



---

# Código de Ética

## do Centro de Assistência

## Paroquial de Pampilhosa

## Índice

---

<i>1 - PREÂMBULO</i>	<b>3</b>
<i>2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO</i>	<b>3</b>
<i>2.1. - FINALIDADE</i>	<b>3</b>
<i>2.2. - SUBSIDIARIEDADE</i>	<b>4</b>
<i>3 - MISSÃO</i>	<b>4</b>
<i>4 - VISÃO</i>	<b>4</b>
<i>5 - VALORES</i>	<b>4</b>
<i>6 - PRINCÍPIOS E NORMAS GERAIS DE CONDUTA</i>	<b>6</b>
<i>7 - INCUMPRIMENTO DO CÓDIGO</i>	<b>12</b>
<i>8 - DISPOSIÇÕES FINAIS</i>	<b>12</b>

## 1 - PREÂMBULO

---

“As Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) são entidades cuja atividade se concentra na prestação de serviços e cuidados por pessoas a outras Pessoas, visando a melhoria contínua da sua qualidade de vida. Neste contexto, as organizações têm uma **responsabilidade ética** relacionada com comportamentos ou atividades que as partes interessadas delas esperam e que não são legisladas e nem regulamentadas” (RPQ–Ética, *Referencial de ética para as IPSS*).

Por **Ética** entende-se um conjunto de princípios morais e valores que visa regular e facilitar o relacionamento entre seres humanos, iguais, reduzindo angústias, dando mais confiança para o trato social, trocando oportunidades, crescendo em conjunto e promovendo a qualidade de vida e o bem-estar social.

O **Código de Ética**, focando-se na realização da **missão, visão** e dos **valores** da Instituição, é um documento que acolhe e consagra princípios éticos, estabelece as normas, comportamentos e obrigações que devem pautar a atuação dos colaboradores e restantes elementos de uma Organização na sua prática diária e necessários para a boa convivência entre a mesma e os seus públicos de interesse.

## 2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

---

O presente Código de ética é aplicável a todas as respostas sociais, bem como a todos os colaboradores, membros dos Órgãos Sociais, famílias e a todos aqueles que colaborem voluntariamente, em situação de estágio, em prestação de serviços, assim como a quaisquer entidades que de alguma forma se relacionem com o Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa.

O centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa garante o acesso ao código de ética a todas as partes interessadas, através da sua disponibilização em locais acessíveis ao público, tais como placards interiores e Site da instituição.

Este Código é aberto e dinâmico. A sua revisão permanente deve-se ao envolvimento e participação de todos os agentes, especialmente das vivências e experiências dos seus destinatários.

### 2.1. - FINALIDADE

---

Pretende-se com este documento tornar claras as responsabilidades e a postura social de todos os elementos que integram o Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa em relação aos diferentes públicos com os quais interage, conduzindo a sua atuação no sentido da Missão desta Organização,

sublinhando as questões de ética, na garantia dos direitos e deveres, gerando ou modificando comportamentos.

## 2.2. - SUBSIDIARIEDADE

---

A aplicação e observância do presente Código não impede a aplicação simultânea de outros códigos e manuais relativos a normas de conduta ou deontológicas específicas para determinadas funções, atividades e/ou grupos profissionais, bem como da vigência de regulamentos internos e demais orientações dos órgãos de gestão.

## 3 - MISSÃO

---

O Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa existe para **servir na comunidade a pessoa, em atitude de humanismo cristão, mediante a prestação de serviços básicos de qualidade, nas áreas de educação, saúde e intervenção comunitária, de forma a garantir a melhoria da qualidade de vida das famílias.**

## 4 – VISÃO

---

O CAPP pretende **ser referência regional, como organização sustentada na qualidade e excelência, ampliando e desenvolvendo serviços sociais inovadores.**

## 5 - VALORES

---

O presente Código de Ética assenta nos seguintes **valores**:

**Humanismo Cristão** – colocação da dignidade, aspirações e capacidades humanas em primeiro lugar numa escala de importância, independentemente da sua condição.

**Solidariedade** – ato de bondade para com todos os seres humanos.

**Fraternidade** – laço de união, fundado no respeito pela dignidade da pessoa humana e na igualdade de direitos entre todos os seres humanos.

