



Código de Ética



I Preâmbulo

Finalidade

O presente Código de Ética reflete os valores institucionais e agrega um conjunto amplo de princípios orientadores da conduta de todas as pessoas que integram a Fundação. Longe de ser meramente enquadrador, este documento é uma ferramenta de gestão ativa do sistema ético e socialmente responsável desta Instituição, tanto no plano interno como externo. Nessa medida, o Código de Ética é a base em que assentam os procedimentos e as formas de trabalho orientadores das relações entre colaboradores, clientes, famílias, parceiros, entidades financiadoras, fornecedores e a comunidade em geral, genericamente designados por *Stakeholders* (todas as partes interessadas). Rigor, honestidade, integridade, transparência, igualdade de oportunidades, preservação ambiental e responsabilidade social, são os princípios que defendemos e que diariamente promovemos, valorizando as pessoas e ampliando e fortalecendo as suas competências em ambiente adequado. A Fundação António Aleixo, deste modo formal e público, demonstra também desta forma a sua identificação e o seu compromisso com os valores e as práticas da Responsabilidade Social.

Âmbito

Este código surge da preocupação de orientar o modo de atuação da instituição, no sentido de melhorar a qualidade dos serviços prestados, a sua sustentabilidade

e desenvolvimento.

O Código de Ética da Fundação António Aleixo, regula a conduta de todas as pessoas que integram a Fundação António Aleixo, independentemente da tipologia do seu vínculo contratual ou do lugar que ocupem, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis, ou a que por inerência do exercício das suas funções os mesmos estejam obrigados. Assim pretende espelhar os direitos dos clientes, os valores fundamentais da organização e as normas de conduta dos dirigentes, colaboradores e parceiros, explicitando, também, os compromissos assumidos pelos seus dirigentes, colaboradores, voluntários e clientes.

A Fundação António Aleixo garante a disponibilização do Código de Ética a todos as partes interessadas, devendo os colaboradores subscrevê-lo aquando da sua integração.

Subsidiariedade

O presente Código de Ética é baseado em princípios e valores essenciais à Fundação António Aleixo e a sua observância não colide com a aplicação simultânea da legislação nacional e internacional de referência, nomeadamente a Constituição da República Portuguesa e a legislação.

Filosofia Institucional

A Fundação António Aleixo, instituição de direito privado, sem fins lucrativos e de utilidade pública, que prossegue objetivos de carácter social, cultural, artístico e científico. Presta atualmente os seguintes serviços/respostas sociais: serviço de apoio



domiciliário, atribuição de bolsas de estudo a alunos carenciados, ações de acompanhamento a beneficiários de RSI, creche e pré-escolar, centro comunitário, cantina social.

I Missão

Promover, de forma sustentada, a autonomia, as condições de bem-estar e a satisfação de necessidades básicas e específicas da população, combatendo a exclusão social; apoiar e proteger os clientes nas atividades instrumentais da vida quotidiana; promover atividades sócio recreativas, e preservar o património da instituição, garantindo a excelência na prestação de serviços.

II Visão

Promover uma vida ativa e com qualidade para os cidadãos, numa sociedade inclusiva.

Cultura Institucional

A Cultura organizacional da Fundação António Aleixo baseia-se no lema “satisfação e adaptação ao cliente” e está alinhada com a missão da empresa, que visa em última instância melhorar a qualidade de vida da população. Esta cultura assenta em três princípios básicos: o respeito pelo individuo, o serviço aos clientes e a busca da excelência. Desta forma, pretende-se que os recursos humanos mantenham uma estrutura muito coesa, empenhada e direcionada para a satisfação das exigências e necessidades do cliente.

Código de Ética

A cultura organizacional concretiza os valores que permitem à instituição atingir os objetivos definidos pela sua filosofia.

Valores

Respeito pela dignidade e direitos dos cidadãos

- Garantir um ambiente laboral consentâneo com a dignidade e a liberdade pessoal de todas as partes interessadas;
- Assegurar boas condições de trabalho aos seus colaboradores e níveis de segurança necessários à proteção da saúde dos seus *stakeholders*.
- Não discriminar os seus *stakeholders* em razão da sua raça, sexo, idade, religião, credo, cultura, condição socioeconómica ou qualquer outra circunstância pessoal ou familiar;
- Remunerar de acordo com a função que cada colaborador desempenhe e conforme estabelecem os contratos individuais e coletivos aplicáveis;
- Acautelar a inexistência de comportamentos que configurem situações de assédio de qualquer natureza no local de trabalho.

