



**Aprovado em Assembleia Geral Ordinária**

**29 de Novembro de 2019**

**A Mesa da Assembleia**

# **Código de Ética**



## Código de Ética

### Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>I – PREÂMBULO .....</b>                              | <b>4</b>  |
| :: Finalidade .....                                     | 4         |
| :: Âmbito.....  | 4         |
| :: Subsidiariedade.....                                 | 4         |
| :: Sentido.....   | 5         |
| <b>II – MISSÃO .....</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>III – VISÃO .....</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>IV – VALORES .....</b>                               | <b>5</b>  |
| :: Responsabilidade .....                               | 5         |
| :: Profissionalismo e Integridade .....                 | 6         |
| :: Compromisso .....                                    | 6         |
| :: Solidariedade.....                                   | 7         |
| :: Confidencialidade e Privacidade .....                | 7         |
| :: Independência e Imparcialidade .....                 | 8         |
| <b>V – POLÍTICA DE ÉTICA E BEM ESTAR .....</b>          | <b>8</b>  |
| <b>VI – A ÉTICA EM PRÁTICA .....</b>                    | <b>9</b>  |
| :: Prestação de serviços .....                          | 9         |
| :: Qualidade de vida.....                               | 9         |
| :: Comunicação.....                                     | 10        |
| :: Privacidade e confidencialidade .....                | 10        |
| :: Desenvolvimento pessoal.....                         | 10        |
| :: Comunidade .....                                     | 10        |
| :: Parceiros.....                                       | 10        |
| :: Financiadores .....                                  | 10        |
| :: Fornecedores .....                                   | 11        |
| <b>VII – DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES .....</b> | <b>11</b> |
| <b>VIII – DIREITOS.....</b>                             | <b>11</b> |
| :: Equidade .....                                       | 11        |
| :: Estabilidade .....                                   | 11        |



## Código de Ética

|   |           |
|---|-----------|
| :: Participação.....  | 11        |
| :: Organização do trabalho .....                            | 12        |
| :: Comunicação.....   | 12        |
| :: Formação e Desenvolvimento.....                          | 12        |
| <b>IX – DEVERES.....</b>                                    | <b>12</b> |
| :: Lealdade .....   | 12        |
| :: Veracidade e Rigor.....                                  | 12        |
| :: Reserva, discrição e sigilo profissional .....           | 13        |
| :: Compromisso com o desenvolvimento sustentável .....      | 13        |
| :: Conflitos de interesses .....                            | 13        |
| :: Ponderação do interesse e prestígio da Instituição ..... | 13        |
| <b>X – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>                          | <b>14</b> |
| :: 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 Partes Interessadas.

Rigor, honestidade, integridade, transparência e correcção de informação, anticorrupção, equidade de tratamento, igualdade de oportunidades, desenvolvimento sustentável 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 sobre o Direito das Pessoas com Deficiência e a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.



## Código de Ética

Acresce ainda o Código de Conduta, Regulamento Interno e demais orientações dos Órgãos de Gestão, bem como códigos deontológicos associados ao exercício de funções, sempre que aplicável.

### :: 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.***

- ▶ Cultura organizacional assente na equidade, igualdade de oportunidades, meritocracia e no profundo respeito e valor da dignidade da pessoa humana;
- ▶ Respeitar e incentivar os valores institucionais, promovendo a cooperação e a responsabilidade colectiva.
- ▶ Prestar serviços de elevada qualidade, adequados às necessidades e expectativas dos seus clientes, promovendo a sua qualidade de vida.



## Código de Ética

- ▶ Adotar uma conduta criteriosa que prestigie o próprio e à organização, 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 a integridade no desempenho das suas funções são 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.
- ▶ 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.



## Código de Ética

### :: 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 e nacional, 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 e fazer cumprir o Regulamento Geral de Protecção de Dados Pessoais (RGPD) em conformidade com o Sistema de Gestão da Qualidade e orientações dos Órgãos de Gestão, bem como todos os normativos e orientações das entidades competentes em matéria de protecção de dados pessoais, garantindo os mais elevados padrões de sigilo profissional no tratamento de informação pessoal;
- ▶ O relacionamento da CERCIAG com os seus clientes e famílias/significativos 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.
- ▶ 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 informação que invada a privacidade do 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, serem independentes de interesses políticos, económicos ou religiosos e respeitar os princípios da neutralidade e da igualdade.
- ▶ Considerar as necessidades dos clientes, acima dos seus próprios interesses.

## **V – POLÍTICA DE ÉTICA E BEM ESTAR**

A Política de Ética e Bem Estar da CERCIAG consubstancia o conjunto de valores e princípios que definem padrões de comportamento, moldam a identidade e imagem da Instituição e constituem 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”, consubstancia-se na Constituição da República Portuguesa e enquadra os princípios fundamentais de conduta da organização.

A presente política sela o compromisso da CERCIAG com o bem-estar dos seus colaboradores, clientes, famílias/ significativos, garantindo uma prestação de serviços baseada na confiança mútua, confidencialidade e privacidade, humanismo e honestidade.

