



Aprovado em Assembleia Geral Ordinária

De 21 de Março de 2013

A Mesa da Assembleia

Código de Ética



Código de Ética

Índice

<i>I – PREÂMBULO</i>	4
:: Finalidade	4
:: Âmbito	4
:: Subsidiariedade	4
:: Sentido	5
<i>II – MISSÃO</i>	5
<i>III – VISÃO</i>	5
<i>IV – VALORES</i>	5
:: Responsabilidade.....	5
:: Profissionalismo e Integridade.....	6
:: Compromisso.....	6
:: Solidariedade.....	7
:: Confidencialidade e Privacidade.....	7
:: Independência e Imparcialidade.....	8
<i>V – POLÍTICA DE ÉTICA</i>	8
<i>VI – A ÉTICA EM PRÁTICA</i>	9
:: Prestação de serviços.....	9
:: Qualidade de vida	10
:: Comunicação.....	10
:: Privacidade e confidencialidade	10
:: Desenvolvimento pessoal.....	10
:: Comunidade	10
:: Parceiros	10
:: Financiadores	11
:: Fornecedores.....	11



Código de Ética

VII – DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	11
VIII – DIREITOS	11
:: Equidade	11
:: Estabilidade	12
:: Participação	12
:: Organização do trabalho	12
:: Comunicação	12
:: Formação e Desenvolvimento	12
IX – DEVERES	13
:: Lealdade	13
:: Veracidade e Rigor	13
:: Reserva, discrição e sigilo profissional	13
:: Utilização racional e ecológica dos recursos	13
:: Conflitos de interesses	14
:: Ponderação do interesse e prestígio da Instituição	14
X – DISPOSIÇÕES FINAIS	14
:: Divulgação e compromisso	14
:: Aprovação e entrada em vigor	14



Código de Ética

I – PREÂMBULO

:: Finalidade

O Código de Ética, mais do que um documento fechado de carácter normativo, deve ser entendido como o referencial permanente dos valores que estruturam a construção da identidade da CERCIAG e do reforço da sua cultura organizacional, orientador da acção e do enquadramento do trabalho das equipas e dos colaboradores, considerando a pessoa humana como o primeiro e o mais elevado de todos os valores, prevalecendo sobre os demais interesses.

A adopção de comportamentos eticamente correctos é referência indeclinável no plano interno e no relacionamento com clientes, famílias /significativos, parceiros, entidades financiadoras, fornecedores e com a comunidade em geral, genericamente designados por Stakeholders.

Rigor, honestidade, integridade, transparência e correcção de informação, anticorrupção, igualdade de oportunidades, preservação ambiental e responsabilidade social, são os princípios que defendemos e que diariamente promovemos, valorizando as pessoas e ampliando e fortalecendo as suas competências em ambiente adequado.

:: Âmbito

O Código de Ética aplica-se a todos os colaboradores da CERCIAG entendendo-se como tal, para efeitos do presente Código, todas as pessoas que trabalham na Instituição, qualquer que seja o seu nível hierárquico e vínculo contratual, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis, ou a que por inerência do exercício das suas funções os mesmos estejam obrigados; aplica-se, ainda, com as necessárias adaptações, aos colaboradores eventuais, auditores externos e a outras pessoas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional.

A CERCIAG garante a disponibilização do Código de Ética a todos as partes interessadas, devendo os colaboradores subscrevê-lo aquando da sua integração.

:: Subsidiariedade

O presente Código de Ética é baseado em princípios e valores essenciais à CERCIAG e a sua observância não colide com a aplicação simultânea da legislação nacional e internacional de referência, designadamente a Declaração dos Direitos Humanos das Nações Unidas, a Convenção das Nações Unidas



Código de Ética

sobre o Direito das Pessoas com Deficiência e a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, regras de conduta previstas no Regulamento Interno e demais orientações dos Órgãos de Gestão.

:: Sentido

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

II – MISSÃO

A missão da CERCIAG consiste em apoiar a participação e (re) integração na vida social e profissional de públicos desfavorecidos, designadamente de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, promovendo o exercício pleno da sua cidadania através de um conjunto integrado de acções e serviços personalizados e de valor.

III – VISÃO

A CERCIAG pretende ser reconhecida como uma organização de referência nacional, inovadora nos mecanismos de gestão e funcionamento, prestadora de serviços de elevada qualidade aos seus clientes, promovendo o seu poder de decisão e de participação, contribuindo para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

IV – VALORES

:: Responsabilidade

As pessoas sempre primeiro, como referência da acção.

