



CÓDIGO DE ÉTICA



Santa Casa da Misericórdia de Pombal

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |

**Índice**

| | |
|--|----|
| INTRODUÇÃO | 3 |
| 1. INTERVENIENTES | 5 |
| 2. DISPOSIÇÕES GERAIS | 5 |
| 3. VALORES ÉTICOS | 5 |
| 3.1 Dignidade da Pessoa Humana | 5 |
| 3.2. Individualidade..... | 6 |
| 3.3. Humanização..... | 6 |
| 3.4. Igualdade | 6 |
| 3.5. Integridade..... | 7 |
| 3.6. Qualidade | 7 |
| 3.7. Serviço..... | 8 |
| 4. COMPROMISSOS ÉTICOS..... | 8 |
| 4.1. Promoção da Autonomia..... | 8 |
| 4.2. Garantir a Confidencialidade | 9 |
| 4.3. Respeitar a Privacidade e Intimidade | 9 |
| 4.4. Atendimento Personalizado e individualizado | 10 |
| 4.5. Promoção da Autorrepresentação e Autodeterminação | 10 |
| 4.6. Promoção da Inclusão Social | 10 |
| 4.7. Respeito mútuo..... | 11 |
| 4.8. Não Discriminação..... | 11 |
| 4.9. Responsabilidade..... | 11 |
| 4.10. Conflito de Interesses | 12 |
| 4.11. Linguagem, Comunicação e Informação..... | 12 |
| 4.12. Promoção da Qualidade do Ambiente..... | 13 |
| 4.13. Promoção da Segurança e Bem-Estar | 13 |
| 4.14. Lealdade Institucional | 14 |
| 5. DISPOSIÇÕES FINAIS..... | 14 |
| 5.1. Denúncia dos Maus Tratos | 14 |
| 5.2. Incumprimentos..... | 15 |
| 5.3. Aplicação e Interpretação..... | 15 |

| | | |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Elaborado 17/01/2014 | Revisto 17/01/2014 | Aprovado 20/01/2014 |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|



INTRODUÇÃO

O presente código de Ética trata do sistema de valores que orienta todo o funcionamento da SCMP e das pessoas que a integram bem como as relações que se estabelecem com as partes interessadas.

Por ética entendemos a reflexão contínua sobre a prática, a revisão racional e crítica sobre a validade da conduta humana. Por outro lado, a ética é uma luz que ilumina a ação e só acontece quando se concretiza em compromisso com um quadro de valores e procedimentos. Neste sentido este código de ética apresenta um conjunto de valores que têm de estar presentes em todas as concretizações da SCMP. Para dar corpo aos valores são definidos os compromissos práticos a que cada elemento que a constitui se obriga.

Defendemos uma ética aplicada e materializada no acontecer da vida da instituição. Esperamos por isso que este Código se torne num documento gerador de coesão e confiança explicitando os compromissos assumidos pela Mesa Administrativa, pelos Profissionais, pelas Famílias e pelos Utentes.

A SCMP tem como Visão: Ser reconhecida pela capacidade de inovação, promovendo a melhoria e suprimindo as necessidades sociais da população, assente na certificação de qualidade e na sustentabilidade dos serviços.

Assumimos como missão ser uma “Instituição social sem fins lucrativos que presta apoio à população sénior e à infância, promovendo de uma forma solidária a qualidade de vida dos utentes integrados nas respostas sociais lar de idosos, centro de dia, serviço de apoio domiciliário, creche e pré-escolar”

Integramos e comprometemo-nos com os seguintes valores:

Integridade – na dedicação à missão, respeito pelos colegas e utentes, responsabilidade na ação e imparcialidade no tratamento

Dignidade – na aceitação e no respeito pela individualidade de colegas e utentes

Inovação – no desenvolvimento de práticas com vista à melhoria continua

Solidariedade – como um ato de bondade para com todos os utentes.

Neste sentido é urgente que a SCMP faça cada vez melhor em prol dos utentes, potenciando o crescimento dos sistemas em que estamos inseridos. Assim, o presente código de Ética têm uma orientação iminentemente humanista e personalista. Apela aos valores humanos, aos seus Direitos e Deveres a fim de fundamentar e modelar os comportamentos.