**Responsabilidade Social** – obrigação moral que reflete o contributo das iniciativas da Instituição para o desenvolvimento, de forma voluntária, do bem-estar dos seus públicos interno (funcionários, clientes/famílias/responsáveis pelos clientes, etc) e externo (comunidade, parceiros, meio ambiente, etc.).

**Transparência** – acesso crescente à informação sobre toda e qualquer faceta do comportamento da Instituição.

**Cidadania** – conquista de igualdade de direitos e deveres e de uma vida digna por todos os seres humanos.

**Justiça Social** – construção moral baseada na igualdade de direitos e na solidariedade coletiva.

**Personalismo (centrado na pessoa)** – respeito pela individualidade do ser humano, salvaguardando os seus direitos como imperativo para que se sintam satisfeitos e motivados nas várias dimensões de vida.

## 6 – PRINCÍPIOS E NORMAS GERAIS DE CONDUTA

Segundo o presente Código de Ética e tendo em conta os valores seguidos pela Instituição, todas as partes acima referenciadas devem obedecer aos seguintes **princípios orientadores da sua conduta**:

Princípios	Normas de conduta		
	Instituição	Colaboradores	Clientes / Significativos
<p><b>O ser humano é único e irrepetível e deve ter condições que valorizem e incentivem o exercício dessa individualidade, tomando as suas próprias decisões.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientar a sua estratégia a fim de dar resposta às necessidades dos clientes e suas famílias e não a interesses particulares;</li> <li>- Zelar por um atendimento personalizado, individualizado e de qualidade, orientando a prática para a pessoa e sua família, fugindo de uma programação genérica e das respostas e ações que não têm em conta as dificuldades, o meio e o itinerário vital de cada pessoa;</li> <li>- Desenvolver os meios necessários para que cada Pessoa, independentemente das suas capacidades e estado de saúde e psicológico, possa exprimir-se por si mesma, facilitando oportunidades e meios para que se exprima livremente as suas queixas, desejos, opiniões, necessidades e aspirações;</li> <li>- Criar canais adequados que permitam a comunicação de opiniões, pedidos, propostas ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvir a pessoa em todos os assuntos que lhe digam respeito e, caso não seja possível, ouvir a família ou representantes no sentido de assegurar que as decisões sejam tomadas em consonância com as suas necessidades, desejos e interesses;</li> <li>- Respeitar a <b>individualidade</b> de cada cliente no planeamento e desenvolvimento da sua ação, atendendo à sua idade, raça, cor, sexo, língua, orientação política, religiosa ou outra, à sua origem nacional ou social, etc..., promovendo o desenvolvimento das suas capacidades, competências, bem-estar e qualidade de vida;</li> <li>- Desenvolver estratégias e práticas que favoreçam e fomentem a <b>capacidade de escolha</b>, a <b>tomada de decisões</b>, o estabelecimento de planos e metas pessoais, a <b>autonomia</b> e, em geral, qualquer outro componente da <b>autodeterminação</b> e <b>valorização pessoal</b>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender que cada um tem as suas necessidades, interesses e aspirações individuais e, por isso, também deve cada um ter um atendimento diferenciado;</li> <li>- Fomentar e impulsionar a <b>autodeterminação</b> do familiar em situação de fragilidade social, facilitando a tomada de decisões informada, a expressão de opiniões, interesses, crenças, expectativas e necessidades;</li> <li>- Facilitar todas as situações que favoreçam a <b>autonomia</b> e a inclusão do cliente, respeitando a vontade e expectativas, não o substituindo na tomada de decisões em matérias que lhe digam respeito.</li> </ul>