- ▶ Reconhecimento da igualdade de oportunidades, do mérito individual e da necessidade de respeitar e valorizar a dignidade da pessoa humana nas relações profissionais.



Código de Ética

- ▶ Respeitar e incentivar os valores da CERCIAG, promovendo a cooperação e a responsabilidade institucional.
- ▶ Prestar serviços de elevada qualidade, adequados às necessidades e expectativas dos seus clientes, promovendo a sua qualidade de vida.
- ▶ Adoptar uma conduta criteriosa que os prestigie a si próprios e à CERCIAG, usar de reserva e discrição e prevenir quaisquer acções susceptíveis de desprestigiar ou comprometer a CERCIAG.
- ▶ Cumprir as suas obrigações de forma responsável e zelosa, procurando a excelência do desempenho, contribuindo para uma utilização eficiente dos recursos disponíveis.

:: Profissionalismo e Integridade

A coerência da acção que desenvolvemos, na forma como os outros a vêem.

- ▶ A qualidade dos serviços que a CERCIAG presta e a eficiência no desempenho das suas funções é um dos objectivos principais dos seus colaboradores, pelo que estes devem adoptar, em todas as circunstâncias, um comportamento competente, correcto e de elevado profissionalismo.
- ▶ Demonstrar capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais, bem como procurar um contínuo desenvolvimento profissional e actualização técnica, cumprindo com rigor as suas responsabilidades para com os clientes, as equipas e a organização.
- ▶ Pautar o desenvolvimento da sua actividade profissional por critérios de honestidade pessoal e integridade de carácter abstendo-se de, por quaisquer formas, receber de terceiros qualquer espécie de pagamentos ou favores susceptíveis de criarem, a quem os presta, expectativas de favorecimento nas suas relações com a Instituição.

:: Compromisso

Defesa intransigente da Missão da Instituição.

- ▶ Orientar a prestação de serviços segundo as necessidades dos clientes, envolvendo-os activamente em todas as fases do seu percurso.
- ▶ Garantir um atendimento personalizado, individualizando percursos e metodologias, no sentido de promover o livre e pleno exercício da sua cidadania.



Código de Ética

- ▶ Manter e aprofundar uma relação de empatia e de colaboração contínua com a comunidade local, que promova oportunidades de participação e cooperação e contribua para uma sociedade mais aberta e inclusiva.
- ▶ Promover o exercício dos direitos dos clientes, a igualdade de participação, a não discriminação e a equidade.

:: Solidariedade

Actuação que conduz à autonomia, à independência e à liberdade criativa e responsável.

- ▶ Desenvolver um projecto contínuo de intervenção, capaz de potenciar a sustentabilidade da comunidade local, promovendo a mudança qualitativa na vida das pessoas em situação de risco social.
- ▶ Estabelecer pontos de articulação entre as áreas de intervenção e os problemas sociais de maior proximidade na comunidade local.
- ▶ Construir soluções possíveis de intervenção na realidade local, a partir dos principais problemas sociais.
- ▶ Captar parcerias institucionais nas áreas de intervenção priorizadas pela organização.

:: Confidencialidade e Privacidade

O sigilo e a defesa da intimidade enquanto partes essenciais da ética profissional.

- ▶ Guardar absoluto sigilo de todos os factos e informações relativos à vida da Instituição, designadamente as que respeitem ao direito à privacidade das pessoas, de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas.
- ▶ Cumprir com rigor as normas legais e as orientações das entidades competentes em matéria de protecção de dados pessoais, nomeadamente no respeito pelos mais elevados padrões de sigilo profissional no acesso, gestão e processamento da informação.
- ▶ O relacionamento da CERCIAG com os seus Clientes deve pautar-se pela observância de uma estrita confidencialidade e pelo cumprimento dos deveres que sobre os colaboradores pendem, designadamente, o dever de não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser nos casos previstos na lei.



Código de Ética

- ▶ Nos contactos com clientes e outras partes interessadas e sem prejuízo do dever de sigilo, os colaboradores estão adstritos à máxima discrição e particular cautela, tanto na forma e conteúdo, como nos meios utilizados para a transmissão das informações.
- ▶ É abusiva a utilização de qualquer de informação que invada a privacidade de um Cliente.

