



Código de Ética e Conduta

Princípios e orientações para uma atuação íntegra, responsável e coerente com a missão do CASA.

Centro de Apoio ao Sem Abrigo



O que é um Código de Ética e Conduta?

Um Código de Ética é um instrumento que evidencia os valores e os princípios da organização que o elabora.

Quanto ao CASA, evidencia, portanto, aquilo em que acreditamos e aquilo que é o nosso ponto de partida – em cada momento do nosso trabalho, quando colocamos em prática a nossa visão e a nossa missão.

O Código de Conduta, por sua vez, é um guia prático, com normas de conduta, regras orientadoras de atuação e descrição das práticas de uma determinada organização.

Quanto ao CASA, o presente Código pretende orientar as relações internas e externas, ou seja, pretende orientar os que colaboram connosco, mostrando o que fazer, e o que não fazer, em determinadas situações.

O que pretendemos é que cada comportamento se possa enquadrar na cultura do CASA, para o que elaboramos o presente Código.



Quem são os destinatários deste Código de Ética e Conduta?

O presente Código aplica-se a todos os membros dos órgãos sociais, colaboradores contratados, voluntários, estagiários, prestadores de serviços e parceiros institucionais do CASA.

1

Membros dos órgãos sociais

2

Colaboradores contratados

3

Voluntários

4

Estagiários

5

Prestadores de serviços

6

Parceiros institucionais



Uma atuação coerente com a missão do CASA

O que se espera do colaborador - quais os seus deveres?

O colaborador do CASA deve ser uma pessoa assídua e pontual ao serviço, ser educado, simpático e empenhado em estabelecer relações corretas e harmoniosas com superiores, colaboradores contratados ou voluntários, utentes, clientes e membros de organizações parceiras.

Deverá ser leal ao CASA, ser autêntico nas suas atitudes, digno de confiança, de respeito e trabalhar sempre para o cumprimento da missão do CASA.

No seu trabalho diário, deve contribuir para uma melhoria contínua do serviço prestado aos utentes e clientes e colaborar na implementação e na criação de novos projetos.

O que é que o CASA tem para oferecer?

O CASA tem para oferecer ao colaborador um bom ambiente de trabalho, uma retribuição certa e adequada, obedecendo às normas em vigor. Para além disso, apostamos na valorização profissional e pessoal contínua, proporcionando formação aos colaboradores contratados.

- Pugnamos pelo respeito pela autonomia e criatividade do colaborador no exercício da sua atividade, nos limites da sua função.
- Fornecemos ao colaborador a informação adequada à prevenção de riscos de acidentes (de trabalho, no caso de colaborador contratado) e doença profissional.
- Respeitamos os direitos dos colaboradores, consagrados na lei.

Relações entre Colaboradores

Qualquer colaborador, voluntário ou membro de órgãos sociais está obrigado a comunicar o envolvimento amoroso ou relação íntima com outro colaborador quando exista relação hierárquica direta ou quando um dos membros tem influência em decisões de avaliação, progressão, contratação ou disciplina. Deverá ser assegurada segregação funcional para prevenir conflitos de interesses ou favoritismo. A omissão de declaração constitui infração disciplinar grave.

No relacionamento entre si, os colaboradores devem observar os princípios de respeito, cooperação e lealdade, o que implica, não apenas o desempenho das funções profissionais que lhes estão atribuídas pelo CASA, mas igualmente o cumprimento das instruções dos superiores hierárquicos e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados, e ainda a transparência e a abertura no trato pessoal com superiores, colaboradores e subordinados.

Os colaboradores devem promover a troca de informação útil e fomentar o espírito de equipa, devendo manter os colegas intervenientes no mesmo assunto ao corrente dos trabalhos em curso e permitir-lhes dar o respetivo contributo, na procura conjunta da excelência do resultado coletivo.

São contrárias ao princípio de lealdade que se espera dos colaboradores do CASA a omissão ou a recusa de informação a superiores e colegas, indispensáveis para um bom funcionamento dos serviços, sobretudo com o objetivo de obter vantagens pessoais, assim como lhes estão vedadas a participação em atividades que concorram com as desenvolvidas pelo CASA.

O fornecimento de informações falsas, inexatas ou exageradas, também não são permitidas, devendo os dirigentes ou coordenadores instruir os colaboradores de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.

