

CÓDIGO DE ÉTICA

PREÂMBULO

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Código aplica-se a todos os colaboradores da **CERCINA** entendendo-se como tal todas as pessoas que colaboram com a instituição, qualquer que seja o seu nível hierárquico e vínculo contratual, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis. Aplica-se ainda a todas as pessoas que prestem serviço à instituição a título ocasional ou permanente.

A **CERCINA** garante o acesso ao Código de Ética a todas as partes interessadas, através da sua disponibilização sempre que solicitado.

FINALIDADE

1. O Código de Ética estabelece princípios e regras gerais de conduta que asseguram o cumprimento dos valores estabelecidos para o exercício da atividade da **CERCINA** dando corpo à identidade da **CERCINA**, reforçando a sua cultura organizacional e promovendo a concretização da sua missão.
2. A Missão da **CERCINA** consiste em **promover a inclusão, visando a satisfação dos clientes, suas famílias e colaboradores** de acordo com os valores definidos neste Código de Ética. Todas e cada uma das pessoas que a integram a contribuem com o seu papel específico, com o seu esforço e recursos, para o alcance deste objetivo.
3. Esta complementaridade só é possível com a construção e manutenção diária de um sistema de valores partilhado que dá sentido e significado a todas as ações. Os valores defendidos pela **CERCINA** dão sentido à Missão e estão agrupados em três áreas:
 - a. **O cliente** - destacando-se que independentemente dos seus perfis possuem as suas capacidades, sendo que podem permanentemente progredir como agentes essenciais na construção do seu destino e na planificação do seu futuro;
 - b. **A família** - reafirmando que esta é a base principal da inclusão e que necessita de orientação para exercer plenamente esse papel, cabendo-lhe dar continuidade ao trabalho realizado;

- c. **A gestão institucional** - que com base nos valores que defende cria condições para se focar na sua missão e dar-lhe efectivamente sentido.
4. 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.
5. O Código de Ética é mais um instrumento que se coloca ao dispor das pessoas que integram a nossa Instituição para alcançar a meta a que nos propomos. Apelamos à ética, a todos os valores partilhados pela **CERCINA**, onde têm origem os nossos direitos e obrigações, para gerar ou modificar comportamentos. A técnica ajudará, mas a técnica sem a ética nunca será suficiente. A qualidade só é possível com a junção das duas.

OBJETIVOS DO CÓDIGO DE ÉTICA

O Código de Ética da **CERCINA** **enuncia** valores, princípios e normas para que sirvam de guia ao comportamento dos distintos atores. O Código de Ética aplica-se a todas as pessoas que têm qualquer tipo de responsabilidade na tarefa de melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência, independentemente do seu papel, lugar de desempenho ou pessoas que sirvam.

O Código de Ética pretende, no fundo, ser um conjunto de razões e motivos que abram horizontes e olhares, apontem lugares de segurança onde enraízem com confiança as nossas opções e decisões. Não se trata apenas de melhorar as práticas mas, sobretudo, de melhorar e certificar atitudes.

SUBSIDIARIEDADE

A observância do presente Código de Ética não impede a aplicação simultânea das regras de conduta específicas de grupos profissionais específicos.

PRINCÍPIOS ÉTICOS DO PROFISSIONAL

Áreas			Valores	Definição	Princípios	Normas de Conduta
Cliente	Família	Organização				
X			Privacidade	Respeitar os espaços e tempos afectos à fruição dos clientes	Interacção sensata	Organização: Compromete-se a promover o direito à privacidade 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 carácter reservado que lhe diga respeito. Profissionais: Actuar evitando atitudes e procedimentos que se revelem atentatórios da privacidade de cada cliente. Família/cliente: Salvaguarda da privacidade do cliente respeitando o seu tempo e o seu espaço;
X			Integridade	Respeitar os deveres e os direitos de todas as partes interessadas e as regras organizacionais de conduta;	Normalidade dos processos	Organização: Obrigações de salvaguardar para os seus clientes todos os direitos da pessoa humana no respeito pela sua individualidade, adoptando mecanismos de