Qualidade no atendimento e nos serviços prestados

- Prestar serviços de elevada qualidade, adequados às necessidades e expectativas dos seus clientes, promovendo a sua qualidade de vida;
- Garantir um padrão de excelência nos produtos e serviços, garantindo a salvaguarda da higiene, saúde e segurança dos clientes / utilizadores.



Código de Ética

- Orientar a prestação de serviços segundo as necessidades dos clientes, envolvendo-os ativamente em todas as fases do seu percurso;
- Garantir um atendimento personalizado e individualizado, no sentido de promover o livre e pleno exercício da sua cidadania;
- Manter e aprofundar uma relação de empatia e de colaboração contínua com a comunidade local que promova oportunidades de participação e cooperação e contribua para uma sociedade mais aberta e participativa;
- Promover o exercício dos direitos dos clientes, a igualdade de participação, a não discriminação e a equidade.

Cooperação e valorização do trabalho em equipa

- Facilitar a partilha de problemas e a participação de todos na resolução dos mesmos;
- Identificar e contribuir para a resolução de conflitos entre colaboradores;
- Respeitar a opinião de todos os colaboradores;
- Mobilizar as equipas em torno de objetivos comuns;
- Encorajar o diálogo e a reflexão.

Transparência e compromisso com a organização

- Aplicar e seguir boas práticas de contratação de trabalhadores assegurando a natureza pública e transparente dos processos e, desta forma, a igualdade de oportunidades. A decisão de cada contratação será fundamentada em critérios objetivos de

avaliação em função das exigências específicas do lugar a ocupar.

- Contratar produtos e serviços, segundo critérios que se prendem com a qualidade, preços, prazos e viabilidade das propostas;
- Cumprir princípios do marketing responsável na publicitação de produtos e serviços, excluindo-se assim qualquer tipo de publicidade ilegal ou enganosa;
- Os interesses da FAA devem ser os únicos a ser tomados em conta nas relações com terceiros, devendo, tais relações, reger-se por critérios de transparência, seriedade e imparcialidade, ser independente de interesses políticos, económicos ou religiosos e respeitar os princípios da neutralidade e da igualdade;
- Considerar as necessidades dos clientes acima dos interesses individuais;
- Os membros da Administração e os trabalhadores envolvidos em tomadas de decisão comprometem-se a observar os princípios jurídicos gerais em matéria de incompatibilidades;
- Os mandatos dos membros dos órgãos da Fundação António Aleixo não podem ser vitalícios;
- Desenvolver todas as suas atividades de acordo com os princípios de uma gestão organizacional eficiente, garantindo a sua sustentabilidade e o cumprimento dos seus fins;
- Prestar informação pormenorizada sobre as suas atividades e gestão às entidades públicas competentes, bem como às suas congéneres e outras



instituições de natureza diversa, e à sociedade em geral.

Responsabilidade

- Cumprir as suas obrigações de forma responsável e zelosa, procurando a excelência do desempenho, contribuindo para uma utilização eficiente dos recursos disponíveis;
- Adotar uma conduta criteriosa que prestigie a si próprio e à FAA, usando de reserva e discrição e prevenindo quaisquer ações suscetíveis de desprestigiar ou comprometer a FAA;

Profissionalismo e Integridade

- Adotar, em todas as circunstâncias, um comportamento competente, correto e de elevado profissionalismo;
- Demonstrar capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais, bem como procurar um contínuo desenvolvimento profissional e atualização técnica, cumprindo com rigor as suas responsabilidades para com os clientes, as equipas e a organização;
- Pautar o desenvolvimento da sua atividade profissional por critérios de honestidade pessoal e integridade de carácter abstendo-se de, por quaisquer formas, receber de terceiros qualquer espécie de pagamentos ou favores suscetíveis de criarem, a quem os presta, expectativas de favorecimento nas suas relações com a Instituição.

Solidariedade

Código de Ética

- Desenvolver um projeto contínuo de intervenção, capaz de potenciar a sustentabilidade da comunidade local, promovendo a mudança qualitativa na vida das pessoas em situação de risco social;
- Estabelecer pontos de articulação entre as áreas de intervenção e os problemas sociais de maior proximidade na comunidade local;
- Construir soluções possíveis de intervenção na realidade local, a partir dos principais problemas sociais;
- Captar parcerias institucionais nas áreas de intervenção priorizadas pela organização.