Relações com utentes e clientes e ainda com o público em geral

Os colaboradores devem prestar os serviços que lhes são atribuídos com respeito pela dignidade e individualidade de todos os utentes e clientes, ajustados às suas necessidades, em tempo útil, contínuo e com qualidade.

Devem sempre procurar potenciar a autonomia do cliente e do utente, enquanto ser social, e respeitar o seu ritmo, devendo assumir como prioridade a satisfação das necessidades e expectativas exequíveis do mesmo, estando obrigados a contribuir com um elevado padrão de qualidade de serviço, nomeadamente pela prontidão e disponibilidade postas na execução da tarefa a seu cargo.

Quando interpelados com questões técnicas por pessoas de referência ou pelo público em geral, as respostas devem ser dadas pelo técnico de referência ou pelo superior hierárquico.

Os colaboradores, quando se dirigem aos utentes e clientes, devem fazê-lo respeitosamente, no tom e na forma de tratamento, demonstrando bondade, disponibilidade, eficiência, correção e cortesia e respeito máximo pela dignidade do utente e do cliente.

É proibida qualquer influência nos utentes e clientes, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que, desta forma, terão um melhor serviço. É igualmente contrário à relação esperada, e por isso proibido, aceitar presentes ou valores monetários de utentes, ou pessoas relacionadas com os mesmos, pelos serviços prestados.

Utilização de Redes Sociais e Expressão Pública

O CASA reconhece e respeita plenamente a liberdade de expressão, as convicções pessoais, religiosas e políticas dos seus colaboradores, bem como o seu direito à participação cívica enquanto cidadãos.

Contudo, espera-se que todos os colaboradores atuem, incluindo nas suas próprias redes sociais e outros espaços públicos de expressão, de forma compatível com os valores fundamentais da organização, nomeadamente o respeito pela dignidade humana, a tolerância, a inclusão, a não discriminação e a não violência.

Sem prejuízo da liberdade individual de cada colaborador, o CASA poderá instaurar procedimentos internos ou disciplinares sempre que sejam identificadas manifestações públicas que:

- constituam ameaças ou incitamento à violência;
- promovam o ódio, a discriminação ou a exclusão de pessoas ou grupos;
- envolvam insultos graves, assédio ou ataques pessoais reiterados;
- sejam manifestamente incompatíveis com os valores e a missão do CASA;
- coloquem em causa de forma significativa a reputação, credibilidade ou capacidade de atuação da instituição.

Relação com recursos e meio ambiente

A valorização do meio ambiente é um dos aspectos integrantes na intervenção do CASA, constituindo um dever cívico contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade, que procura preservar a natureza e os recursos para as gerações vindouras.

Os colaboradores devem adotar as práticas de proteção ambiental promovidas pelo CASA e promover uma gestão eco eficiente, de forma a minimizar o impacto ambiental das atividades e a utilização responsável dos recursos do CASA.

- É esperado que cada colaborador, no âmbito das suas funções, promova a redução, reutilização e reciclagem dos bens e materiais utilizados.
- Os bens e materiais fornecidos pela instituição devem ter bom uso, ser utilizados na quantidade estritamente necessária para os objetivos, sem desperdícios ou para seu uso pessoal.

Relações com entidades externas

Os contactos, formais ou informais, com representantes de instituições públicas, privadas ou congéneres, de âmbito nacional ou internacional, devem sempre refletir os fins, a missão e os objetivos do CASA, não podendo favorecer interesses de terceiros, recusando qualquer benefício ou privilégio de carácter pessoal.

Os colaboradores devem pautar o seu relacionamento por padrões que dignifiquem os valores do CASA, nomeadamente, cooperação, cortesia, inovação, integridade, transparência e ética profissional.

Sem autorização expressa e prévia da Direção, os colaboradores não deverão, por sua própria iniciativa ou a pedido de terceiros, prestar declarações ou conceder entrevistas aos meios de comunicação social, nem fornecer informações consideradas confidenciais, a estas ou a outras entidades, que não estejam ao dispor do público em geral.

Postura profissional e Apresentação pessoal

No CASA, o contacto com o utente e com o cliente é diário e constante e a satisfação das suas necessidades é o objetivo de cada dia de trabalho. Importa, pois, que os colaboradores em tudo sejam o reflexo do cuidado que se requer na prestação de cuidados diretos ou indiretos ao utente e ao cliente.

Com respeito pela personalidade e pelo gosto pessoal dos seus colaboradores, há atitudes e cuidados na apresentação pessoal e postura que o CASA considera desejáveis para uma melhor prestação dos cuidados e atendimento aos utentes, aos clientes e ao público em geral.

