



CERCIAG

**Código de
Ética**

ÍNDICE

I – PREÂMBULO	4
:: Finalidade	4
:: Âmbito	4
:: Subsidiariedade	4
:: Sentido	5
II – MISSÃO	5
III – VISÃO	5
IV – VALORES	5
:: Responsabilidade	6
:: Profissionalismo	6
:: Solidariedade	7
:: Confidencialidade	8
:: Integridade	8
:: Independência e Imparcialidade	9
V – POLÍTICAS	9
:: Política de Ética	9
:: Política da Qualidade	10
:: Política de Recrutamento	11
VI – A ÉTICA EM PRÁTICA	12

VII – DIREITOS DOS COLABORADORES	13
:: Equidade	13
:: Estabilidade	13
:: Participação	14
:: Organização do trabalho	14
:: Formação e Desenvolvimento	14
VIII – DEVERES DOS COLABORADORES	14
:: Veracidade e Rigor	14
:: Lealdade	15
:: Autoformação permanente	15
:: Reserva, discrição e sigilo profissional	16
:: Utilização racional e ecológica dos recursos	16
:: Solidariedade e cooperação	17
:: Conflitos de interesses	17
IX – DISPOSIÇÕES FINAIS	17
:: Divulgação e compromisso	17
:: Aprovação e entrada em vigor	18

I – PREÂMBULO

:: Finalidade

O Código de Ética é o referencial permanente dos valores que estruturam a construção da identidade da CERCIAG e do reforço da sua cultura organizacional, orientador das suas actividades 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.

Aplicar as suas regras em todas as situações, fundamentar nele as nossas decisões, analisar as nossas práticas à luz dos seus princípios, estudar e aprofundar entre nós o sentido deste Código, é o desafio do futuro.

:: 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 todas as partes interessadas, devendo os colaboradores subscrevê-lo aquando da sua integração.

:: Subsidiariedade

A observância do presente Código 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, 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

Considerar o sentido da responsabilidade para com os Clientes da Organização como o seu dever central.

- ▲ Prestar serviços de elevada qualidade, adequados às necessidades e expectativas dos seus clientes.
- ▲ Procurar um contínuo desenvolvimento profissional.
- ▲ Respeitar e incentivar os valores da CERCIAG, promovendo a cooperação e a responsabilidade institucional.
- ▲ Adoptar uma conduta responsável 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.
- ▲ Promover uma utilização eficiente dos recursos disponíveis.

:: Profissionalismo

Assegurar um desempenho profissional competente.

- ▲ A qualidade dos serviços que a CERCIAG presta e a eficiência no desempenho das suas funções deve ser um dos objectivos principais dos seus colaboradores, pelo que estes devem adoptar, em todas as circunstâncias, um comportamento competente, correcto e de elevado profissionalismo.
- ▲ Os colaboradores devem ter capacidade de se ajustarem à mudança e a novos desafios profissionais, bem como empenhar-se no desenvolvimento e actualização técnica, cumprindo com rigor as suas responsabilidades para com os clientes, as equipas e a organização.

:: Compromisso

Caminhar em direcção à excelência, numa lógica de parceria e co-responsabilidade.

- ▲ Atendimento personalizado, individualizando percursos e metodologias, no sentido de ir o mais longe possível na formação para a cidadania.
- ▲ Manter e aprofundar uma relação de empatia e de colaboração contínua com a comunidade local.
- ▲ Proteger os direitos dos clientes e promover a igualdade de participação, a não discriminação e a equidade.
- ▲ Orientar a prestação de serviços segundo as necessidades dos clientes, envolvendo-os activamente em todas as fases do seu percurso.

:: Solidariedade

A essência da actividade que desenvolvemos. Orientação 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.
- ▲ Mapear soluções possíveis de intervenção na realidade local, a partir dos principais problemas sociais.
- ▲ Captar parcerias institucionais nas áreas de intervenção priorizadas pela organização.

:: Humanismo

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.

:: Confidencialidade

A confidencialidade vale por si própria. O sigilo é parte essencial da ética profissional.

- ▲ Os colaboradores da CERCIAG guardarão 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. Este respeito mantém-se mesmo para além da cessação do vínculo laboral.
- ▲ Os colaboradores da CERCIAG devem cumprir com o máximo 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 mediante autorização expressa ou 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 discricção 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.

:: Integridade

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

- ▲ Os colaboradores da CERCIAG devem pautar a sua actividade 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.

