



CIRE

Código de Ética e de Conduta

T O M A R

2016

ÍNDICE

1. Objectivos do Código de Ética

2. Âmbito de aplicação

3. Definições

4. Princípios Orientadores/Promessas

5. Incumprimento do Código

6. Conclusão

1 - Objectivos 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 efectivo apenas se todos e cada um de nossos colaboradores e as demais partes interessadas o legitimarem com sua prática ética quotidiana.

Com a publicação do presente Código de Ética pretende-se atingir os três objectivos 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 valência 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 Colaboradores da instituição.

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.

Todos os Colaboradores devem observar os princípios e valores ínsitos no Código de Ética e as suas disposições.

3 - Definições

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.”

Reclamante

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

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”.

Cliente

“Organização ou pessoa que recebe um produto.”

Cidadão com deficiências ou incapacidade. Crianças, Jovens e estruturas familiares.

Satisfação do Cliente

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

Organização

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

Sugestões

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

Stakeholder

Parte interessada / envolvida na instituição. “Pessoa ou grupo com interesse no desempenho ou sucesso de uma organização”.

Clientes/Utentes

Famílias

Tutores

Colaboradores / Direcção

Sócios

Voluntários

Fornecedores

ISS- Instituto de Segurança Social

DREL – Direcção Regional de Educação de Lisboa e Vale do Tejo

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

Câmara Municipal do Tomar

Juntas de Freguesia
Empresas
Centro de Formação Profissional de Tomar
IPJ – Instituto Português da Juventude
CNIS – Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade
Centro de Emprego
EAE – Equipa de Apoio as Escolas
Agrupamentos de Escolas e Escolas Secundárias não agrupadas do concelho de Tomar
IPT - Instituto Politécnico de Tomar
Entidades receptoras de formação e posto de trabalho
DGRS – Direcção Geral de Reinserção Social
FENARCECI – Federação Nacional dos CERCI
UNICRISANO – União dos Centros de Recuperação Infantil do distrito de Santarém e outros
REAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza Nacional
Rede Social
FORMEN – Federação Portuguesa dos Centros de Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência.
Centros de Saúde
Centro hospitalar do médio Tejo
Comissão de Protecção de Crianças e Jovens em risco.
Ministério Público
Serviços de Justiça
PSP / Escola Segura
CAT – Centros de Acolhimento Temporário
CAT – Centros de Atendimento Toxicodependentes
IPSS's do concelho de Tomar

ONG

Organização não governamental sem fins lucrativos.

Empowerment

Delegação de autoridade ou delegação de poderes de decisão, autonomia e participação dos colaboradores. na gestão da instituição. Capacitação dos clientes, envolvimento dos clientes na equipas de trabalho.

Advocacy

Defesa dos direitos dos clientes, na eliminação das barreiras, na sensibilização da sociedade e na promoção activa da igualdade de oportunidades.

4 - Princípios Orientadores/ Promessa

RESPONSABILIDADES E RELACIONAMENTO

Os Colaboradores agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se no bom relacionamento pessoal e profissional, com os clientes, directores, superiores, colegas de trabalho, fornecedores, público e outros interessados.

INTEGRIDADE

Os Colaboradores regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter, de forma a dignificar o serviço, a profissão e a Entidade.

PRESENTES E CONVITES PESSOAIS

Deve ser dada uma explicação e ser feita uma chamada de responsabilidade ao Colaborador no que respeita a aceitação de presentes e convites pessoais.

REPORTE DE SUSPEITAS DE FRAUDE

Cabe à entidade criar mecanismos internos informativos para dar o reporte de situações de fraude ou suspeitas de fraude.

O colaborador tem o dever legal de denunciar qualquer caso de suspeita de fraude de que tenha conhecimento e logo que se verifique a sua ocorrência.

Os colaboradores que denunciem casos de suspeita de fraude não serão objecto de represálias, de tratamento discriminatório ou não equitativo ou de eventuais sanções, por parte dos demais colaboradores da instituição, independentemente da sua posição hierárquica.

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 coacção 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 objectivos e relevantes do assunto em questão.

LEGALIDADE

Os Colaboradores actuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito, obedecendo às orientações aplicáveis ao serviço social e às normas que constam nos regulamentos internos.

CONFIDENCIALIDADE

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

Os colaboradores do CIRE devem sempre actuar com discrição em relação a factos e informações a que tenham acedido durante o exercício das suas funções.

DIREITOS HUMANOS E DIGNIDADE HUMANA

A Instituição 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*.

IMPARCIALIDADE

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

JUSTIÇA SOCIAL

Os colaboradores da instituição têm a responsabilidade de promover a justiça social em relação a toda a sociedade e às pessoas com quem trabalham. Isto significa:

- Promover a discriminação positiva aceitando a diferença;
- Distribuir os recursos equitativamente;
- Desafiar políticas e as práticas opressivas, injustas e dolosas;
- Trabalhar em prol da solidariedade, questionar as condições sociais que levam à exclusão social, estigmatização ou submissão, e trabalhar para uma sociedade mais inclusiva.

BOA GOVERNAÇÃO

A gestão da instituição deve ser exercida com zelo e transparência, com a criação de condições de diálogo entre membros da Direcção e Coordenadores de valência sobre os objectivos, estratégia, análise de risco e avaliação de desempenho e na observância dos mais elevados padrões de gestão.

Deve promover boas práticas, inovação e uma imagem positiva, através da utilização eficiente dos recursos.

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 entendido pela Entidade.

RELAÇÃO COM COMUNICAÇÃO SOCIAL

Os colaboradores deverão informar a Direcção, sempre que pretendam escrever artigos para jornais ou revistas ou concedam 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.

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 e sinergias para ambas as partes.

A relação com os Parceiros tem como objectivo, 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 actores, alcançando resultados cada vez mais eficazes e uma sociedade mais aberta e inclusiva.

CONFLITOS DE INTERESSES

A instituição tem a responsabilidade de evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, 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, directa ou indirectamente, 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 Direcção a existência dessas ligações, procurando encontrar-se uma solução que permita assegurar o desempenho imparcial, objectivo e transparente.

Deve ser assinada uma Declaração de Conflitos de Interesse por parte dos colaboradores da entidade, independentemente do seu vínculo, função ou posição hierárquica, em que os mesmos declarem a sua situação em matéria de conflitos de interesse.

A entidade deverá garantir total confidencialidade no tratamento destas declarações e estabelecer procedimentos para a sua conservação e monitorização.

AÇÕES DE FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

A entidade deve promover acções de formação e sensibilização destinadas a todos os colaboradores, com o objectivo de criar uma maior consciência sobre a fraude e suas implicações, de os sensibilizar para a cultura antifraude e de os ajudar a identificar e dar resposta aos casos de suspeita de fraude.

5. Acompanhamento ao Código

A Direcção 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 a informação referente às possíveis violações éticas ou actividades ilegais será recebida e tratada confidencialmente, não se admitindo retaliação de qualquer natureza.

Todos os colaboradores, clientes e comunidade geral podem dirigir-se directamente à 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 colectiva 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.

A Direcção

O Gestor da Qualidade