Assim, no contacto com o utente e com o cliente, ou com o público, interno ou externo à organização, o colaborador deve:

1

Ser cordial e amável. Em todas as circunstâncias, deve evitar provocar e/ou alimentar conflitos;

2

Demonstrar interesse pelo utente e pelo cliente, estar disponível e tentar antecipar as respetivas necessidades;

3

Ser assertivo, sem nunca mostrar desagrado ou intolerância;

4

Evitar conversas de ordem pessoal com colegas de trabalho, na presença de utentes (ou seus familiares) e clientes;

5

Demonstrar segurança em todas as situações, não se deixando intimidar pela gravidade que perceciona das mesmas;

6

Não utilizar o telemóvel durante a prestação de cuidados ou atendimento ao utente, cliente ou ao público. Os contactos telefónicos de ordem pessoal devem ser feitos no intervalo de descanso;

Cuidados no atendimento e na apresentação pessoal

7

Nos atendimentos telefónicos ao público em geral, ser paciente, atento e saber ouvir, procurando sempre encaminhar para a solução, respeitando os procedimentos instituídos;

8

Utilizar o telemóvel de serviço (quando seja atribuído), bem como a internet, (quando a ela tenha acesso no local de trabalho), pautando-se por regras de bom senso e profissionalismo;

9

Manter o fardamento (se aplicável) limpo e em bom estado de conservação, vestindo-o com apuro e sem acessórios desnecessários;

10

Quando a atividade não implique o uso de fardamento, a opção deve ser por vestuário adequado à atividade exercida e ao público com quem trabalha, devendo preocupar-se em passar uma imagem que inspire confiança e profissionalismo, quando contacta com o utente ou com o público;

11

Usar o calçado adequado à sua atividade diária, reservando o uso de chinelos para atividades balneares ou outras, em que seja recomendado o seu uso;

12

O vestuário, as unhas e o cabelo devem ser cuidados e arranjados, bem como a maquilhagem e uso de acessórios. Devem também ser respeitadas as boas práticas recomendadas para atividades profissionais específicas (por exemplo o uso de touca para pessoal que manipula alimentos, as unhas curtas para pessoal dos cuidados diretos a idosos ou crianças, cuidado no uso de anéis e brincos que possam atrapalhar o exercício da atividade, ou constituir perigo para a segurança dos utentes, etc.).

Conflitos de interesses

Existe um potencial conflito de interesses quando os interesses pessoais do colaborador estão em choque, ou podem entrar em choque, com os interesses do CASA. Se um dos nossos colaboradores colocar os seus interesses pessoais acima dos do CASA, isso pode prejudicar a Associação e, no caso dos colaboradores contratados, ser passível de ação disciplinar. Este conflito de interesses pode surgir. De forma que todos os processos sejam o mais transparente possível, a Direção tem de dar aprovação prévia, salvaguardando sempre os devidos esclarecimentos. Alguns exemplos: segundos empregos dos colaboradores contratados que impeça a colaboração nos termos do contrato, a venda ou intermediação de património do CASA a pessoas conhecidas, na seleção de colaboradores pagos que sejam familiares/amigos, etc.

O CASA respeita os interesses pessoais e a vida privada dos seus colaboradores. No entanto, valoriza uma atitude que evite conflitos entre os interesses pessoais e os interesses da Associação. As decisões devem ser tomadas exclusivamente com base em critérios objetivos e não se deixarem influenciar por interesses e relações pessoais.

- No caso de colaboradores contratados, a acumulação de funções equiparadas, fora da instituição, depende de autorização prévia.

Benefícios, na forma de presentes, hospitalidade e convites são habituais nas relações institucionais. Sempre que estes benefícios sejam utilizados por terceiros para influenciar decisões internas, não devem ser aceites. Se considerar que a recusa pode ser mal interpretada, deve ser encontrada solução conjuntamente com os superiores hierárquicos. Caso seja necessário, o presente deverá ser entregue ao responsável do CASA, e essa entrega, para sua proteção, deverá ser documentada.

A omissão de declaração constitui infração disciplinar grave.