Confidencialidade e Privacidade

- Guardar absoluto sigilo de todos os factos e informações relativos à vida da Instituição, designadamente as que respeitem ao direito à privacidade das pessoas, de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas, a não ser nos casos previstos na lei;
- Cumprir com rigor as normas legais e as orientações das entidades competentes em matéria de proteção de dados pessoais, nomeadamente no respeito pelos mais elevados padrões de sigilo profissional no acesso, gestão e processamento da informação.

Política Institucional

Estratégia Institucional

- Crescimento sustentado e adaptado às necessidades da população;
- Crescimento no concelho, através do alargamento dos seus serviços a outras



freguesias do concelho;

- Adaptação e melhoria constante, através da implementação progressiva dos Manuais de Qualidade para as respostas sociais;
- Utilização de todo o potencial e competências diferenciadas dos recursos humanos, com vista à criação e desenvolvimento de atividades diversificadas;
- Diversificação dos serviços da organização, criando novas respostas sociais, potenciando a pluralidade da oferta e o alcance de novos clientes e reforçando a componente interna de financiamento da instituição;
- Inovação nas estratégias de marketing da empresa, mantendo e alargando segmentos e reconfigurando o posicionamento da instituição.

Para cumprir a estratégia institucional são estabelecidos valores e políticas que, anualmente, são convertidos em objetivos, para os quais são definidas metas. O cumprimento dessas metas é um compromisso de todos os que, trabalhando em equipa, realizam os principais processos da organização.

Os funcionários deverão ser participantes ativos e ter autonomia na forma como dinamizam as atividades, participando com regularidade em programas de formação e eventos promovidos pela instituição. O relacionamento interpessoal, o trabalho em equipa, o respeito pelos clientes e a lealdade para com a instituição são competências fundamentais nos recursos humanos desta organização.

Deverá ser promovida a comunicação interna, formal e informal, devendo os

Código de Ética

colaboradores contribuir com a sua opinião, dirigindo-se aos seus superiores hierárquicos sempre que considerem pertinente.

Direitos dos Colaboradores

Equidade

Todos os colaboradores, enquanto pessoas, têm a mesma dignidade dentro da organização. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de direitos ou isento de deveres, em razão de qualquer motivo de discriminação que atente contra os direitos fundamentais do Homem.

Estabilidade

É-lhes garantido o direito a trabalharem numa instituição que procura sempre ser competitiva e bem-sucedida, de modo a assegurar a estabilidade e a segurança da sua relação de trabalho e o seu progresso profissional.

Participação

Têm o direito de participar, de acordo com as suas funções e responsabilidades, em todos os aspetos da vida da organização, bem como de apresentar aos órgãos de gestão, opiniões, sugestões, reclamações ou queixas para defesa dos seus direitos e o direito de serem informados, em prazo razoável, sobre o resultado da respetiva apreciação.

Organização do trabalho

Têm direito à organização do trabalho em condições de segurança, higiene e saúde, de acordo com a legislação aplicável, bem como a condições socialmente



dignificantes, de forma a facultar a sua realização pessoal e profissional e permitir a conciliação da atividade profissional com a vida familiar.

Comunicação

Os colaboradores têm direito a que a comunicação – horizontal ou vertical – seja aberta, honesta, clara, objetiva e isenta.

Formação e Desenvolvimento

Os colaboradores têm direito à formação cultural e técnica, com garantia de igualdades de oportunidades no acesso, que por sua iniciativa ou da organização, se destinem a promover o desenvolvimento das suas competências pessoais e a sua valorização profissional.

Deveres dos Colaboradores

Lealdade

- Os colaboradores usarão de lealdade para com os colegas, superiores hierárquicos e outros colaboradores na sua dependência. Comunicarão à Direção da Instituição o exercício de outras atividades profissionais de alguma forma relacionadas com as que presta na Instituição ou que com elas possam colidir;
- Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional.