:: Independência e Imparcialidade

Respeito incondicional dos valores da instituição.

- ▶ Os interesses da CERCIAG devem ser os únicos a ser tomados em conta nas relações com terceiros devendo, tais relações, reger-se por critérios de transparência, seriedade e imparcialidade, ser independente de interesses políticos, económicos ou religiosos e respeitar os princípios da neutralidade e da igualdade.
- ▶ Considerar as necessidades dos clientes dos serviços que a CERCIAG disponibiliza, acima dos seus próprios interesses.

V – POLÍTICA DE ÉTICA

A Política de Ética da CERCIAG consubstancia um conjunto de valores e princípios que definem padrões de comportamento, moldam a identidade e imagem da Organização e são uma referência e garantia para todos aqueles que, directa ou indirectamente, contactam com ela, constituindo, portanto, factor de sucesso.

Inspira-se nos referenciais políticos que se constituem como marcos fundamentais de defesa e promoção dos direitos das pessoas – “Declaração Universal dos Direitos do Homem”, “Convenção sobre os Direitos das Crianças” e “Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, e enquadra os princípios fundamentais de conduta da organização.

Os colaboradores da CERCIAG devem integrar, no exercício da sua actividade, os valores éticos e deontológicos do serviço público, adoptar na intervenção uma abordagem holística e prestar um serviço de qualidade orientado para o cliente.

- ▶ Reconhecer a importância da autonomia e autodeterminação para cada uma das pessoas com deficiência e/ou incapacidades, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas.
- ▶ Respeitar o direito à diferença e promover a equidade de tratamento.



Código de Ética

- ▶ Respeitar o direito à privacidade do cliente, preservando toda a informação de carácter confidencial, nos termos da lei.
- ▶ Guardar sigilo relativamente a todos os factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas.
- ▶ Observar absoluta reserva e confidencialidade relativamente à informação pessoal dos clientes e dos serviços que lhes são prestados.
- ▶ Prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro dos clientes, designadamente a utilização de trabalho forçado e infantil.
- ▶ Recusar a discriminação ilegal de qualquer tipo nas relações laborais e promover a diversidade no local de trabalho.
- ▶ Desenvolver condições de trabalho flexíveis de forma a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.
- ▶ Todas as práticas, políticas e procedimentos laborais devem ser orientados no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado em função da raça, género, orientação sexual, credo, estado civil, deficiência, origem étnica ou social.

VI – A ÉTICA EM PRÁTICA

É compromisso da CERCIAG assegurar, nas articulações com clientes e outras partes interessadas, a concretização da sua política, através da adopção de comportamentos éticos irrepreensíveis por parte dos seus colaboradores.

:: Prestação de serviços

Prestar serviços com respeito pela dignidade de todos os intervenientes, ajustados às necessidades, em tempo útil, contínuo e com qualidade, contribuindo para reforçar a confiança e desenvolver as capacidades e potencialidades dos seus clientes.



Código de Ética

:: Qualidade de vida

Promover a qualidade de vida dos clientes, através da construção de um projecto pessoal, que garanta o respeito pela sua individualidade e potencie os meios e instrumentos necessários para a sua plena participação social.

:: Comunicação

Promover a participação das partes interessadas na vida da organização, através da criação de mecanismos de informação, facilitadores da apresentação/ tratamento de sugestões e reclamações. Disponibilizar informação e esclarecimentos sobre a rede de recursos de reabilitação existente.

:: Privacidade e confidencialidade

Respeitar o direito à privacidade e a confidencialidade dos dados pessoais, salvaguardando a intimidade de clientes e colaboradores. Garantir condições que promovam a actualização de informação pertinente de carácter pessoal.

:: Desenvolvimento pessoal

Assegurar oportunidades e estímulos ao desenvolvimento pessoal e profissional, garantindo condições de equidade no acesso a oportunidades de valorização.

:: Comunidade

Mobilizar e envolver as estruturas da comunidade para a implementação de dinâmicas de trabalho inclusivas, contribuindo activamente para a dinamização de uma nova atitude e consciência social.

:: Parceiros

Favorecer o desenvolvimento de parcerias que contribuam para o efectivo exercício dos direitos dos clientes, bem como para o reforço da inclusão e coesão social. Avaliar conjuntamente o valor acrescentado da parceria, promovendo a sua continuidade.