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



CÓDIGO DE ÉTICA

Os objetivos do código de ética decorrem fundamentalmente dos valores que a Mesa administrativa, em conjunto com todos os colaboradores, identificam como importantes na prática da sua atividade social. Assim temos como objetivos deste código de ética os seguintes:

- Identificar valores e princípios éticos nos quais deveremos basear a nossa atividade de âmbito social.
- Constituir uma referência e uma matriz orientadora, clarificando os compromissos éticos para todos os intervenientes: Mesa Administrativa, Colaboradores, utentes, familiares, parceiros ou outros.
- Servir de suporte ao processo de implementação do sistema de Gestão da Qualidade.
- Garantir e auxiliar a manutenção e o desenvolvimento do nível de excelência na qualidade da prestação dos serviços.

Este Código é a manifestação da qualidade que imprimimos à nossa ação e será, de certo, uma ferramenta importante para o aumento contínuo da mesma. A Qualidade tem de estar presente na intervenção técnica do nosso dia-a-dia e na Ética das nossas condutas.

«Para a organização Ser e Parecer ética tem que cada um iniciar um Comportamento ético.»

John C. Maxwell

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



1. INTERVENIENTES

Por colaboradores entendemos todos aqueles que estão envolvidos na execução das atividades da nossa organização como empregados e prestadores de serviço. Os colaboradores constituem por isso um grupo de extrema importância na defesa e cumprimento deste código de ética.

A SCMP promove uma integração total dos seus colaboradores na definição, execução e avaliação dos seus planos de atividades desenvolvendo assim uma política de coresponsabilidade.

Do ponto de vista profissional estão definidas as funções dos colaboradores no Manual de funções da SCMP. Alguns deles estão ainda enquadrados por outros códigos éticos de acordo com a sua categoria profissional.

Todos os colaboradores assinam uma declaração de ética (IMP012) que resume e sistematiza os princípios éticos e o presente código.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente código de ética nasce da reflexão feita por todos os intervenientes nas ações da organização e integra as grandes linhas que a estruturam bem como o saber adquirido com a prática e a história já percorrida.

3. VALORES ÉTICOS

3.1 Dignidade da Pessoa Humana

No âmbito da definição dos Direitos Humanos, o conceito da Dignidade Humana assume um papel fulcral, e é o valor máximo e supremo entre todos os valores éticos e morais. A dignidade é o valor que origina todos os outros e que existe em cada um de nós pelo simples facto de sermos pessoas.

Ser pessoa é um dado absoluto independente das circunstâncias. Por isso, a dignidade humana não admite graus de ser mais ou menos pessoa dependendo do nível de competência ou outros atributos. Ser Pessoa é sê-lo desde sempre, em permanência e plenitude.

Podemos sistematizar este valor nas seguintes afirmações:

- a) A dignidade humana é um valor universal, inalienável, inviolável, abrangente e dinâmico que está ligado à responsabilidade e à solidariedade.
- b) A dignidade humana está relacionada com o respeito pelas desigualdades sociais, culturais, psicológicas e económicas presentes na sociedade e implica atitudes e comportamentos solidários.
- c) Promover a dignidade humana requer a defesa de todos os direitos e a promoção de todas as capacidades de cada um.

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



3.2. Individualidade

Cada pessoa tem características biológicas, psicológicas, culturais, sociais e experiências de vida que definem a sua identidade e a distinguem dos demais. Cada ser humano é único e irrepetível.

O princípio do respeito pela individualidade pressupõe ações e atitudes de respeito à diferença, à identidade própria de cada pessoa. Tal constatação dá realce à necessidade de considerar cada pessoa em si, exigindo do meio, apoios concretos e individualizados.

Neste sentido a SCMP situa o seu campo de atuação centrado em cada um dos seus utentes. Embora a nossa intervenção seja planeada de uma forma global temos que considerar as especificidades de cada um dos intervenientes.

Operacionalizamos este valor sobretudo através de:

- a) Ter em conta os direitos de cidadania das pessoas em situação de fragilidade, principalmente quando não conseguem defender-se de forma eficaz.
- b) Assumir o trabalho de intervenção social na perspectiva de uma ética de bem servir a pessoa concreta com as suas características e necessidades específicas.
- c) Salvar que a SCMP existe para satisfazer as necessidades dos utentes, implicando uma ação concertada dos colaboradores atribuindo papéis e responsabilidades diversificadas.

