



Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Deficiente Mental

*mg*

# CÓDIGO DE ÉTICA

2010

## ÍNDICE

### **01 Enquadramento**

**Página 4**

Preâmbulo

Âmbito de Aplicação

Objectivos

Subsidiariedade

Actualizações

### **02 Normas de conduta da APPACDM de Coimbra**

**Página 6**

Com os colaboradores

Com as entidades reguladoras/financiadoras

Com parceiros e patrocinadores

Com fornecedores

### **03 Normas gerais de conduta dos colaboradores**

**Página 8**

Respeito à dignidade da pessoa humana

Responsabilidade

Integridade/honestidade

Lealdade e rigor

Solidariedade e cooperação entre a equipa

Comunicação

Profissionalismo

Formação e desenvolvimento pessoal

Relacionamento interpessoal

Utilização dos recursos

Confidencialidade e profissionalismo

Conflitos e interesses

Recurso a actividades ilegais

### **04 Normas de conduta dos colaboradores**

**Página 11**

Com os Clientes

Com as Famílias

Com outros Colaboradores

Com as diferentes hierarquias

Com a comunidade

Com outros serviços/Instituições

Com outras pessoas ou entidades a quem a APPACDM presta serviços

Com o ambiente e espaços públicos

## **05 Disposições Gerais**

Divulgação e Compromisso

Aprovação e Entrada em Vigor

## 01 Enquadramento

### **Preâmbulo**

A identidade de uma Instituição e a imagem que lhe é associada pela sociedade em geral e é o resultado do conjunto de princípios, valores, comportamentos e opções nelas dominantes.

O Código de Ética da APPACDM de Coimbra é o instrumento que serve para orientar as acções dos seus colaboradores e explicitar a postura da APPACDM de Coimbra face aos diferentes públicos com os quais interage.

Pretende-se com o presente código identificar e clarificar, junto de todos os seus colaboradores, os princípios e normas de conduta que garantem o cumprimento dos valores, missão e visão da APPACDM Coimbra.

### **Âmbito de Aplicação**

O Código de Ética destina-se a todos os colaboradores da APPACDM Coimbra, entendendo-se como tal 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; aplica-se também aos colaboradores eventuais, consultores externos e a outras pessoas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional.

### **Objectivos**

O presente normativo que constitui este Código de Ética tem como objectivos:

1. Afirmar a identidade organizacional alicerçada no rigor, competência e transparência;
2. Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de qualidade e referência no exercício da actividade;
3. Assegurar os mais elevados padrões de confidencialidade, gestão e processamento de informação relevante;
4. Contribuir para uma gestão transparente, responsável, criteriosa e prudente.



### **Subsidiariedade**

A observância do presente Código não impede a aplicação simultânea das normas de conduta específicas de outros agrupamentos profissionais, assim como de regulamentos internos.

### **Actualizações**

O presente Código de Ética é um documento que acompanha a evolução da APPACDM Coimbra e de toda a sua envolvente, facto pelo qual deverá ser objecto de actualizações.

Depois de actualizado o documento será aprovado pela Direcção e posteriormente divulgado por todos os colaboradores.



## 02 Normas de Conduta da APPACDM de Coimbra

A APPACDM pauta a sua actuação por princípios éticos de rigor, transparência, justiça e honestidade na prossecução da sua missão, adoptando valores fundamentais como o respeito pelos clientes, a qualidade no trabalho, a segurança, rectidão e a preservação da boa imagem da Instituição.

### **Com os Colaboradores**

A APPACDM aposta no estabelecimento de uma relação de confiança baseada na lealdade, competência, valorização do espírito de iniciativa e no sentido de responsabilidades dos seus colaboradores. Por isso, define as suas políticas de recursos humanos no respeito pela dignidade, diversidade e no princípio de igualdade de oportunidades e na renúncia a todas as formas de discriminação, nomeadamente, em razão de sexo, idade, raça, nacionalidade, religião, orientação sexual ou quaisquer outras formas de discriminação.

### **Com as Entidades Reguladoras/Financiadoras**

A APPACDM de Coimbra zela pelo cumprimento de todas as disposições legais aplicáveis à sua actividade, salvaguardando o interesse público e utilizando com sobriedade e transparência os recursos públicos utilizados à sua disposição. Pauta a sua relação com a entidade pela honestidade, abertura, colaboração mas com sentido crítico para com as directrizes emanadas, atenção para com as prioridades definidas pelas entidades actuando igualmente no sentido de afirmar junto destas as necessidades dos seus clientes.

### **Com os Parceiros e Patrocinadores**

A APPACDM desenvolve projectos com diversos parceiros e patrocinadores mantendo um relacionamento baseado na cooperação, troca de experiências, partilha de recursos, honestidade e confiança; zelando pelo cumprimento dos protocolos firmados ou compromissos assumidos.