Código de Ética

:: Financiadores

Zelar pelo estrito cumprimento de todas as disposições legais, regulamentares e normativas aplicáveis, garantindo rigor e transparência na utilização dos recursos públicos colocados à sua disposição.

:: Fornecedores

Garantir a aplicação de critérios justos, claros e imparciais, e o respeito por todos os compromissos assumidos.

VII – DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

Para cumprir a missão institucional são estabelecidos valores e políticas que, anualmente, são convertidos em objectivos, para os quais são definidas metas. O cumprimento dessas metas é um compromisso de todos os que, trabalhando em equipa realizam os principais processos da organização.

Na CERCIAG os colaboradores são considerados a peça chave e a essência da organização e são convocados participar de acordo com as suas competências e possibilidades nas actividades desenvolvidas.

A Organização e 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 e solidariedade, complementado por um saudável espírito crítico.

VIII – 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 do Homem.



Código de Ética

:: Estabilidade

É-lhes 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

Têm o direito de participar, de acordo com as suas funções e responsabilidades, em todos os aspectos da vida da organização, bem como de apresentar aos órgãos de gestão, opiniões, sugestões, reclamações ou queixas para defesa dos seus direitos e o direito de serem informados, em prazo razoável, sobre o resultado da respectiva apreciação.

:: Organização do trabalho

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 actividade profissional com a vida familiar.

:: Comunicação

A comunicação é um elemento determinante do bom funcionamento do modelo organizacional adoptado, garantindo a interactividade das pessoas e das equipas e o seu eficaz relacionamento com o exterior.

Os colaboradores têm direito a que a comunicação – horizontal ou vertical – seja aberta, honesta, clara, objectiva e isenta. 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, respeitando os regulamentos.

:: Formação e Desenvolvimento

Têm direito à formação cultural e técnica, com garantia de igualdades de oportunidade no acesso e no êxito das actividades que, por sua iniciativa ou da organização, se destinem a promover o desenvolvimento das suas competências pessoais e a sua valorização profissional.



IX – DEVERES

:: Lealdade

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

:: Veracidade e Rigor

No desempenho das suas funções, os colaboradores terão sempre como referencial o conceito essencial da missão da Instituição, observando os valores definidos. Investirão, por isso, na qualidade dos serviços prestados e na promoção contínua da satisfação das necessidades dos clientes, colocando-se inteiramente ao serviço desse propósito.

:: 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. A consulta e utilização dos dados pessoais relativos aos clientes são reservadas 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 criteriosa utilização dos recursos que lhes são facultados, evitando desperdícios e impactos negativos na qualidade ambiental.

O tempo é um dos mais importantes recursos, pelo que deve ser gerido da forma mais rentável possível. Nestes termos, os momentos de trabalho deverão ser planificados e avaliados através de sínteses finais.

Além disso não utilizarão, directa ou indirectamente, quaisquer bens ou propriedade intelectual da Instituição em proveito pessoal ou de terceiros.



Código de Ética

:: Conflitos de interesses

Sempre que, no exercício da sua actividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam directa ou indirectamente outras entidades com quem colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligadas por laços de parentesco ou afinidade, devem comunicar a existência dessas ligações.

:: Ponderação do interesse e prestígio da Instituição

O prestígio e os interesses da Instituição na prossecução da sua missão e a sua imagem pública, serão salvaguardadas, nas relações internas e externas, por todos os colaboradores.

X – DISPOSIÇÕES FINAIS

:: Divulgação e compromisso

A elaboração do presente Código contou com a colaboração de todos os colaboradores através de acções específicas nas quais foram analisados/ solicitados contributos sobre os aspectos fundamentais do seu conteúdo.

O compromisso dos colaboradores com o presente Código é formalizado pelos mesmos meios que o respectivo vínculo contratual.

O incumprimento das disposições definidas neste documento podem dar origem a processo disciplinar, para além de outras medidas que a Direcção entenda adequadas.

:: Aprovação e entrada em vigor

A aprovação do presente código foi efectuada em 21 de Março de 2013, pela Assembleia – Geral da CERCIAG.

A presente versão do Código de Ética, anula e substitui a versão anterior, em vigor desde 23 de Março de 2010, entrando em vigor no dia imediatamente a seguir à Assembleia Geral.

A Mesa da Assembleia