



# CÓDIGO DE ÉTICA



## ÍNDICE

I – Política de Ética -----	4
II – Objectivos do Código de Ética -----	5
III – Âmbito de Aplicação -----	5
IV – Conceitos -----	6
V – Princípios Orientadores -----	8
VI – Divulgação e Aplicação do Código -----	19



# CÓDIGO DE ÉTICA

## PREÂMBULO

O CRIIO assume a convicção de que as preocupações diárias não podem ser dissociadas de uma conduta ética.

Os desafios que actualmente se colocam às Instituições Particulares de Solidariedade Social passam, pela adopção de princípios éticos estruturantes da sua acção, assumindo o respeito pelos direitos das pessoas, a transparência nas suas relações com o exterior e a contribuição para uma sociedade mais aberta, justa e inclusiva.



## **I – POLÍTICA DE ÉTICA**

A política de Ética do CRIO está reflectida no Código de Ética e integra os seguintes Princípios e Orientações:

- Direitos e Dignidade Humana
- Igualdade e Não Discriminação
- Direito à Autonomia
- Legalidade
- Privacidade
- Confidencialidade
- Protecção de Dados
- Imparcialidade e Independência
- Diligência
- Relações Internas
- Segurança e Bem-Estar no Trabalho
- Utilização de Recursos
- Conflito de Interesses e Incompatibilidades
- Relação com Fornecedores
- Actividades Externas
- Actividades Académicas e Científicas
- Actividades Políticas
- Actividades de Voluntariado
- Respeito pela Lei e pela Regulação
- Relacionamento com as Entidades Financiadoras
- Comunicação Social
- Relacionamento com outras Instituições
- Responsabilidade Social



## **II OBJECTIVOS DO CÓDIGO DE ÉTICA**

- Ser uma referência quanto ao padrão de conduta exigível ao CRIIO, reforçando o seu papel como uma Organização activa na defesa dos direitos da pessoa com deficiência;
- Viabilizar comportamentos pautados por valores e princípios incorporados por todos, alicerçado na criação de um ambiente de trabalho que promova o respeito, a integridade e a equidade;
- Criar condições que facilitem a resolução de dilemas éticos que surjam no quadro da actividade organizacional;
- Facilitar o processo de adaptação dos profissionais e voluntários que iniciam a abordagem no domínio da deficiência;
- Contribuir para distinguir as boas práticas, a partir da fundamentação ética das opções técnicas, administrativas e estratégicas.

## **III ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

- É aplicável a todos os colaboradores do CRIIO no desempenho das funções profissionais que lhes estejam atribuídas pela Direcção, dentro dos limites decorrentes dos respectivos contratos e da legislação aplicável.
- Aplica-se a todos os colaboradores, independentemente da Resposta Social e da posição hierárquica que ocupem, incluindo quando estes se desloquem fora da Instituição em serviço externo.



- As regras, princípios e valores deste Código devem ser observados por quaisquer pessoas ou entidades que colaborem/prestem serviços à Instituição.

## **IV CONCEITOS**

### **1. Código deontológico**

Instrumento que traduz conjunto de princípios e regras deontológicas que devem ser seguidos por grupo profissional.

### **2. Deontologia**

Em termos etimológicos significa “tratado” (*logus*) dos deveres (*deus*), que se ocupa dos deveres no desenvolvimento específico do trabalho/profissão.

### **3. Ética**

Deriva do grego *Ethos*, que está associado a uso de vida/ carácter. Ética significa *o que é bom para o indivíduo e para a sociedade*, e seu estudo contribui para estabelecer a natureza de deveres no relacionamento indivíduo – sociedade.

### **4. Dilema Ético**

Dificuldade que ocorre quando decisão incide sobre uma situação que nos remete para valores que, no limite, podem ser antagónicos quer do ponto de vista do juízo moral quer do interesse das partes envolvidas.

### **5. Princípio Ético**

Todo o postulado imperativo a que remetemos a acção. Está sempre associado a um valor.



## **6. Valor**

Referencial normativo/ imperativo do nosso juízo moral. É a partir de valores que estabelecemos os nossos princípios de acção e a nossa forma de julgar o “bem e o mal”.