					participação em tudo o que lhe diga respeito; 2. Consagrar em Regulamento a proibição de normas, atitudes ou comportamentos atentatórios da dignidade e direitos dos clientes. 3. Respeitar e promover os direitos, garantindo condições de privacidade e confidencialidade de todas as informações pessoais que salvaguardem a sua intimidade e promovam a individualidade; 4. Subscrever a necessidade de promover a autonomia do cliente em todas as circunstâncias, criando espaços, ferramentas e incentivando práticas que desenvolvam a autonomia e a participação. Profissionais e Voluntários: 1. Respeitar o cliente na sua individualidade, promovendo o desenvolvimento das suas capacidades, competências, bem-estar e qualidade de vida; 2. Ajustar a comunicação de modo a possibilitar aos clientes o acesso à informação e ao conhecimento; 3. Defender em todas as circunstâncias os direitos e dignidade dos clientes, quer na sua actividade quer fora dela, denunciando todas as situações em que possam estar em causa. Família / cliente:
--	--	--	--	--	---

						1. Salvar a dignidade e direitos do cliente, protegendo-o da utilização abusiva da sua pessoa ou da sua imagem, denunciando as situações em que possa estar em causa. 2. Facilitar todas as situações que favoreçam a autonomia e a inclusão da pessoa, respeitando a vontade e expectativas e não a substituindo na tomada de decisões em matérias que lhe digam respeito.
x			Confidencialidade	Guardar absoluto sigilo de todos os factos e informações relativos à vida da Instituição, designadamente as que respeitam ao direito à privacidade das pessoas, de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa deles;	Controlo da Informação	Organização: 1. Garantir que apenas têm acesso aos dados pessoais 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; 2. Guardar os processos individuais em local próprio, de acesso restrito aos que deles necessitam; 3. Garantir que a informação em suporte informático é protegida por palavras secretas; Profissionais:

						1. Não falar dos clientes e dos seus casos fora dos espaços devidos (gabinetes); 2. Cada profissional deve ter apenas acesso à informação estritamente necessária ao seu trabalho; 3. Dever de não divulgar informações sobre a vida íntima e privada dos clientes e/ou das suas famílias; 4. Dever não revelar a sua palavra secreta que é de uso pessoal e intransmissível; Família: 1. Transmitir as informações indispensáveis à intervenção, nos espaços próprios e aos profissionais responsáveis pelo tratamento da informação; 2. Salvar a confidencialidade do cliente, nomeadamente no que diz respeito à utilização de informações e imagens pessoais.
		x	Rigor	O planeamento, a execução e o acompanhamento da acção são cumpridos com exigência, e de forma criteriosa, de acordo com procedimentos legais e padrões	Alinhamento da conduta com a visão e a missão	Organização: Dever de desenvolver mecanismos de medição da qualidade e da eficácia dos serviços; Profissionais: Dever pôr os seus saberes e competências na concretização da missão, assumindo a qualidade da acção como referência

				éticos.		ética e técnica, Família: Dever de exigir a prestação de um serviço de qualidade;
		X			Normalidade e dos processos	Organização: Valorizar formação e o conhecimento como condição indispensável à qualidade da intervenção, promovendo a permanente actualização e modernização dos processos Profissionais: Dever de participar nas sessões de informação/esclarecimento e ter a preocupação de se manter actualizado profissionalmente. Família: Colaborar com a organização na actualização da informação e na aquisição de conhecimentos.
	X		Solidariedade	Os resultados e metas decorrem do trabalho conjunto e de intervenções multidisciplinares, quer entre colaboradores, quer entre parceiros, quer entre outras	Cooperação o na resolução de problemas	Organização: Reconhecer a importância do papel da família na prossecução dos seus objectivos e compromete-se a criar mecanismos que optimizem a sua participação Profissionais: 1. Valorizar o papel e a participação da família na

				partes interessadas		promoção das competências e direitos do cliente, contribuindo para a sua formação e facultando-lhe informação. 2. Não utilizar a sua autoridade técnica em desfavor do conhecimento natural das famílias Família: 1. Disponibiliza-se como agente activo do processo de mudança recebendo informação e formação que possa potenciar a sua participação. 2. Disponibiliza-se para a participar em espaços de debate e partilha promovidos pela organização e pela comunidade. 3. Colaborar com os profissionais facultando-lhes toda a informação relevante decorrente da relação em contexto familiar para adequação da intervenção.
		X				Organização: Mobilizar formas de cooperação diversificadas com as famílias, incorporando nas suas práticas as respostas às preocupações manifestadas por estas Família: Disponibiliza à organização e profissionais toda a colaboração possível na defesa dos interesses da pessoa.

