores todos os membros dos órgãos sociais, quadro de recursos humanos e prestadores de serviços da Instituição.

CAPÍTULO I

PRINCÍPIOS DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

Princípios gerais

- Os colaboradores devem orientar a sua atuação pelo profissionalismo, primando pela honestidade, humanidade, não atendendo a interesses pessoais, e evitando situações susceptíveis de originar conflitos de interesses;

- Os colaboradores devem ainda adoptar uma postura que promova, mantenha e reforce a confiança dos clientes e da comunidade em geral, contribuindo para o funcionamento eficaz e eficiente da Instituição e para a afirmação de uma posição de rigor e de qualidade.

Legalidade

Os colaboradores no exercício das suas funções, devem atuar em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito vigente.

Direitos e Dignidade Humana

Todos os colaboradores devem promover e defender a integridade e o bem estar físico psicológico e social de cada cliente respeitando a declaração Universal dos Direitos Humanos.

Confidencialidade e Sigilo Profissional

- Todos os colaboradores asseguram absoluto sigilo e reserva quanto a documentos, fatos, informações, inclusive no que se refere a assuntos tratados em reuniões;

- Os dados pessoais relativos a clientes devem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com essas finalidades; será solicitada autorização ao próprio ou ao seu representante legal, por escrito, para efeitos de eventual auscultação por parte de outras entidades;

- O sigilo profissional aplica-se a todos os colaboradores, especialmente nas situações em que, pela sua importância ou legislação existente, não devam ser do conhecimento do público em geral, mesmo após o termo das suas funções;
- O disposto nos números anteriores não exclui o dever do fornecimento das informações obrigatórias, nos termos legais.

Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação

- A Instituição e os seus colaboradores não aceitam nem pactuam com qualquer forma de discriminação, seja em razão da raça, etnia, sexo, idade, deficiência, orientação ou convicção religiosa, tendência sexual, opinião ou filiação política bem como qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coacção ou de ameaça;
- A Instituição promove a eliminação e/ou redução de barreiras, sejam elas físicas (arquitetónicas), sociais, de comunicação ou outras, que dificultem a acessibilidade dos clientes à Igualdade de Oportunidades;
- No tratamento de pedidos de terceiros, na instrução de processos e na tomada de decisões, os colaboradores devem garantir o respeito pelo princípio da igualdade de tratamento;
- No caso de qualquer diferença no tratamento, os colaboradores devem garantir que a mesma é justificada pelos dados objetivos e relevantes do assunto em questão, ou pelas orientações adoptadas pela Direção.

Imparcialidade e Independência

- Os colaboradores devem ser imparciais e independentes, abstendo-se de qualquer ação que prejudique arbitrariamente os clientes e o público, bem como de qualquer tratamento preferencial, quaisquer que sejam os motivos;
- Os colaboradores não devem orientar a sua conduta por interesses pessoais, familiares ou por pressões políticas, sociais ou económicas, assim como não devem

participar numa decisão ou num processo no qual tenham, um ou mais membros da sua família, direta ou indiretamente ou por interesses de qualquer natureza;

- A independência e a imparcialidade são incompatíveis com o facto de um colaborador ou um dos membros da sua família solicitar, receber ou aceitar, de fonte externa à Instituição, de um subordinado ou superior hierárquico, quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas que excedam um valor meramente simbólico, e que de algum modo estejam relacionados com a atividade que os colaboradores desempenham na Instituição;

- Os colaboradores não devem solicitar nem receber remunerações de carácter financeiro ou outro pelo exercício de qualquer atividade externa no cumprimento das suas funções, exceto quando estritamente necessário para suportar as suas despesas, a menos que para tal tenham sido autorizados pela Direção.

Diligência, Eficiência e Correção

- Os colaboradores devem cumprir com zelo, dedicação, cuidado, eficiência e da melhor forma possível as funções profissionais que lhe estejam atribuídas e os deveres que lhe estão associados, bem como ser coerentes no seu comportamento com as decisões e as orientações da Direção;

- Devem evidenciar disponibilidade, correção e cortesia nas diversas atividades com os outros;

- Se ocorrer um erro que prejudique os direitos de terceiros, os colaboradores devem comunicar imediatamente esse facto aos seus superiores hierárquicos e procurar corrigir, de forma rápida e eficaz, as consequências negativas do seu erro.

Proporcionalidade

Os colaboradores devem contribuir para que as decisões sejam proporcionais e aplicadas no devido tempo ao objectivo pretendido.

Solidariedade

Todos os colaboradores trabalham em prol da solidariedade comprometendo-se com responsabilidade em auxiliar de forma desinteressada e movida pela convicção da justiça, igualdade e determinação, na atenuação dos problemas dos seus clientes, conscientes que enquanto cidadãos são também parte desses problemas.