## **7. Reclamante**

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

## **8. 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 expectáveis.

## **9. Cliente**

Organização ou pessoa que recebe um produto.

## **10. Satisfação do Cliente**

Percepção do cliente relativamente ao grau de satisfação dos seus requisitos.

## **11. Organização**

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

# **IV - Princípios Orientadores**

## **Direitos e Dignidade Humana**



- Os colaboradores devem promover e defender a integridade e o bem-estar físico, psicológico, emocional e social de cada cliente, respeitando a Carta dos Direitos da Pessoa Deficiente Mental.
- Actuar para promover a dignidade e os direitos da pessoa, respeitando a sua individualidade e criando os meios e ferramentas necessários ao desenvolvimento das suas capacidades, competências, bem-estar e qualidade de vida, reforçando a sua autonomia e participação;
- Os colaboradores articulam-se com as famílias com o intuito de valorizar a pessoa com deficiência, incentivando as suas capacidades e competências proporcionando condições de acesso à experiência e conhecimento para o seu desenvolvimento global

### **Igualdade e não Discriminação**

- A Instituição e os seus/suas Colaboradores(as) 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 coacção ou ameaça.
- A Instituição e os seus/suas Colaboradores(as) promovem a eliminação de todo o tipo de barreiras físicas ou outras, nomeadamente no domínio da comunicação e do acesso à informação, do preconceito e do estigma fundado no desconhecimento da deficiência, que se constituam como obstáculo





ao exercício dos direitos em pleno de igualdade, denunciando todas as situações em que a existência de barreiras elimináveis interfira com o direito à igualdade de oportunidades.

No tratamento de pedidos de terceiros, na instrução de processos e na tomada de decisões, os/as colaboradores (as) devem garantir o respeito pelo princípio da igualdade de tratamento.

No caso de qualquer diferença no tratamento, os/as colaboradores(as) devem garantir que a mesma é justificada pelos dados objectivos e relevantes do assunto em questão, ou pelas orientações adoptadas pela Direcção do CRIO.

### **Princípio do Direito à Autonomia**

- Todos os colaboradores devem promover a autonomia dos clientes, desenvolvendo o máximo potencial de cada um através de respostas ajustadas às suas necessidades;
- Todos os colaboradores devem respeitar a individualidade dos seus Clientes e Famílias, não os substituindo nos processos de decisão, aceitando as suas decisões dentro dos limites de razoabilidade, responsabilidade e coerência;
- Actuar para a promoção da auto-estima e auto-confiança como forma de incentivar a sua autonomia e a sua participação social e comunitária.

### **Princípio da Legalidade**



No exercício das respectivas funções profissionais, os/as colaboradores(as) devem actuar em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito.

### **Direito à Privacidade**

- A instituição promove a salvaguarda da privacidade da pessoa com deficiência, rejeitando e proibindo todas as situações que colidam com a sua intimidade e garantindo a confidencialidade de toda a informação de carácter reservado que lhe diga respeito;
- A Instituição não permite atitudes e procedimentos que se revelem atentatórios da privacidade, ainda que não se verifique oposição expressa por parte da pessoa com deficiência.

### **Princípio da Confidencialidade**

- Os/As colaboradores (as) não podem ceder, revelar, utilizar ou referir, directamente ou por interposta pessoa, quaisquer informações relativas ao exercício das suas funções profissionais, quando aquelas sejam consideradas como confidenciais nos termos legais e deontológicos aplicáveis.
- O sigilo profissional aplica-se a todos os/as colaboradores(as), 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.



- Os/As colaboradores (as) do CRIIO devem sempre actuar com discrição em relação a factos e informações a que tenham acedido durante o exercício das suas funções.
- O disposto nos números anteriores não exclui o dever do fornecimento das informações obrigatórias, nos termos legais.
- 

### **Protecção de Dados**

- Os/As colaboradores (as) que trabalham com dados pessoais relativos a cidadãos (ãs) individuais ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar a privacidade e a integridade da pessoa, em conformidade com o disposto na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.
- Os/As colaboradores (as) não podem utilizar dados pessoais para fins ilícitos ou transmitir esses dados a pessoas não autorizadas.
- Pedido de acesso público a processos:
- Os/As colaboradores (as) tratam os pedidos de acesso a documentos do CRIIO em conformidade com as orientações definidas pela Direcção.
- O/A requerente terá que formular o pedido por escrito à Direcção para acesso aos documentos.