			Responsabilidade	Decidir e actuar em conformidade com a Visão, Missão e Valores da Organização. A responsabilidade diz respeito a todos, sendo inerente às funções de cada um, num contexto de trabalho em equipa.	Sustentabilidade da organização	Organização: 1. Dever de desenvolver mecanismos de medição da qualidade e da eficácia dos serviços; 2. Dever de cooperação com organizações similares na busca de sinergias, 3. Dever de promover iniciativas formativas para melhorar a intervenção dos técnicos Profissionais: 1. Dever de promover iniciativas formativas para melhorar a intervenção 2. Dever de tratar todos os colegas com respeito e consideração valorizando o trabalho de equipa. 3. Dever pôr os seus saberes e competências na concretização da missão, assumindo a qualidade da acção como referência ética e técnica, Família: 1. Colaborar, reportando tudo o que considere conveniente, na identificação de necessidades de formação. 2. Dever de exigir a prestação de um serviço de qualidade;
--	--	--	------------------	---	--	--

X			Participação	Envolvimento e co-responsabilização de todos, nas dinâmicas organizacionais e na comunidade.	Promoção da melhoria contínua	Organização: 1. Dever de manter o cliente informado sobre toda a acção que desenvolve, envolvendo-o no processo de tomada de decisão e incorporando na reflexão organizacional a informação veiculada pelo próprio. 2. Promover a informação e o conhecimento como condição para qualidade dos serviços 3. Promover momentos de informação dirigidos ao cliente sensibilizando-o para a reivindicação dos seus direitos e a compreensão e aceitação dos seus deveres. Profissionais: 1. Dever de informar o cliente dos seus direitos, empoderando-o e incentivando o exercício dos mesmos. 2. Promover o acesso à informação e à participação do cliente nas actividades, criando oportunidades ajustadas aos diferentes perfis. 3. Promover competências de participação no cliente, designadamente ao nível do acesso à informação e das relações interpessoais Família:
---	--	--	--------------	--	-------------------------------	---

						1. Partilhar toda a informação relevante sobre o cliente e todas as opiniões e avaliações que faça da intervenção organizacional. 2. Promover de forma concreta, a participação activa do cliente em todos os domínios
	X				Fiabilidade dos processos	Organização: Promover de forma expressa e estruturada a participação das famílias em todos os domínios, disponibilizando mecanismos facilitadores dessa participação. Profissionais: Facilitar e promover a participação da família, ajustando atitudes e linguagem, facilitando a comunicação e adequando as condições de atendimento às necessidades das famílias e valorizando a sua participação. Família / cliente: Colabora com a organização na promoção dos direitos do cliente e no reforço do seu papel de defesa daqueles.

Em respeito às normas da CERCINA, os colaboradores deverão assumir comportamentos que estejam de acordo com os valores da Organização, fazendo convergir sempre a sua ação para a prossecução da Visão, Missão e Objetivos organizacionais.

Nesta linha, o presente documento não é um ponto de chegada mas sim de partida. É clara e propositadamente um instrumento inacabado, que apenas determina linhas de debate que possam acolher a confirmação ou infirmação das normas enunciadas.

Em termos de futuro, esperamos que a partir do documento que agora propomos, se generalize um debate alargado, com a participação de dirigentes, profissionais, voluntários, famílias e pessoas com deficiência, do qual resulte um claro consenso sobre o imperativo ético que deve balizar a atitude de todos os atores e sujeitos das intervenções que tenham, de forma direta ou indireta, que ver com a deficiência intelectual.