## Com os Fornecedores

MA

A escolha dos fornecedores processa-se através de critérios claros, justos e imparciais, devendo a APPACDM honrar os compromissos assumidos com os mesmos, no respeito pelas normas contratualmente definidas, as quais serão justas e equilibradas.

## Concluindo,

Os princípios éticos da APPACDM de Coimbra para com os seus clientes, famílias ou seus substitutos, entre colaboradores, hierarquia e ambiente, concretizam-se no comportamento individual dos seus colaboradores que a tornem num todo. Assim, as normas e condutas da Instituição traduzem-se e sobrepõem-se com as dos próprios colaboradores.

### 03 Normas gerais de conduta dos colaboradores

Os princípios de ética que devem estar presentes no comportamento individual dos seus colaboradores em toda a actuação são:

#### **Respeito à dignidade da pessoa humana**

Os colaboradores da APPACDM de Coimbra devem, perante toda e qualquer pessoa, reconhecer e respeitá-la enquanto tal independentemente do seu tipo e grau de deficiência ou funcionalidade, idade, sexo, raça, religião. Todas as pessoas são consideradas cidadãos dignos de respeito e de salvaguarda e defesa da sua dignidade.

#### **Responsabilidade**

Todos os colaboradores da APPACDM Coimbra devem pautar a sua actuação pelo cumprimento dos limites de responsabilidade que lhes são atribuídos. Os colaboradores devem usar o poder que lhes é delegado de modo não abusivo, orientado para a execução dos objectivos da instituição e não para a obtenção de vantagens pessoais.

#### **Integridade/honestidade**

Devem os colaboradores da APPACDM Coimbra abster-se de receber de terceiros qualquer tipo de gratificações, pagamentos ou favores susceptíveis de criarem a quem os presta expectativas de favorecimento nas suas relações com a instituição.

Devem ainda ser honestos, assumindo as suas escolhas e respectivas consequências. Devem disponibilizar informação clara, objectiva e factual sobre situações ocorridas, bem como sobre as diferentes opções que se coloquem aos seus clientes e seus responsáveis, dando-lhe oportunidade de escolha fundamentada.

Não prestarão falsas declarações.

#### **Lealdade e Rigor**

Os colaboradores da APPACDM Coimbra deverão ter sempre como referencial o conceito da missão, visão e valores da instituição, investindo na qualidade dos seus serviços e promoção da satisfação das necessidades dos seus clientes. Deverão igualmente reter como valores essenciais o rigor e a transparência no exercício das suas funções.

Não difamarão a Instituição, nem colocarão em causa a sua imagem, devendo sempre defender o seu bom nome.

Observarão das normas da Instituição e seus regulamentos



Todo o trabalho realizado no contexto da mesma é propriedade intelectual por parte da Instituição.

### **Solidariedade e Cooperação entre equipa**

Devem os colaboradores da instituição cultivar um relacionamento correcto e cordial entre si, de forma a estimular o espírito de equipa e um forte sentido de cooperação. A afectividade organizacional, a resistência e tolerância ao stress, a solidariedade, a interdependência e a cooperação devem ser atributos indispensáveis aos colaboradores da APPACDM Coimbra.

### **Comunicação**

A comunicação entre colaboradores é um dos elementos mais importantes para o funcionamento de qualquer organização, uma vez que garante a interactividade entre colaboradores e equipas assim como um eficaz relacionamento com o exterior.

A Comunicação entre as diferentes partes, isto é, colaboradores, entidades, famílias, clientes e outros deverá ser sempre clara, assertiva, aberta, honesta, objectiva e isenta.

O tratamento para com todas as pessoas será cortês e respeitoso.

### **Profissionalismo, Formação e Desenvolvimento Pessoal**

Todos os colaboradores devem executar as suas funções com profissionalismo, executando o seu trabalho no mais alto nível de qualidade.

Devem os colaboradores da instituição possuir uma atitude proactiva e competência profissional, devendo mostrar uma atitude positiva em relação à mudança, inovação, desenvolvimento pessoal e organizacional.

Devem também mostrar interesse no desenvolvimento pessoal através da realização de formações, participação em seminários, conferências ou outros, que directas ou indirectamente contribuam para o desenvolvimento pessoal assim como das funções que desempenham.

Serão discretos no exercício da profissão;

### **Relacionamento Interpessoal**

Os colaboradores da instituição devem contribuir para a criação de um bom ambiente de trabalho, nomeadamente pela colaboração e cooperação mútua. Por isso, deverão colaborar entre si, não tentando obter vantagens pessoais às custas de outros.

### **Utilização dos Recursos**

Os colaboradores da instituição deverão zelar pela conservação e cuidada utilização dos recursos disponíveis, evitando desperdícios e impactos negativos para o ambiente.

É estritamente proibido a utilização de recursos, bens ou propriedade intelectual da instituição para proveito pessoal ou de terceiros.