3.3. Humanização

A humanização dos serviços e das relações pessoais considera-se um valor muito importante a promover continuamente nas acções da organização. Por humanização consideramos a valorização dos aspectos psicológicos e afectivos de cada uma das pessoas. Não é suficiente a realização das actividades apenas com a excelência dos procedimentos técnicos. É necessário desenvolvê-las num ambiente humano privilegiado onde a harmonia, o envolvimento, a simpatia, o carinho e o afecto estejam manifestamente presentes.

Neste sentido a humanização concretiza-se nos seguintes modos:

- a) Atender, acompanhar e cuidar os utentes com cortesia, benevolência, simpatia, compreensão e respeito
- b) Colocar a pessoa como o centro de toda a acção
- c) Cuidar do outro, não como eu gostaria de ser cuidado(a) mas como ele(a) quer ser cuidado(a).

3.4. Igualdade

Entendemos que a cidadania passa pela conquista de Igualdade de direitos e deveres a todos os seres humanos e pela conquista de uma vida digna. Neste sentido a igualdade concretiza-se quando todos são tratados de igual forma garantindo direitos e deveres equivalentes. Os

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------|------------|------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



direitos humanos são universais pelo que devem ser usufruídos por todos incluindo os mais vulneráveis.

A prática da igualdade requer uma atenção permanente e atenta às necessidades individuais e coletivas. Neste sentido preconizamos a defesa da Igualdade de Oportunidades onde o ponto central é a igualdade que pretendemos alcançar por todos independentemente do ponto de partida de cada um.

Defendemos também a Igualdade de Género como um valor que oriente as práticas diárias e onde as oportunidades os bens são igualmente distribuídos e valorizados para homens e mulheres.

Concretizamos este valor sobretudo no campo da atuação da SCMP nas seguintes situações:

- a) Respeitar culturas, religiões, línguas, crenças, etnias, orientações e convicções.
- b) Igualdade de Oportunidades de participação ao nível da educação, saúde e lazer.
- c) Igualdade de participação das mulheres e dos homens no desempenho da função educativa, apoio, coordenação e acompanhamento.

3.5. Integridade

Por integridade consideramos a capacidade de ser inteiro e coerente e estabelecer uma correta relação entre as dimensões teóricas e as atitudes concretas. A honra a transparência e a verdade estão no nosso entender compreendidas na definição de integridade.

A organização defende a integridade como um valor que se concretiza particularmente nas seguintes dimensões:

- a) Verdade e transparência na prática das ações
- b) Articulação e relação direta entre os planos normas e regulamentos e as ações.

3.6. Qualidade

A SCMP adota o paradigma da Qualidade não apenas como num referencial técnico para melhorar os apoios e os serviços que presta mas, sobretudo, como forma de promover comportamentos éticos com as famílias, os utentes e colaboradores, isto é promover o respeito e a dignidade da pessoa.

No nosso entender a qualidade e a excelência dos serviços constitui-se como um imperativo ético uma vez que os nossos serviços se centram no acompanhamento e desenvolvimento das capacidades físicas e sociais dos utentes.

O valor da Qualidade encerra uma natureza ética por integrar os seguintes princípios:

- a) Acreditar na pessoa/utente, como membro ativo e central da organização tendo em conta os seus desejos e expectativas de forma a podermos integrá-los no planeamento individual.

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



- b) A Empatia e a individualização como garantia de evitar passar por cima das pessoas.
- c) A Igualdade entre profissionais, familiares, tutores e os utentes.
- d) A Melhoria contínua, como antídoto de comportamentos acomodados e perniciosos para a SCMP.
- e) A Eficiência, como uso responsável dos recursos.
- f) Criar e estabelecer as condições organizativas necessárias que garantam um tratamento de profundo respeito e dignidade pelos utentes.
- g) Zelar pela qualidade de vida dos seus utentes e suas famílias e pelas condições de trabalho dos seus profissionais e colaboradores.

3.7. Serviço

O princípio ético do serviço constitui o fundamento estrutural de toda a organização. Nomeadamente:

- a) Vocacionar os serviços em função das características, necessidades, interesses e potencialidades dos utentes.
- b) Evitar a existência de atitudes sociais de paternalismo e ineficiência geradoras de sentimentos individuais.
- c) Entender o trabalho como um serviço à comunidade, centrado nas pessoas em situação de fragilidade social tendo como referência na sua atuação a melhoria da qualidade de vida dos utentes.
- d) Entender a formação como um dever que deriva do seu compromisso para com as pessoas a quem presta serviço, participando nas ações de formação que se considerem importantes para a sua prática e desempenho.

