

2016

# CÓDIGO DE ÉTICA



## ÍNDICE

1. Objectivos do Código de Ética
2. Âmbito de aplicação
3. Definições
4. Princípios Orientadores/Promessas
5. Incumprimento do Código
6. Conclusão

## 1. Objetivos do Código de Ética

Este Código de Ética é fruto de um longo e profundo processo de reflexão, que permitiu à Instituição acumular uma sólida experiência e consciência dos princípios éticos que queremos afirmar e dos compromissos éticos que queremos assumir publicamente.

Para que tudo isso se realize, não basta a Instituição formalizar esse compromisso. Ele será efetivo apenas se todos os nossos colaboradores e as demais partes interessadas o legitimarem com sua prática ética cotidiana.

Com a publicação do presente Código de Ética pretende-se atingir os três objetivos 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 aprovação do Código de Ética não prejudica de forma alguma os direitos, as responsabilidades e as obrigações que vigorem especificamente em qualquer [Resposta Social](#) da Instituição.

## 2. Âmbito de aplicação

O presente Código de Ética estabelece as linhas de orientação comportamental em matéria de ética profissional e é aplicável a todos os seus Colaboradores, [voluntários e estagiários](#).

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

Aplica-se diretamente 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 nossas ações no trabalho.

### **3. Definições**

**a) 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.”

**b) RECLAMANTE**

“Pessoa, organização ou quem os represente, que apresenta uma reclamação”.

**c) 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 expetáveis”.

**d) CLIENTE**

“Organização ou pessoa que recebe um produto.”  
Cidadão com deficiência ou incapacidade mental.

**e) SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

“Perceção do cliente relativamente ao grau de satisfação dos seus requisitos”.

**f) ORGANIZAÇÃO**

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

**g) SUGESTÕES**

Declarações de melhoria dirigida à Instituição, com vista a melhoria da satisfação dos clientes.

**h) ONG**

Organização não governamental sem fins lucrativos.

## **4. Princípios Orientadores**

### **a) RESPONSABILIDADES E RELACIONAMENTO**

Os Colaboradores da AAPACDM devem:

- Agir de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional;
- Evidenciar disponibilidade, correção e cortesia nas diversas atividades com os outros;
- Promover, no seu relacionamento profissional, a troca de informação, cooperação e fomentar o espírito de equipa.
- Zelar pela proteção e bom estado de conservação do património da Instituição procurando sempre maximizar a sua produtividade.

Os colaboradores podem exercer quaisquer atividades fora do seu horário de trabalho, sejam ou não remuneradas, desde que tais atividades não interfiram negativamente com as suas obrigações para com a AAPACDM ou não possam gerar conflitos de interesses.

### **b) INTEGRIDADE**

Os [colaboradores](#) regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter.

### **c) IGUALDADE DE TRATAMENTO 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 e bem assim com qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coação ou ameaça.

- 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.

**d) LEGALIDADE**

Os **colaboradores** actuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito. *Código Trabalho aprovado pela Lei nº7/2009, de 12 de Fevereiro.*

**e) CONFIDENCIALIDADE**

A Instituição e **os** seus Colaboradores garantem a confidencialidade dos dados pessoais e a não transmissão de nenhuma informação sobre **os** seus clientes, através do termo de confidencialidade.

Os colaboradores da AAPACDM devem sempre atuar com discrição em relação a factos e informações a que tenham acedido durante o exercício das suas funções.

**f) DIREITOS HUMANOS E DIGNIDADE HUMANA**

A **AAPACDM** baseia-se no respeito pelo valor da dignidade inerente a todas as pessoas, e pelos direitos que daí advêm. Os colaboradores devem promover e defender a integridade e o bem-estar físico, psicológico, emocional e espiritual de cada cliente. Isto significa:

- Respeitar o direito à auto-determinação;
- Promover o direito à participação;
- Tratar cada pessoa como um todo;
- Identificar e desenvolver competências, promover o *empowerment*.

**g) IMPARCIALIDADE**

Os colaboradores não devem pautar a sua conduta por interesses pessoais, familiares ou por pressões políticas, sociais ou económicas.

**h) JUSTIÇA SOCIAL**

Os colaboradores da instituição têm a responsabilidade de promover a justiça social em relação a todas as pessoas com quem trabalham e à comunidade em geral.

A instituição desenvolverá a sua atividade no sentido de privilegiar o interesse e o bem-estar da comunidade onde se insere, promovendo e participando em iniciativas que fomentam o seu papel no âmbito da cidadania ativa.

#### **i) CONFLITOS DE INTERESSES**

A instituição tem a responsabilidade de evitar qualquer situação suscetível de originar, direta ou indiretamente, conflitos de interesses.

Entende-se existir conflito de interesses sempre que, no exercício da sua actividade, se detectem situações em que os colaboradores estejam envolvidos, direta ou indiretamente, com organizações com que colaboram ou tenham colaborado, ou com pessoas a que estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco, afinidade ou amizade. Quando tal suceda deverá ser comunicada à Direção a existência dessas ligações, procurando encontrar-se uma solução que permita assegurar o desempenho imparcial, objetivo e transparente.

#### **j) RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES**

A escolha dos fornecedores deverá processar-se no seguimento de critérios claros, justos e imparciais, atendendo não apenas às condições comerciais e qualidade dos produtos ou serviços propostos, mas também ao seu comportamento ético tal como é percebido pela AAPACDM.

#### **k) RELAÇÃO COM COMUNICAÇÃO SOCIAL**

Os colaboradores deverão informar a Direção, sempre que pretendam escrever artigos para jornais ou revistas ou concedem entrevistas à rádio ou à televisão relacionadas com a instituição ou com as suas funções profissionais.

Quando aplicável o relacionamento com a Comunicação Social, os responsáveis designados, assegurarão a informação coerente, verdadeira, transparente e em tempo útil, com total respeito pelo dever de informar.

## I) RELAÇÃO COM ENTIDADES PARCEIRAS

As relações institucionais com outras entidades, nacionais e internacionais, devem adoptar uma postura cooperativa e participativa, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas actividades e que acrescentem valor para a AAPACDM.

A relação com os Parceiros tem como objetivo, assegurar aos clientes, um contínuo de serviços holístico, baseado na comunidade, **valorizando a contribuição de todos os parceiros**, incluindo a comunidade local, empregadores e outros atores, alcançando resultados cada vez mais eficazes e uma sociedade mais aberta e inclusiva.

## 5. Acompanhamento ao Código

A Direção tem a seu cargo a implementação e o acompanhamento do presente Código de Ética, bem como a sua interpretação e o esclarecimento de dúvidas ou casos omissos.

A violação ou inobservância das regras estabelecidas no presente Código de Ética é passível de procedimento disciplinar ou outro, em termos regulamentares, aplicáveis às infrações praticadas.

Toda informação referente às possíveis violações éticas ou atividades ilegais será recebida e tratada confidencialmente, não se admitindo retaliação de qualquer natureza.

Todos os colaboradores, clientes e comunidade geral podem dirigir-se diretamente à Direção de Serviços/Direcção para colocarem qualquer dúvida, solicitar esclarecimentos e reportarem qualquer ocorrência, reclamação ou situação irregular que possa constituir violação das normas constantes do Código.



## 6. 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 coletiva 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: 27-06-2016

Data: 27-06-2016