Os colaboradores da CERCIAG comprometem-se a integrar no exercício da sua actividade, os valores éticos e deontológicos do serviço público, garantem uma intervenção holística e multidisciplinar, bem como a prestação de serviços centrados no cliente.

No cumprimento da sua Missão e no respeito pelos valores e cultura da instituição, a CERCIAG e os seus colaboradores garantem:

- ▶ Promover a autonomia e autodeterminação da pessoa com deficiência e/ou incapacidades, nomeadamente a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas.
- ▶ Respeitar a diferença e promover a equidade de tratamento.
- ▶ Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade do cliente, preservando a sua intimidade, assim como toda a informação de carácter pessoal a que tiver acesso confidencial, nos termos da lei.





## Código de Ética

- ▶ Guardar sigilo relativamente a todos os factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas, excepto nas situações legalmente previstas.
- ▶ 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, protegendo-os relativamente a situações que possam configurar negligência ou má-conduta.
- ▶ Recusar a discriminação 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.
- ▶ Garantir que políticas, procedimentos e práticas laborais são orientadas no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado em função da etnia ou raça, género, orientação sexual, orientação religiosa, estado civil, deficiência, cultura ou outra.

## 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 que assegurem o 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.

### :: 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.



## Código de Ética

### **:: Comunicação**

Promover a participação das partes interessadas na vida da organização, através da criação de mecanismos de comunicação e informação, facilitadores da apresentação/tratamento de sugestões e reclamações. Disponibilizar informação e esclarecimentos sobre a instituição, os seus serviços e os resultados, mantendo uma relação aberta, transparente e contínua com a todas as partes interessadas.

### **:: Privacidade e confidencialidade**

Respeitar o direito à privacidade e a confidencialidade da informação e dados pessoais, salvaguardando a intimidade de clientes, famílias/significativos e colaboradores. Garantir condições que assegurem os direitos dos titulares dos dados.

### **:: 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 de justiça 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, com evidentes benefícios para as partes envolvidas.

### **:: 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.



## Código de Ética

### :: Fornecedores

Garantir a aplicação de critérios justos, claros e imparciais, e o respeito por todos os compromissos assumidos. Privilegiar fornecedores com evidentes preocupações éticas e de desenvolvimento sustentável. Privilegiar os princípios da economia circular e do desenho universal.

## VII – DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

Para a CERCIAG os colaboradores são um valioso activo, sendo chamados a participar de acordo com as suas competências, possibilidade e disponibilidade nas actividades desenvolvidas.

A Instituição e Colaboradores cultivam e mantêm um relacionamento correcto e cordial entre si, assegurando o necessário espírito de equipa e forte sentido de cooperação e solidariedade, complementado por um saudável espírito crítico.

## VIII – DIREITOS

### :: Equidade

Todos, enquanto pessoas, têm o mesmo reconhecimento, pelo que nenhum colaborador 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.

### :: Estabilidade

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

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.



## Código de Ética

### :: 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 pessoal e profissional.

## IX – DEVERES

### :: Lealdade

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

### :: Veracidade e Rigor

No desempenho das suas funções, os colaboradores terão sempre como referencial a missão e visão da CERCIAG, regendo-se em concordância com a sua cultura e valores.

O desempenho das suas funções será baseado numa postura profissional, de veracidade e rigor, a qual, será integralmente respeitada, mesmo perante situações potenciais de perda profissional.



## Código de Ética

### **:: 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, excepto nas situações legalmente previstas, mesmo que se destinem a divulgação externa. Os colaboradores não usarão essas informações em proveito pessoal ou de terceiros. A consulta e utilização de informação e dados pessoais dos clientes, famílias e colaboradores, são reservadas aos colaboradores que delas necessitem no exercício das suas funções, sendo apenas possível em conformidade com o Sistema de Gestão da Qualidade, RGPD e legislativos em vigor.

### **:: Compromisso com o desenvolvimento sustentável**

Os colaboradores velarão pela conservação e criteriosa utilização dos recursos que lhes são facultados, evitando desperdícios e impactos negativos, e contribuindo para a aplicação dos princípios da economia circular.

Sendo o tempo é um dos mais importantes recursos, este deve ser gerido e utilizado de forma racional, pelo que os momentos de trabalho devem ser planificados, monitorizados e avaliados de forma contínua e sistemática, produzindo resultados tangíveis.

Os colaboradores não farão uso, directa ou indirectamente, de quaisquer bens ou propriedade intelectual da Instituição em proveito pessoal ou de terceiros.

### **:: 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, bem como a sua boa imagem, serão salvaguardadas, nas relações internas e externas, por todos os colaboradores.



## Código de Ética

### **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 29 de Novembro de 2019, pela Assembleia – Geral da CERCIAG.

A presente versão do Código de Ética, anula e substitui a versão anterior, em vigor desde 21 de Março de 2013, entrando em vigor no dia imediatamente a seguir à Assembleia Geral.

A Mesa da Assembleia