Responsabilidade Social

- A Instituição e os colaboradores estão atentos e orientam a sua ação no sentido de responder às necessidades e expectativas da comunidade, fomentando o trabalho em parceria, atuando de forma responsável e transparente com todas as partes interessadas;

- Os colaboradores regem-se pelos princípios associados à proteção do ambiente, nomeadamente à utilização eficiente dos recursos, maximizando a sua produtividade, através da reciclagem, poupança de recursos e reutilização dos mesmos.

Bom Relacionamento Interno

- No exercício das suas funções, os colaboradores devem ser responsáveis e cooperativos, privilegiando o bom ambiente, o respeito e o bom trato pessoal, quer com os colegas, quer com os superiores hierárquicos, e estes com os seus subordinados;

- Nas relações entre si, os colaboradores devem respeitar o cumprimento das instruções dos superiores hierárquicos e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados;

- Os colaboradores que desempenhem funções de Direção, coordenação ou de chefia devem instruir os seus subordinados de uma forma clara e compreensível;

- No seu relacionamento profissional, os colaboradores devem promover a troca de informação e a cooperação e fomentar o espírito de equipa;

- São contrárias à dinâmica institucional a não revelação a superiores e colegas de

trabalho informações indispensáveis para o decurso dos trabalhos, fornecimento de informações falsas, inexatas ou exageradas, a recusa em colaborar com os colegas e a demonstração de uma atitude de obstrução;

- O recurso a meios ou atividades ilegais ou ilícitas por parte de um colaborador, com ou sem objetivo de retirar benefícios a título próprio ou para terceiros, é condenado pela Instituição.

Segurança e Bem-estar no Trabalho

- A Instituição assegura o cumprimento da legislação nacional do trabalho, bem como garante o cumprimento das normas de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho;

- O cumprimento das regras de segurança constitui uma obrigação de todos, sendo dever dos colaboradores informar atempadamente os seus superiores hierárquicos ou os serviços responsáveis da ocorrência de qualquer situação irregular suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações ou equipamentos.

Utilização de Recursos da Instituição

- Os recursos das Respostas Sociais da Instituição devem ser usados de forma eficiente, adotando todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas da Instituição;

- Os recursos da Instituição devem ser utilizados com vista à prossecução dos objetivos definidos e não para fins pessoais ou outros, devendo os colaboradores zelar pela proteção e pelo bom estado de conservação do património, não permitindo a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações;

- Todo o equipamento e instalações da Instituição, independentemente da sua natureza, apenas podem ser utilizados para uso institucional, salvo se a utilização tiver sido explicitamente autorizada pela Direção.

Respeito pelo Cliente

- A Instituição e os seus colaboradores promovem a participação dos clientes no seu projeto de vida, respeitando-os como seres humanos com as suas características, interesses e objetivos, com dignidade e valor próprio equiparável a qualquer pessoa;
- Quando a fragilidade dos clientes não permita a participação ativa no seu projeto de vida, devem os colaboradores da Instituição ouvir a sua família ou representantes, no sentido de assegurar que as decisões sejam tomadas em conformidade com as reais necessidades e desejos dos clientes.

Responsabilidade Profissional

- Os colaboradores desempenham as suas atividades profissionais, com competência, sentido do dever e comportamento ético, procurando um contínuo desenvolvimento profissional;
- As necessidades e os interesses dos clientes são considerados fulcrais, encontrando-se em primeiro plano no desempenho da sua prática profissional;
- Os colaboradores preocupam-se com o aperfeiçoamento das suas competências profissionais, participando em diversas ações quer promovidas internamente, quer no exterior.

Cooperação

A Instituição e os seus colaboradores mantêm uma postura cooperativa e participativa, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas atividades e acrescentem valor para a Instituição e para as partes interessadas.

CAPÍTULO II

CONFLITOS DE INTERESSES E INCOMPATIBILIDADES

Conflitos de Interesses

- Os colaboradores têm a responsabilidade e devem evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses com a Instituição;
- Por interesse pessoal ou privado entende-se qualquer potencial vantagem (que saia do âmbito da missão) para o próprio, para os seus familiares e afins, para o seu círculo de amigos, para outro colaborador da Instituição, para empresa em que tenha interesses ou instituição a que pertença;
- Existe conflito de interesses actual ou potencial, sempre que os colaboradores tenham um interesse pessoal ou privado, em determinada matéria que possa influenciar o desempenho imparcial e objectivo das suas funções profissionais;
- Os eventuais conflitos de interesses de qualquer colaborador sujeito ao regime deste Código, deverão ser imediatamente comunicados, à Direção, com o objectivo de assegurar o desempenho imparcial e transparente.

Relações com Fornecedores

Os colaboradores com responsabilidades na selecção do fornecimento de bens ou de serviços para a Instituição, não podem ter qualquer interesse pessoal relacionado com o fornecedor ou o fornecimento.