### **Confidencialidade e Profissionalismo**

Os colaboradores de APPACDM Coimbra devem fazer maior confidencialidade e discrição, de forma 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 deverão possuir o máximo profissionalismo, não usando informações ou documentação em proveito pessoas ou de terceiros, ficando a utilização de dados relativos aos clientes reservados aos técnicos envolvidos, para efeitos estritamente profissionais.

### **Conflito de Interesses**

Sempre que, no exercício da sua função, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam, directa ou indirectamente, organizações com que colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco, afinidade ou amizade; deverá de imediato ser comunicado à Direcção a existências dessas ligações, com o objectivo de encontrar uma solução que permita assegurar o desempenho imparcial, objectivo e transparente.

### **Recurso a Actividades Ilegais**

A instituição assim como os seus colaboradores, não devem aceitar ou recorrer a pagamentos ou favores, de clientes ou fornecedores, nem entrar em cumplicidades para obter vantagens. Todos os colaboradores devem abster-se de quaisquer práticas de actividades ilegais que coloquem em causa o seu trabalho.

## 04 Normas de conduta dos colaboradores

Em termos mais específicos a conduta dos colaboradores da APPACDM de Coimbra para com os diferentes intervenientes no trabalho desenvolvido são:

### **Com os Clientes**

Estes deverão ser tratados com respeito, profissionalismo, lealdade e dedicação, sendo realizados todos os esforços para que lhes seja prestado um serviço de qualidade na satisfação das suas necessidades e expectativas, com dedicação, atenção personalizada e compreensão, celeridade, conforto e segurança. A preservação da sua dignidade e o reconhecimento do seu potencial são os pressupostos essenciais subjacentes ao desempenho de todos os colaboradores.

### **Com as Famílias**

As famílias, ou seus substitutos, são um pilar fundamental no bem-estar dos clientes, pelo que a actuação dos colaboradores junto dos mesmos se deve reger pelas seguintes condutas: respeito, comunicação, atenção, profissionalismo, abertura, compreensão sem julgamento de valor e honestidade.

Os colaboradores devem ainda assegurar e reforçar a confiança das famílias nos serviços prestados pela Instituição. A potenciação das forças da família é o meio fundamental para assegurar a qualidade de vida dos clientes.

### **Com os outros colaboradores**

A relação entre pares deve pautar-se por: respeito, entreajuda, trabalho de equipa, comunicação, partilha de recursos.

### **Entre as diferentes hierarquias**

A relação entre as diferentes hierarquias pauta-se por: respeito, frontalidade assertiva, honestidade, trabalho de equipa e colaboração, comunicação, justiça.

Perante hierarquias superiores os colaboradores devem ser cumpridores do que for estabelecido com profissionalismo e sentido crítico, devendo-lhes dar conhecimento de todo o trabalho realizado, principais resultados e dificuldades e todos os aspectos considerados relevante.



**Com a Comunidade**

A APPACDM de Coimbra considera que a pessoa com deficiência faz parte integrante da comunidade pelo que é na comunidade e com a comunidade que realiza o trabalho com os seus clientes.

**a) Com outros serviços/Instituições/espços públicos**

A APPACDM de Coimbra, enquanto utilizador de serviços públicos, rege a sua conduta por princípios da urbanidade, respeito, aceitação das normas estabelecidas, discricção e defesa dos direitos dos nossos clientes.

**b) Com outras pessoas ou entidades a quem prestamos serviços**

No contexto da prestação de serviços a outras pessoas ou entidades o comportamento da APPACDM de Coimbra rege-se pelos seguintes princípios: profissionalismo, confiança, seriedade, clareza, apresentação e disponibilidade de soluções que respondam às suas necessidades no respeito pela missão e vocação da Instituição e na defesa dos interesses dos seus clientes, cumprimento de acordos, contratos ou compromissos assumidos.

**c) Com o Ambiente**

A APPACDM dedica todos os esforços no respeito e protecção do ambiente, através da adopção de princípios, estratégias e práticas que visão minimizar o impacto ambiental e o uso parcimonioso dos recursos ambientais.

## 05 DISPOSIÇÕES GERAIS

### **Divulgação e Compromisso**

A APPACDM Coimbra garante a disponibilização do Código de Ética a todos os colaboradores, bem como a existência de um canal de comunicação e resolução de dúvidas, tendo os colaboradores a responsabilidade de o conhecer e divulgar.

A abordagem da APPACDM Coimbra na implementação deste código será pró-activa, aberta e complementada, sempre que necessário, por regulamentação adequada.

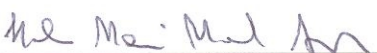
Este código assume uma ferramenta privilegiada na resolução de conflitos éticos, garantindo a conformidade deste com as normas legais existentes.

### **Aprovação e Entrada em Vigor**

O presente código foi aprovado pela Direcção da APPACDM de Coimbra e divulgado em Assembleia Geral desta Instituição, entrando a vigor a partir de 27 de Outubro de 2010.

Coimbra,        de Outubro de 2010

A Presidente da APPACDM Coimbra



---