4. COMPROMISSOS ÉTICOS

De acordo com os valores da Santa Casa da Misericórdia e a sua política de ética são definidos os seguintes compromissos que se apresentam devem informar as atitudes e ações concretas por parte de todos os que compõe a nossa organização.

A todos os intervenientes nas ações da organização estão associados o conjunto de direitos e deveres definidos pela legislação em vigor, regulamentos da organização e códigos éticos e deontológicos das diversas categorias profissionais.

Apresentam-se agora as implicações em termos de direitos e deveres que decorrem dos princípios e valores que orienta a nossa prática.

4.1. Promoção da Autonomia

O respeito pela individualidade implica, necessariamente, o respeito e a promoção da autonomia do utente. A estrutura social não é um local onde a pessoa se limita a passar o tempo, mas o lugar do acontecer da sua vida e do seu desenvolvimento pessoal.

A Autonomia deverá ser trabalhada e desenvolvida em todos os utentes quer ao nível físico quer ao nível da realização das diferentes atividades. Mesmo que, por qualquer circunstância

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



as capacidades físicas ou psíquicas se encontrem limitadas existe sempre um espaço de autonomia a promover.

A autonomia concretiza-se de múltiplas formas entre as quais:

- a) encorajar o utente a ser responsável por si próprio, tanto quanto possível, trabalhando as suas autonomias e executando ele mesmo todas as tarefas que deseje e que seja capaz.
- b) Ninguém se deve substituir ao utente nessas tarefas sob o argumento de maior funcionalidade ou rapidez.
- c) Organizar o espaço físico de modo a facilitar a mobilidade.
- d) Respeitar os utentes no que respeita à sua capacidade de escolha,
- e) Promover a participação ativa dos utentes nas diferentes atividades.
- f) Não são permitidas quaisquer formas de coação moral ou psicológica, nem comportamentos ofensivos da dignidade da pessoa humana.

4.2. Garantir a Confidencialidade

A confidencialidade diz respeito à guarda da informação dada pelo sujeito que não será divulgada nem estará disponível sem a necessária autorização. Os utentes têm direito ao respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida, sobretudo no que se refere à sua privacidade e intimidade. Todos os elementos intervenientes no processo devem respeitar essa confidencialidade nomeadamente através de:

- a) Não divulgar nunca, e em qualquer circunstância, informações sobre a vida íntima e privada dos utentes.
- b) Respeitar a inviolabilidade da correspondência.
- c) Assegurar a confidencialidade sobre todas as informações que tenha conhecimento no desempenho das funções quer sejam de carácter individual ou coletivo.
- d) Manter a confidencialidade sobre as atividades laborais e elementos que a partir delas tiver acesso.

4.3. Respeitar a Privacidade e Intimidade

A consideração pela pessoa implica o respeito pela sua privacidade e intimidade. Elas são necessidades profundas de todas as pessoas e não diminuem pelo facto da pessoa ter alguma deficiência, debilidade ou necessidade particular. São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito a indemnização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. Daí que deve haver a maior preocupação e delicadeza em tudo o que se prende com a privacidade e intimidade.

Merece especial atenção a sua garantia em:

- a) Intervenções que respeitem à sua higiene íntima,
- b) Problemas e questões pessoais e familiares,
- c) Situações de Saúde
- d) As relações com os outros,
- e) Correspondência, chamadas telefónicas e outros meios de comunicação

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



4.4. Atendimento Personalizado e individualizado

Toda a política de intervenção social da SCMP está centrada na pessoa do utente atendendo às suas características e necessidades pessoais. Neste sentido toda a atividade ainda que programada e planificada em grupo tende a dar resposta ao PI -Plano Individual.

Neste sentido todos os colaboradores deverão exercer as suas funções tendo como orientação o seguinte:

- a) Atenção às especificidades de cada um dos utentes
- b) Responder às necessidades individuais de cada utente identificadas pela equipa técnica
- c) Valorizar e promover as competências de cada um dos utentes
- d) Tratar e relacionar-se com cada um dos utentes de acordo com as manifestações da sua vontade
- e) Cumprir e fazer cumprir os PI's
- f) Contribuir de forma ativa na avaliação e revisão dos PI's a partir de uma atenção particularizada a cada um dos utentes.