Atividades Externas

- Os colaboradores podem exercer quaisquer actividades fora do seu horário de trabalho, sejam ou não remuneradas, desde que tais actividades não interfiram negativamente com as suas obrigações para com a Instituição ou não possam gerar conflitos de interesses;
- O exercício de atividades remuneradas deverá ser previamente comunicado à Direção.

Atividades Científicas e Académicas

- No exercício de atividades científicas ou académicas, os colaboradores podem dedicar-se à docência ou à investigação, proferir conferências, redigir livros ou artigos de natureza técnico-científica ou desenvolver outras actividades da mesma natureza;
- Quando o tema se relacione com o âmbito das suas funções profissionais e seja relativo ao funcionamento da Instituição, deverá ser autorizado pela Direção.
- Os contributos científicos ou académicos são prestados a título pessoal e não envolvem a Instituição, de modo algum devendo os colaboradores aparentar representar uma posição oficial da Instituição, excepto se previamente autorizados pela Direção.

Atividades políticas

No exercício de atividades políticas, os colaboradores devem preservar a independência da Instituição e não comprometer a sua capacidade e a sua aptidão para prosseguir as funções profissionais que lhes foram atribuídas pela Direção.

Atividades de trabalho voluntariado

Atividades de trabalho voluntário são apoiadas pela Instituição, enquanto expressão livre do exercício de cidadania ativa e solidária.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES EXTERNAS E DE REPRESENTAÇÃO

Relacionamento com as Entidades Financiadoras

As Respostas Sociais da Instituição assumem um compromisso de colaboração com as autoridades de financiamento, supervisão e fiscalização, satisfazendo as solicitações que lhes forem dirigidas e não assumindo qualquer conduta que possa impedir o exercício das competências atribuídas a essas autoridades.

Comunicação Social

- Nos assuntos relacionados com a atividade e a imagem pública da Instituição, os colaboradores não devem fornecer informações (entrevistas, artigos para jornais, blogs, revistas) consideradas como confidenciais ou que não estejam ao dispor do público em geral, por iniciativa própria ou a pedido dos meios de comunicação social, sem que, em qualquer dos casos, tenham obtido autorização prévia da Direção.

- No relacionamento com a Comunicação Social, através dos meios adequados, assegurarão informação completa, coerente, verdadeira, transparente e em tempo útil, com total respeito pelo dever de informar.

Relacionamento com Clientes, Fornecedores e outras Entidades

Os colaboradores devem lutar ativamente contra todas as formas de corrupção, ativa ou passiva, tendo especial atenção a qualquer forma de pagamentos, favores e cumplicidades que possam induzir a criação de vantagens ilícitas, que constituem formas subtis de corrupção, tais como ofertas ou recebimentos de clientes ou fornecedores.

Relacionamento com outras instituições

- As Respostas Sociais da Instituição devem manter, nas relações institucionais com outras entidades ou organizações, nacionais e internacionais, uma postura ativa e participativa, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas atividades e acrescentem valor para a Instituição e para os seus colaboradores;

- Os contatos, formais ou informais, com representantes de outras instituições públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, devem sempre refletir as orientações e as posições da Instituição, se estas já tiverem sido definidas, devendo os colaboradores orientar o seu relacionamento por critérios de qualidade, integridade, cortesia e transparência.

CAPÍTULO IV

PROTEÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS

Proteção de Dados

- Os colaboradores que trabalham com dados pessoais relativos a cidadãos individuais ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar a privacidade e a integridade da pessoa, em conformidade com a legislação em vigor relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- Os colaboradores não podem utilizar dados pessoais para fins ilícitos ou transmitir esses dados a pessoas não autorizadas.

INCUMPRIMENTO DO CÓDIGO

- Constitui falta grave, passível de procedimento disciplinar ou outro aplicável, a violação deste Código;
- A omissão diante de possíveis violações será igualmente considerada conduta anti-ética e implicará nas mesmas sanções aplicáveis às demais violações;
- Toda informação referente às possíveis violações éticas ou atividades ilegais será recebida e tratada confidencialmente, não se admitindo retaliação de qualquer natureza.

DIVULGAÇÃO E APLICAÇÃO DO CÓDIGO

- A Instituição deverá adotar medidas eficazes para informar o público sobre o presente Código, designadamente disponibilizando-o, em versão integral ou parcial, no seu sítio na Internet e estar disponível e de fácil acesso a todos;
- O Código deverá ser distribuído a todos os colaboradores da Instituição.
- Com vista ao cumprimento do disposto neste Código, os colaboradores da Instituição devem solicitar aos respetivos superiores hierárquicos as orientações que julguem necessárias, bem como o esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre as matérias objeto do presente Código.