### **Imparcialidade e Independência**



- Os/As colaboradores(as) devem ser imparciais e independentes, abstendo-se de qualquer acção que prejudique arbitrariamente o público, bem como de qualquer tratamento preferencial, quaisquer que sejam os motivos.
- Os/As colaboradores(as) não devem pautar a sua conduta por interesses pessoais, familiares ou por pressões políticas, sociais ou económicas.

### **Diligência**

- Os/As colaboradores(as) devem cumprir com zelo, 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 Direcção do CRIO.
- Os/As colaboradores(as) devem evidenciar disponibilidade, correcção e cortesia nas diversas actividades com os/as outros(as).
- No exercício das suas funções, os/as colaboradores(as) do CRIO devem ser responsáveis e cooperativos(as), privilegiando o bom ambiente, o respeito e o bom trato pessoal, quer com os/as colegas, quer com os/as superiores hierárquicos(as), e estes(as) com os(as) seus/suas) subordinados(as).
- Nas relações entre si, os(as) colaboradores(as) devem respeitar o cumprimento das instruções dos(as) superiores hierárquicos(as) e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados. Os/As colaboradores (as) que desempenhem funções de direcção, coordenação ou de



chefia devem instruir os(as) seus/suas subordinados(as) de uma forma clara e compreensível.

- No seu relacionamento profissional, os/as colaboradores (as) do CRIO devem promover a troca de informação e a cooperação e fomentar o espírito de equipa.
- São contrários à dinâmica Institucional a não revelação a superiores e colegas de informações indispensáveis para o decurso dos trabalhos, o fornecimento de informações falsas, inexactas ou exageradas, a recusa em colaborar com os/as colegas e a demonstração de uma atitude de obstrução.

### **Relações Internas**

No exercício das suas funções, os/as colaboradores(as) do CRIO devem ser responsáveis e cooperativos(as), privilegiando o bom ambiente, o respeito e o bom trato pessoal, quer com os/as colegas, quer com os/as superiores hierárquicos(as), e estes(as) com os(as) seus/suas subordinados(as).

Nas relações entre si, os(as) colaboradores(as) devem respeitar o cumprimento das instruções dos(as) superiores hierárquicos(as) e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados. Os/As colaboradores(as) que desempenhem funções de direcção, coordenação ou de chefia devem instruir os(as) seus/suas subordinados(as) de uma forma clara e compreensível.

No seu relacionamento profissional, os/as colaboradores(as) do CRIO devem promover a troca de informação e a cooperação e fomentar o espírito de equipa.



### **Segurança e Bem Estar no Trabalho**

- O CRIIO garante o cumprimento das normas de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho.
- O cumprimento das regras de segurança é uma obrigação de todos(as), sendo dever dos(as) colaboradores(as) do CRIIO informar atempadamente os/as seus/suas superiores hierárquicos(as) ou os serviços responsáveis da ocorrência de qualquer situação irregular susceptível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações ou equipamentos da sua Instituição.

### **Utilização de Recursos**

- Os recursos das Respostas Sociais do CRIIO devem ser usados de forma eficiente, com vista à prossecução dos objectivos definidos, devendo os/as colaboradores(as) zelar pela protecção e bom estado de conservação do património da Instituição procurando sempre maximizar a sua produtividade.
- Os/As colaboradores(as) devem respeitar e proteger o património do CRIIO e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações.
- Todo o equipamento e instalações do CRIIO, independentemente da sua natureza, apenas podem ser utilizados para uso institucional, salvo se a utilização tiver sido explicitamente autorizada pela Direcção.



- Os/As colaboradores(as) devem, também, no exercício da sua actividade, adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas do CRIO, com a finalidade de permitir a utilização mais eficiente dos recursos disponíveis.