4.5. Promoção da Autorrepresentação e Autodeterminação

- a) Oferecer condições para que os utentes se conheçam a si próprios, os seus sentimentos e emoções, que construam o auto-respeito e valores socialmente desejáveis.
- b) Diligenciar para que, no contexto familiar alargado, um familiar, do utente a necessitar de tutela, assuma função de tutela e a exerça com zelo e dedicação em prol dos interesses do tutelado e na defesa dos seus direitos de cidadania.
- c) Levar as Famílias a Respeitar integralmente todos os seus direitos de cidadania do seu familiar em situação de fragilidade.
- d) Manter uma atitude de empatia com os utentes, em permanente escuta e observação a fim de se colocar no seu lugar e conhecer assim melhor as suas necessidades e expectativas.

4.6. Promoção da Inclusão Social

A inclusão social constitui o objetivo da ação desenvolvida pela SCMP junto de cada um dos seus utentes. Todos os colaboradores comprometem-se em dar desenvolvimento e operacionalizar este princípio. Nomeadamente através de:

- a) Sensibilizar, formar e educar a família no sentido de reforçar as suas capacidades como base de inclusão, participando em programas de integração dos utentes na comunidade.
- b) Desenvolver e implementar atividades onde os direitos e o exercício da cidadania estejam claros e efetivos.
- c) Acompanhar os utentes em atividades de inserção como um elemento promotor e dissuasor da discriminação.
- d) Adaptar o meio, a linguagem e as atividades às capacidades dos utentes reduzindo as barreiras da inclusão e da autonomia.
- e) Cumprir as suas obrigações de forma profissional, responsável e zelosa, procurando a excelência de desempenho, mesmo em circunstâncias difíceis.

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



4.7. Respeito mútuo

Quando demonstramos respeito por uma pessoa, estamos a transmitir-lhe apreço por aquilo que é, damos-lhe valor e reconhecendo capacidades. Significa também que temos em consideração o próprio utente naquilo que fazemos com ele e para ele.

Uma forma importante de respeitar o outro é ter em conta as suas capacidades, gostos, qualidades e interesses.

Apresentamos algumas indicações particulares:

- a) Respeitar a dignidade e as preferências de cada família fazendo um esforço por incorporar a cultura, a língua, costumes e crenças.
- b) Estabelecer relações de confiança mútua com as famílias do utente a quem prestam o serviço promovendo sempre a igualdade de trato.
- c) Prestar todos os esclarecimentos necessários afins de que a família conheça todos os recursos comunitários colocados ao seu dispor.
- d) Inculcar nas famílias os valores do respeito, autodeterminação e solidariedade, como meio de fomentar o espírito de ajuda.
- e) Respeitar os valores defendidos pela SCMP, local onde prestam os seus serviços.
- f) Estar atento às necessidades dos utentes e suas famílias que mais precisam de solidariedade e apoio mútuo.

4.8. Não Discriminação

A Não discriminação constitui a afirmação pela negativa da igualdade que deve estar presente em todas as atividades da SCMP. Apesar de afirmarmos veementemente a igualdade entre todos destacamos e acentuamos também a não discriminação.

Ninguém pode ser privilegiado ou prejudicado em função da idade, do seu sexo, religião, orientação sexual, cor da pele, opinião política, situação económica, situação social ou condição de saúde. Todas as pessoas têm as preferências, afinidades, simpatias e antipatias, ou ideias pré-concebidas, mas elas não podem interferir com a prestação de cuidados.

4.9. Responsabilidade

Pretende-se criar espaço para o desenvolvimento das atividades de forma livre e responsável envolvendo e implicando todos os intervenientes nas decisões do dia a dia. Neste sentido são exigidas a todos os colaboradores as seguintes posturas:

- a) Respeitar e cumprir as normas legais e internas aplicáveis.
- b) Procurar o conhecimento das leis, regulamentos e instruções internas em vigor e desenvolver um esforço permanente e sistemático na atualização dos seus conhecimentos.
- c) Os colaboradores com responsabilidades de gestão e chefia devem, conseqüentemente, proporcionar ao pessoal na sua dependência o conhecimento, informação e formação necessários àquele efeito.