	<p>críticas aos órgãos de Coordenação e de Direção;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Impulsionar práticas que apelen ao “<b>Empowerment</b>” dentro da Instituição e em especial junto dos clientes.</li><li>- Estruturar todas as respostas sociais por forma a promover a <b>autonomia</b> do cliente e a sua participação na <b>tomada de decisão</b>.</li><li>- Garantir tratamento igual de todos os colaboradores, no respeito pela sua integridade física, moral e psicológica, não privilegiando, beneficiando, prejudicando, privando dos direitos ou isentando dos seus deveres no quadro do seu estatuto profissional e do contratualizado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fomentar a <b>autoestima</b> da pessoa e o seu reconhecimento social, independentemente da sua produtividade social ou das dificuldades que manifesta;</li><li>- Incentivar a <b>autonomia</b> do cliente em todas as situações decorrentes da sua intervenção não o substituindo ou menosprezando em todas as decisões ou ações.</li></ul>	
<p><b>Todo o ser humano tem o direito a ver respeitado o seu tempo e o seu espaço.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Garantir sempre o direito à <b>intimidade</b> da Pessoa, sobretudo se ela não é capaz de a defender no contexto institucional;</li><li>- Promover o direito à <b>privacidade</b> de cada cliente, rejeitando e proibindo todas as situações que coloquem em causa a sua intimidade e garantindo a confidencialidade de toda a informação de caráter reservado que lhe diga respeito;</li><li>- Garantir a <b>confidencialidade</b> da informação no exercício da prestação de serviços, informando sempre previamente a própria pessoa ou a família no uso que possa fazer-se de trabalhos de investigação, coberturas noticiosas ou outras;</li><li>- Garantir que apenas têm acesso aos dados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Não falar dos clientes e dos seus casos fora dos espaços devidos;</li><li>- Ter apenas acesso à informação estritamente necessária ao seu trabalho;</li><li>- Não divulgar informações sobre a vida íntima e privada dos clientes e/ou das suas famílias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Salvaguardar a confidencialidade do cliente, nomeadamente no que diz respeito à utilização de informações e imagens pessoais.</li><li>- Não ceder, revelar, utilizar ou referir, direta ou indiretamente, quaisquer informações relativas aos clientes, significativos ou à Instituição, que não devam ser do conhecimento público, a menos que se revelem estritamente indispensáveis à prestação de cuidados médicos essenciais ao bem-estar dos clientes, ou a questões de foro judicial.</li></ul>



	<p>personais dos clientes, para além dos colaboradores que deles necessitem para o exercício das suas funções, os familiares/responsáveis após autorização do cliente ou os representantes legais que façam prova dessa qualidade;</p> <p>- Guardar os processos individuais em local próprio, de acesso restrito aos que deles necessitam;</p> <p>- Garantir que a informação em suporte informático é protegida.</p>		
<p><b>Todo o ser humano é um cidadão de plenos direitos, com necessidades, desejos, expectativas e sonhos, por isso devem-lhe ser garantidas as mesmas condições de dignidade.</b></p>	<p>- Reconhecer que cada indivíduo é único e como tal deverá ser respeitado como cidadão em pleno direito, com as suas necessidades, os seus <b>direitos</b> e os seus <b>deveres</b>;</p> <p>- Regularmente e proibir claramente todas as formas de <b>discriminação</b>;</p> <p>- Rejeitar todas as formas de protecionismo ou paternalismo que minimizem as competências e <b>dignidade</b> das pessoas;</p> <p>- Promover momentos de informação dirigidos ao cliente/famílias/responsáveis pelo cliente, sensibilizando-os para a reivindicação dos seus direitos e a compreensão e aceitação dos seus deveres;</p> <p>- Tornar explícito nos seus regulamentos a rejeição total ao castigo físico e/ou psicológico e assegurar o cumprimento desta norma;</p>	<p>- Salvaguardar o exercício dos direitos da pessoa prevenindo situações de discriminação;</p> <p>- Denunciar situações de discriminação, de injustiça manifesta, maus-tratos, negligência e qualquer outra ação que colida com os valores, princípios e normas presentes neste Código de Ética;</p> <p>- Atuar e garantir que se atua com cada pessoa com dignidade e respeito em cada momento. O tratamento, as formas de chamar, a designação das pessoas deverão ser baseadas no respeito, tendo em conta os desejos da pessoa, as suas opiniões, a idade, sem discriminação alguma por motivos de capacidade, género, orientação sexual, etnia, religião, cultura, orientação política ou sexo;</p> <p>- Informar o cliente dos seus direitos e deveres, empoderando-o e incentivando o exercício dos mesmos.</p>	<p>- Colaborar com a Instituição na promoção dos direitos e deveres do cliente e no reforço do seu papel de defesa dos mesmos;</p> <p>- Posicionar-se corretamente na relação com a Instituição, cumprindo os regulamentos internos que a si dizem respeito, numa ótica de respeito pelos seus direitos e deveres.</p>