Política Anticorrupção

Estão expressamente proibidos quaisquer atos ou omissões que configurem como corruptivos e puníveis pela LEI. Entre eles, destacamos:

- Subornos;
- Pagamentos de facilitação ou favorecimento;
- Comissões ocultas;
- Manipulação de concursos;
- Manipulação ou falsificação de compras;
- Falha na obrigação de apresentação de documentação financeira,
- Ocultação de donativos em numerário de pessoas PEP
- Prometer visibilidade institucional exagerada ou manipular relatórios de impacto para garantir patrocínio.

Qualquer situação desta natureza constitui infração disciplinar grave e poderá resultar em despedimento/rescisão, queixa-crime e possível indenização à organização por danos financeiros ou de imagem.



Sigilo profissional

Na atividade diária do CASA, os colaboradores frequentemente têm acesso, ou manipulam, informação sensível da própria Associação, dos seus utentes e/ou clientes.

Todos os colaboradores têm o dever de promover e guardar sigilo profissional sobre as informações de carácter confidencial de que venham a ter conhecimento, ou a que tenham acesso, seja de que forma for, durante a prestação do seu trabalho.

Não podem divulgar informações que violem a privacidade dos seus utentes, clientes e outros colaboradores, incluindo os respetivos direitos à imagem. O dever de sigilo mantém-se durante todo o tempo de permanência na Associação e após cessação do vínculo com a mesma. É expressamente proibida a publicação em redes sociais de imagens pessoais ou outros conteúdos que violem o dever de confidencialidade, ou interfiram com o direito à reserva de imagem de utentes e clientes, ou de outros colaboradores.

Não discriminação e igualdade de tratamento

O CASA assume o compromisso de proporcionar um ambiente para que não ocorra nenhum tipo de discriminação por sexo, raça, ideologia, religião, orientação sexual, idade, nacionalidade, deficiência ou qualquer outra condição pessoal, física ou social, e no qual a diversidade seja respeitada e valorizada.

Consequentemente:

1

Todos os colaboradores deverão favorecer, com a sua atuação, ambientes de trabalho, nos quais as políticas de igualdade estabelecidas no CASA sejam respeitadas;

2

Todos os colaboradores que têm responsabilidade profissional sobre outras pessoas devem ser objetivos na seleção, promoção, bem como no estabelecimento das suas condições salariais, na sua capacitação e na sua avaliação, devendo todas essas ações ser praticadas num ambiente livre de qualquer tipo de discriminação ou assédio e com base, exclusivamente, no desempenho individual, no valor profissional e ainda na capacidade da pessoa.

Política de Neutralidade Política e Utilização da Imagem da Associação

O CASA declara-se institucionalmente apolítico e apartidário, não se revendo, apoiando ou promovendo qualquer partido político, candidato, movimento ou iniciativa de natureza político-partidária.

Com o objetivo de preservar a sua independência, imparcialidade e reputação institucional:

- Não serão autorizadas filmagens, fotografias ou gravações nas instalações da Associação que envolvam políticos em funções, candidatos ou representantes partidários quando estas possam ser interpretadas como apoio institucional ou associação político-partidária.
- A presença de titulares de cargos públicos poderá ser admitida exclusivamente:
 - Em contexto estritamente institucional ou técnico;
 - Sem uso de símbolos partidários;
 - Sem discursos ou declarações de natureza político-partidária;
 - Mediante autorização prévia da Direção.
- É expressamente proibida a utilização do nome, imagem, logótipo ou instalações da Associação em campanhas eleitorais, propaganda política ou conteúdos de promoção partidária.
- Qualquer pedido de captação de imagem envolvendo figuras públicas deverá ser submetido previamente à Direção para avaliação.

O incumprimento desta política poderá determinar a revogação imediata da autorização concedida.

Incumprimento do Código de Ética

O incumprimento do conteúdo do presente documento pode ocorrer em advertência escrita, suspensão, procedimento disciplinar, cessação de funções e comunicação às autoridades quando aplicável.

Este documento constitui um compromisso recíproco entre os colaboradores e o CASA, nomeadamente nas matérias de natureza ética que dele constam.

O desrespeito, ou incumprimento por parte do colaborador, dos comportamentos e atitudes desejáveis que neste documento se evidenciam, pode dar origem a procedimentos legalmente previstos, sobretudo se tiver sido causado um dano ao CASA e/ou a terceiros. No que aos colaboradores contratados diz respeito, poderá ainda estar em causa um procedimento de natureza disciplinar.

As condutas e orientações constantes deste Código visam, assim, igualmente proteger os colaboradores, evidenciando situações em que podem estar em causa direitos de terceiros.