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



- d) Desenvolver a sua atuação pelo escrupuloso cumprimento dos limites de responsabilidade que lhes estão atribuídos.
- e) Usar o poder que lhes tenha sido delegado de forma não abusiva, orientado para a consecução dos objetivos e o aumento da qualidade de vida dos utentes.
- f) Cumprir e fazer cumprir os planos de atividades e objetivos definidos para a sua missão.
- g) Zelar pelo património da SCMP e dos utentes
- h) Desenvolver as suas atividades com uma boa utilização dos recursos evitando desperdícios.

4.10. Conflito de Interesses

A SCMP e todos os seus colaboradores pautarão a sua atuação pelos mais elevados padrões de integridade, honestidade e transparência:

- a) Abster-se de receber dos utentes e seus familiares qualquer espécie de gratificações, pagamentos ou favores suscetíveis de criarem a quem os presta expectativas de favorecimento nas suas relações com a organização.
- b) Sempre que, no exercício da sua atividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam direta ou indiretamente organizações com que colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou afinidade, devem comunicar às chefias respetivas a existência dessas ligações.
- c) Abster-se de exercer quaisquer funções fora da Organização, sempre que estas atividades ponham em causa o cumprimento dos seus deveres
- d) Abster-se de exercer atividades em entidades cujos objetivos possam colidir ou interferir com os objetivos da organização sem o prévio consentimento da Mesa Administrativa
- e) Os colaboradores, não devem aceitar ou recorrer a ofertas, pagamentos, ou outros favores de utentes ou familiares.

4.11. Linguagem, Comunicação e Informação

A comunicação e a informação são ferramentas imprescindíveis para o bom desenvolvimento das atividades da SCMP sobretudo no que se refere à prestação dos serviços aos utentes e à organização das equipas de trabalho. A SCMP garante aos seus colaboradores uma comunicação eficaz por forma a garantir a qualidade da informação. Constituem atitudes específicas dos colaboradores:

- a) Garantir a confidencialidade da informação no exercício da prestação dos serviços.
- b) Utilizar os meios e canais de comunicação estabelecidos.
- c) Canalizar as informações exclusivamente para quem tem por missão tratar e encaminhar os seus conteúdos.
- d) Zelar pela utilização digna e respeitosa do nome e da imagem da pessoa em situação de fragilidade.

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



- e) Facilitar o acesso à informação e conhecimentos necessários para que a pessoa em situação de fragilidade consiga decidir ou dar consentimento sobretudo o que lhe diga respeito.
- f) Utilizar uma linguagem clara, objetiva e adequada e de forma a não lesar a dignidade e autoestima da pessoa em situação de vulnerabilidade.
- g) Fomentar uma cuidada aparência física, em conformidade com os desejos e opiniões da pessoa.
- h) Todas as informações prestadas para o exterior devem possuir carácter informativo e verdadeiro; Respeitar os parâmetros culturais e éticos da comunidade e a dignidade da pessoa humana; Contribuir para a imagem de coesão e criação de valor e dignificação da SCMP;

4.12. Promoção da Qualidade do Ambiente

A qualidade dos serviços e o bem-estar necessita de um enquadramento físico que garanta e possibilite o acompanhamento do utente nas melhores condições possíveis. Neste sentido a promoção da adaptação dos equipamentos às necessidades dos utentes constituiu um dos compromissos fundamentais da SCMP. Constituem compromissos dos colaboradores:

- a) Prestar atenção à qualidade do ambiente físico e humano que rodeia a pessoa em situação de fragilidade, nomeadamente através do desenvolvimento e construção dos espaços esteticamente harmoniosos.
- b) Eliminar todo o tipo de barreiras que dificultem a acessibilidade mantendo os espaços arrumados e organizados.
- c) Contribuir para a criação e manutenção de um bom clima de trabalho, nomeadamente, através de uma colaboração e cooperação mútua com os colegas.
- d) Mostrarem compreensão e empatia e ajudarem-se mutuamente, sobretudo em situações de crise.
- e) Apoiarem-se mutuamente nas insuficiências de cada um, promovendo a autonomia e o bem-estar, a coesão e o espírito de grupo.
- f) Promover as relações interpessoais de qualidade baseadas e orientadas na reciprocidade, empatia e confiança mútua.