<p><b>Todo o ser humano tem direito a acceder a informação, designadamente em matérias que impliquem tomadas de decisão, bem como o dever de facultar toda a informação relevante, nomeadamente a relativa ao seu bem-estar e qualidade de vida.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manter o cliente/famílias/responsáveis pelo cliente informados sobre toda a ação que desenvolve, envolvendo-o no processo de tomada de decisão e incorporando na reflexão organizacional a informação veiculada pelos próprios;</li><li>- Promover a <b>informação</b> e o conhecimento com condições para a qualidade dos serviços;</li><li>- Facultar toda a informação relevante aos clientes, ou significativos, sobre os serviços existentes na Instituição e condições em que são prestados, de acordo com as características e necessidades de cada cliente;</li><li>- Informar/comunicar, atempadamente, qualquer alteração às condições inicialmente contratualizadas, ou qualquer alteração ao normal funcionamento das estruturas ou Respostas Sociais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Partilhar toda a informação relevante sobre o cliente e todas as opiniões e avaliações que faça da intervenção organizacional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover o acesso à informação e à participação do cliente nas atividades, criando oportunidades ajustadas aos diferentes perfis.</li></ul>
<p><b>Todo o ser humano tem direito a participar em todas as decisões e assuntos relevantes para a sua vida, o seu conforto e o seu bem-estar.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover de forma expressa e estruturada a <b>participação</b> das famílias em todos os domínios, disponibilizando mecanismos facilitadores dessa participação;</li><li>- Assegurar a existência de um sistema de sugestões e reclamações e de avaliação periódica das expectativas e da satisfação dos clientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover o máximo de participação dos clientes e respetivas famílias, valorizando as suas opiniões nas tomadas de decisão que lhes dizem respeito;</li><li>- Ser veículos de informação e participação dos clientes e respetivas famílias na vida da Instituição;</li><li>- Participar efetivamente na gestão e planeamento da organização através da formulação de propostas e sugestões alternativas sempre que o entenda conveniente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interiorizar o seu papel de membros ativos da Instituição e exigir o cumprimento dos princípios que a mesma defende;</li><li>- Participar no processo educativo, terapêutico e social dos clientes;</li><li>- Participar na definição e execução dos objetivos e atividades para eles dirigidas;</li><li>- Participar no processo de avaliação dos resultados dos objetivos e atividades desenvolvidas;</li></ul>