## **Conflitos de interesses e Incompatibilidades**

### **Conflitos de Interesses**

Os/As colaboradores(as) têm a responsabilidade de evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses com o CRIO que possam influenciar o desempenho imparcial e objectivo das suas funções profissionais.

### **Relação com fornecedores**

Os/As colaboradores(as) com responsabilidades na selecção do fornecimento de bens ou de serviços para o CRIO, não podem ter qualquer interesse pessoal, financeiro e económico relacionado com o fornecedor ou o fornecimento.

### **Actividades externas**

Os/As colaboradores(as) 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 o CRIO nem possam gerar conflitos de interesses.

### **Actividades académicas e científicas**



No exercício de actividades científicas ou académicas, os(as) colaboradores(as) 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, mesmo quando o tema se relacione com o âmbito das suas funções profissionais, desde que, neste último caso, sejam autorizados pela Direcção.

Os contributos científicos ou académicos são prestados a título pessoal e não envolvem o CRIO, de modo algum devendo os/as colaboradores(as) representar uma posição oficial do CRIO, excepto se previamente autorizados(as) pela Direcção.

### **Actividades Políticas**

No exercício de actividades políticas, os/as colaboradores(as) devem preservar a independência do CRIO e não comprometer a sua capacidade e a sua aptidão para prosseguir as funções profissionais que lhes foram atribuídas pela Direcção.

### **Actividades de Voluntariado**

As actividades de trabalho voluntário são apoiadas pelo CRIO.

### **Relações Externas e Representação**

#### **Respeito pela Lei e pela Regulação**

As várias Respostas Sociais e os/as colaboradores(as) do CRIO devem respeitar todas as normas legais e regulamentares aplicáveis à actividade das Respostas Sociais.





Não podem ser praticados quaisquer actos violadores das diferentes disposições normativas.

### **Relacionamento com as Entidades Financiadoras**

As Respostas Sociais do CRIO 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**

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

Nos assuntos relacionados com a actividade e a imagem pública do CRIO, os/as colaboradores(as) não devem conceder entrevistas ou fornecer informações 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 Direcção.

Os/As colaboradores(as) deverão informar os seus/suas superiores hierárquicos(as) que, por sua vez, deverão informar a Direcção do CRIO, sempre que pretendam escrever artigos para jornais ou revistas ou concedam entrevistas à rádio ou à televisão relacionadas com as suas funções profissionais.



### **Relacionamento com outras Instituições**

As Respostas Sociais do CRIIO, nas relações institucionais com outras entidades ou organizações, nacionais ou internacionais, devem manter uma postura cooperativa e participativa, apoiando iniciativas que se enquadrem no âmbito das suas actividades e acrescentem valor para a Associação e para os/as seus/suas colaboradores(as).

Na ausência de uma orientação definida ou perante uma posição confidencial, os/as colaboradores(as) quando se pronunciarem sobre determinado assunto, devem, explicitamente, preservar a imagem do CRIIO.

### **Responsabilidade social**

O CRIIO deve promover políticas que desenvolvam a responsabilidade social – quer na dimensão interna quer na dimensão externa – nomeadamente, através da participação em acções de intervenção social, cívica ou cultural, melhorando a qualidade de vida dos clientes/ famílias/ grupos e contribuindo de forma decisiva para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

### **VI Divulgação e Aplicação do Código**

O CRIIO deverá adoptar medidas eficazes para informar o público sobre o presente Código, disponibilizando-o, em versão integral ou parcial.

O Código deverá estar disponível e ser distribuído a todos os colaboradores(as), na versão integral.



Com vista ao cumprimento do disposto neste Código, os/as colaboradores(as) do CRIO devem solicitar aos respectivos superiores hierárquicos as orientações que julguem necessárias, bem como o esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre as matérias objecto do presente Código.

### **Cumprimento do Código**

Este Código de Ética reflecte os valores e a cultura da Instituição.

O seu cumprimento revela o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as acções do CRIO.

### **Incumprimento do Código**

Constitui falta grave, passível de procedimento disciplinar ou outro aplicável, a violação deste Código.

Ourém, 21 de Junho de 2010

Aprovado por

---

O Presidente da Direcção do CRIO