4.13. Promoção da Segurança e Bem-Estar

A promoção do bem-estar e segurança dos seus utentes devem estar salvaguardadas em todas as ações da SCMP. A SCMP assegura o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho, devendo os seus colaboradores observar estritamente as leis, regulamentos e instruções internas sobre esta matéria. O cumprimento das regras de segurança constitui uma obrigação indeclinável de todos, constituindo dever dos colaboradores. Neste sentido importa salientar as seguintes implicações para as práticas dos colaboradores:

- a) Criar condições técnicas para uma resposta eficaz às necessidades dos seus utentes.
- b) Gerir os serviços respostas sociais com competência, aplicando os critérios de Qualidade definidos no Sistema de Gestão da Qualidade, de saúde higiene e segurança e de segurança Alimentar – *Codex Alimentarius*.

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



- c) Organizar todas as ações cumprindo os parâmetros de qualidade e segurança dos equipamentos.
- d) Utilização de todos os EPI – Equipamentos de Proteção Individual disponibilizados pela SCMP para salvaguarda da segurança dos utentes e colaboradores.
- e) Planificar as atividades garantindo o acompanhamento humano necessário para a salvaguarda da segurança e o acompanhamento dos utentes
- f) Reportar atempadamente aos seus superiores hierárquicos ou aos serviços responsáveis a ocorrência de qualquer situação anómala suscetível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações e equipamentos.

4.14. Lealdade Institucional

A lealdade manifestasse na atitude de verdade, transparência e sinceridade que envolvem as relações humanas. Passa pelo conhecimento verdadeiro das reais necessidades e potencialidades de todos os intervenientes que compõe a SCMP.

A lealdade será assim uma obrigação que se manifesta sobretudo nas seguintes ações:

- a) Conhecer e cumprir as normas internas em vigor na SCMP.
- b) Avaliar e criticar de forma positiva todas as ações da SCMP utilizando os mecanismos e órgãos de suporte colocados à disposição.
- c) Empenhar todos os seus conhecimentos e capacidades no cumprimento das ações que lhes sejam confiadas e usar de lealdade para com os colegas, superiores hierárquicos ou outros colaboradores na sua dependência.
- d) Formular propostas e sugestões alternativas sempre que o entendam conveniente, sem prejuízo da obediência às ordens e instruções legítimas das suas chefias em matérias de serviço.
- e) Assegurar a proteção e conservação do património físico, financeiro e intelectual
- f) Utilizar os recursos de forma eficiente, com vista à prossecução dos objetivos definidos.
- g) Os recursos não podem ser utilizados pelos colaboradores para fins pessoais.
- h) Salvaguardar e promover a credibilidade e boa imagem da organização.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1. Denúncia dos Maus Tratos

Todos os intervenientes têm a responsabilidade de pôr em prática os valores, princípios e compromissos deste código de ética através de uma postura construtiva. Sempre que se verificarem incumprimentos negligentes todos estão obrigados à denunciar da situação. Nomeadamente:

- Denunciar qualquer situação que considere discriminatória que ocorra dentro ou fora da instituição.
- Denunciar quem quer que seja, sempre que se verifique uma violação dos direitos.

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |



CÓDIGO DE ÉTICA

- Expressar a sua opinião, apresentando reclamações e sugestões sempre que os seus direitos sejam atropelados.
- Denunciar o familiar/tutor, profissional ou organização, sempre que estes não estejam a proporcionar-lhes a adequada apoio e proteção social.
- Informar/denunciar aos Coordenadores e chefias todas as anomalias de funcionamento detetadas, em especial no que diz respeito aos maus-tratos e negligência.

Os colaboradores devem reportar qualquer comportamento que esteja em conflito com este Código de Ética à Mesa Administrativa ou superior hierárquico. É garantida a confidencialidade e proteção jurídica de quem reporta, de acordo com regulamentação própria, e um tratamento justo a quem é reportado.

5.2.Incunprimentos

É da responsabilidade da Mesa administrativa fazer cumprir este código. Os incunprimentos do código serão puníveis de acordo com as penalizações previstas na lei de acordo com a sua gravidade, podendo, em alguns casos dar origem a um processo disciplinar ou judicial.

5.3.Aplicação e Interpretação

Qualquer dúvida de interpretação do código de ética será esclarecida pela Mesa administrativa ouvidos os colaboradores e tendo em conta as normas, regulamentos e legislação em vigor.

| Elaborado | Revisto | Aprovado |
|------------------|----------------|-----------------|
| 17/01/2014 | 17/01/2014 | 20/01/2014 |