:: Independência e Imparcialidade

Defesa intransigente da Missão 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 – POLÍTICAS

:: Política de Ética

A Política de Ética da CERCIAG 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 para as pessoas com deficiência e/ou incapacidades da sua autonomia e independência individual, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas.
- ▲ Respeitar o direito à diferença e promover a equidade de tratamento.
- ▲ Recusar 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 ou deficiência, origem étnica ou social.

:: Política da Qualidade

A Política da Qualidade estabelece o compromisso da Direcção da CERCIAG em particular e de todos os colaboradores em geral, com o cumprimento dos Princípios da Qualidade, de acordo com os referenciais aplicáveis, constituindo-se no documento de referência quer para uso interno, quer nas relações da CERCIAG com os seus Clientes e outras partes interessadas, Fornecedores, Entidades Financiadoras e outros Stakeholders.

Aplica-se no planeamento, concepção, organização, desenvolvimento, acompanhamento e avaliação de todas as actividades de intervenção e apoio da Organização e tem como objectivos:

- ▲ Satisfazer as expectativas e necessidades dos clientes, promovendo um nível organizacional interno que garanta elevada produtividade e qualidade.
- ▲ Promover a sustentabilidade através de uma racional e eficaz utilização de recursos.
- ▲ Estabelecer com as organizações públicas e privadas convergentes na realização da missão, relações estáveis de parceria, participando activamente na construção de uma sociedade mais aberta e inclusiva.

- ▲ Fomentar o bem-estar dos seus colaboradores, através do contínuo desenvolvimento das suas capacidades e competências.
- ▲ Garantir aos cooperantes a defesa dos valores de ajuda mútua, solidariedade, democracia, informação e participação, potenciando o desenvolvimento do ser humano, das famílias e da comunidade.
- ▲ Cumprir com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à sua área de actividade.
- ▲ Estabelecer com clientes e outras partes interessadas, relações que privilegiem a defesa do ambiente.
- ▲ Planear, monitorizar, analisar e rever sistematicamente a prestação de serviços, as suas condições e resultados obtidos, numa lógica de melhoria contínua.

:: Política de Recrutamento

A Política de Recrutamento baseia-se no reconhecimento da igualdade de oportunidades e no respeito total pela dignidade humana, de forma a impedir qualquer forma de discriminação e promover o mérito individual.

A estratégia da CERCIAG passa por atrair profissionais com uma boa formação humana, profissional e académica, e potenciar as suas capacidades através de um programa de desenvolvimento, essencial à actualização de conhecimentos e práticas.

A Política de Recrutamento é definida em relação directa com a Visão, Missão e Valores, no sentido de garantir a existência de um conjunto de instrumentos que contribuam directamente para a melhoria dos processos e nos permita alcançar os objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o envolvimento dos todos os colaboradores.

O recrutamento na CERCIAG assenta em três aspectos fundamentais: formação profissional/ académica sólida, capacidade para trabalhar em equipa e consciência da dimensão humana e social da nossa missão.

O espírito de equipa, a solidariedade, a cooperação, o respeito pela diferença e o sentido de humor são elementos chave da nossa cultura.

Acreditamos efectivamente que o todo é muito maior do que a soma das partes.

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.

- :: **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.

- :: **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 DOS COLABORADORES

:: 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.

:: Estabilidade

Aos colaboradores 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

Os colaboradores 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

Os colaboradores 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.

:: Formação e Desenvolvimento

Todos os colaboradores 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.

VIII –DEVERES DOS COLABORADORES

:: 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, na promoção contínua da satisfação das necessidades dos clientes, colocando-se inteiramente ao serviço desse propósito.

:: 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.

:: Autoformação permanente

Os colaboradores da Instituição têm como primeira responsabilidade moral a competência profissional, para o seu desenvolvimento pessoal e da organização, a abertura à mudança e à inovação. Tal implica a adopção destas atitudes quotidianamente, bem como o dever de participação empenhada nas acções de valorização profissional promovidas pela Instituição.

:: 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.

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. A comunicação entre colaboradores – seja horizontal ou vertical – será aberta, honesta, objectiva e isenta.

:: 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 é reservada 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.

:: 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.

:: Solidariedade e cooperação

Os 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. A sensibilidade organizacional, a tolerância ao stress, a solidariedade, a interdependência e a cooperação entre todos devem ser complementadas por um saudável espírito crítico.

:: 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.

IX – 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 vinculo 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 23 de Março de 2010 , pela Assembleia – Geral da CERCIAG.

A presente versão do Código de Ética, anula e substitui a versão anterior, em vigor desde 26 de Março de 2004, entrando em vigor no dia 24 de Março de 2010.

A Mesa da Assembleia