## Código de Ética

				<ul style="list-style-type: none"><li>- Participar efetivamente na gestão e planeamento da organização através da formulação de propostas e sugestões alternativas sempre que o entenda conveniente;</li><li>- Usar o sistema de reclamações/sugestões, a fim de participarem na melhoria contínua dos serviços.</li></ul>
<p><b>Todo o ser humano deve ter conhecimento de tudo o que possa afetar significativamente os seus interesses, para assim ter melhores condições de analisar os riscos que está a assumir.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover nos colaboradores e clientes uma sólida identificação com os valores e princípios da Instituição;</li><li>- Funcionar com base em regulamentos claros e na partilha de informação institucional com os colaboradores, clientes e demais partes interessadas;</li><li>- Agir com <b>rigor e transparência</b> na salvaguarda dos interesses da Instituição e na utilização dos meios e recursos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Defender em todas as circunstâncias os valores e princípios da Instituição;</li><li>- Tratar a instituição com lealdade, abstendo-se de atitudes que a possam prejudicar no seu bom nome ou os fins que prossegue;</li><li>- Não desenvolver qualquer atividade ou apoio sem o consentimento prévio e autorização do Cliente ou demais partes interessadas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover uma <b>melhoria contínua</b> dos serviços participando em iniciativas formativas ou sessões de esclarecimento para aperfeiçoamento das suas competências profissionais e melhoramento da intervenção;</li><li>- Pôr os seus saberes e competências na concretização da missão, assumindo a qualidade da ação como referência ética e técnica;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Exigir a prestação de um serviço de qualidade;</li><li>- Colaborar, reportando tudo o que considerem conveniente, na identificação de necessidades de formação.</li><li>- Colaborar com a Instituição no sentido de evitar desperdícios e simultaneamente impactos negativos na qualidade ambiental.</li></ul>
<p><b>Todo o ser humano deve estar atento às problemáticas sociais da comunidade em que se insere.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desenvolver mecanismos de medição da <b>qualidade</b> e da eficácia dos serviços;</li><li>- Atender às problemáticas sociais da comunidade, orientando a sua ação no sentido de dar resposta às mesmas, no âmbito da sua missão, ou encaminhando para outras entidades competentes, fomentando desta forma a cultura do trabalho em parceria;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promover uma <b>melhoria contínua</b> dos serviços participando em iniciativas formativas ou sessões de esclarecimento para aperfeiçoamento das suas competências profissionais e melhoramento da intervenção;</li><li>- Pôr os seus saberes e competências na concretização da missão, assumindo a qualidade da ação como referência ética e técnica;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Exigir a prestação de um serviço de qualidade;</li><li>- Colaborar, reportando tudo o que considerem conveniente, na identificação de necessidades de formação.</li><li>- Colaborar com a Instituição no sentido de evitar desperdícios e simultaneamente impactos negativos na qualidade ambiental.</li></ul>	



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valorizar a formação e o conhecimento como condição indispensável à qualidade da intervenção e modernização dos processos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Optimizar a utilização dos recursos humanos e materiais, por forma a garantir o máximo de benefícios que dela possam retirar;</li><li>- Zelar pela conservação e criteriosa utilização dos recursos que lhes são facultados, evitando desperdícios e simultaneamente impactos negativos na qualidade ambiental;</li><li>- Garantir o cumprimento das normas de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho;</li><li>- Informar os seus superiores hierárquicos ou os serviços responsáveis da ocorrência de qualquer situação irregular suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações ou equipamentos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manter e cultivar um relacionamento correto e cordial entre todos (restantes colaboradores, clientes, famílias, representantes legais, voluntários, e Direção), bem como contribuir positivamente para um trabalho em equipa e um forte espírito de cooperação;</li><li>- Adotar uma postura digna, respeitável e cordial entre colegas e hierarquias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respeitar-se mutuamente na sua individualidade e diferenças inter-individuais;</li><li>- Utilizar, em relação à pessoa em situação de fragilidade, modos ou linguagem que não lesem a sua dignidade e autoestima e jamais sejam discriminatórios em relação aos outros familiares;</li><li>- Tratar todos os colaboradores, clientes e respetivas famílias com respeito, privilegiando o bom ambiente.</li></ul>
<p><b>Todo o ser humano necessita viver em grupo, tem no seu semelhante um igual, com os mesmos direitos básicos que ele próprio.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adotar mecanismos facilitadores da regulação das <b>relações humanas</b>, da solução de conflitos e da sobrevivência organizacional;</li><li>- Divulgar a todos os intervenientes comportamentos ou regras de conduta de uma forma clara e compreensível.</li></ul>			

## 7 – INCUMPRIMENTO DO CÓDIGO

---

A violação ou incumprimento do presente Código de Ética ou dos demais Códigos, Manuais e Políticas aplicáveis pode constituir infração disciplinar, sujeitas às correspondentes sanções laborais, sem prejuízo das demais de carácter administrativo, regulatório ou penal, que no caso se apliquem.

## 8 - DISPOSIÇÕES FINAIS

---

Na elaboração deste documento foram considerados:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- Referencial de Ética para as IPSS ;
- A Convenção sobre os direitos das Crianças;
- Princípios das Nações Unidas para as Pessoas Idosas;
- Estatuto das IPSS'S;
- Código Coletivo de Trabalho para as IPSS'S.

Aprovada pela Direção do CAPP, em janeiro de 2015, entrando em vigor no dia seguinte à da sua aprovação.

A revisão do Código de ética será efetuada quando tal se revelar necessário.