Veracidade e Rigor

- No desempenho das suas funções, os

Código de Ética

colaboradores terão sempre como referencial o conceito essencial da missão da Instituição, observando os valores definidos. Investirão, por isso, na qualidade dos serviços prestados e na promoção contínua da satisfação das necessidades dos clientes, colocando-se inteiramente ao serviço desse propósito;

- Em abono da sua integridade profissional devem desencorajar e recusar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza pelo exercício das suas funções;

Comunicação

- A comunicação entre a Instituição e outras entidades deve ser feita sempre no plano institucional – entidade a entidade - e organizada em moldes que garantam a eficácia, a boa imagem e a segurança de processos administrativos, respeitando os regulamentos;
- Informar os seus superiores através da cadeia hierárquica, acerca do impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

Reserva, discrição e sigilo profissional

- Os colaboradores deverão adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenir quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- Usarão da maior reserva e discrição, de modo 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 não usarão essas informações em proveito pessoal ou de terceiros;

- A consulta e utilização dos dados pessoais relativos aos clientes são reservadas aos técnicos envolvidos, para efeitos estritamente profissionais, e vedada a qualquer outro colaborador, de acordo com o estipulado nos regulamentos.

Competência

- Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas;
- Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência.

Espírito de Equipa e Cooperação

- Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

Utilização racional e ecológica dos recursos

- Os colaboradores zelarão pela conservação e criteriosa utilização dos recursos que lhes são facultados, evitando desperdícios e impactos negativos na qualidade ambiental.
- Não utilizarão, direta ou indiretamente, quaisquer bens ou propriedade intelectual da Instituição em proveito pessoal ou de terceiros.
- O tempo é um dos mais importantes recursos, pelo que deve ser gerido da forma mais rentável possível. Nestes

Código de Ética

termos, os momentos de trabalho deverão ser planificados e avaliados;

Conflitos de interesses

- Sempre que, no exercício da sua atividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam direta ou indiretamente outras entidades com as quais colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligadas por laços de parentesco ou afinidade, devem comunicar a existência dessas ligações.

Balço Social

A responsabilidade social empresarial é uma forma de conduzir as ações organizacionais pautada em valores éticos que visem integrar todos os protagonistas das suas relações: clientes, fornecedores, consumidores, comunidade local, parceiros (público externo), direção, administração e funcionários (público interno), ou seja, todos aqueles que são direta ou indiretamente afetados pelas atividades e que contribuem para a construção de uma sociedade que promova a igualdade de oportunidades e a inclusão social.

Medidas de responsabilidade social na FAA

Ética e Transparência	<ul style="list-style-type: none">• Disponibiliza regulamento interno e regulamento da resposta social onde o colaborador se irá integrar no seu acolhimento;• Recompensa pelo empenho e desempenho através de promoção interna;• Disponibiliza acompanhamento psicológico a todos os colaboradores e familiares que o solicitem;
Trabalho Infantil e Trabalho forçado	<ul style="list-style-type: none">• Solicita a entrega de documentos de identidade antes da admissão dos colaboradores para certificação de que não contrata trabalho infantil;
Saúde e segurança	<ul style="list-style-type: none">• Ministra formação regular sobre saúde e segurança a trabalhadores dos setores mais arriscados (cozinha, lavandaria) e alguns de outros setores,• Possui um Plano de Contingência para acionar em situações de epidemia e um Plano de Intervenção em Caso de Incêndio;• Organiza simulacros de incêndio anualmente;• Possui sistema de videovigilância em algumas instalações;• Promove anualmente a análise de riscos dos postos de trabalho através de um Técnico de HST;
Discriminação	<ul style="list-style-type: none">• O quadro de pessoal é composto por colaboradores de diferentes idades, nacionalidades, etnias e religiões;
Horário de trabalho	<ul style="list-style-type: none">• Promove a conciliação da vida pessoal e profissional através da flexibilidade horária, mediante necessidade dos colaboradores;
Remuneração e benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Proporciona um desconto de 20% nos serviços prestados pela instituição a todos os colaboradores;• Os colaboradores têm descontos ao apresentar cartão de colaborador em algumas empresas parceiras da instituição;
Formação	<ul style="list-style-type: none">• Incentiva a formação constante dos colaboradores, facilitando a sua frequência.
Comunidade	<ul style="list-style-type: none">• Existe uma rede de parceiros sociais com a qual a instituição coopera diariamente, para além de fazer parte do Núcleo Local de Inserção do RSI; da Comissão Alargada da CPCJ, da Rede Social do Município de Loulé e de conselhos pedagógicos de várias escolas do concelho;• Trabalha em parceria com o Banco Alimentar Contra a Fome;



	<ul style="list-style-type: none">• Organiza campanhas de recolha de produtos diferenciados com vista à distribuição a famílias economicamente carenciadas e em parceria com organismos locais e nacionais;• Organiza ações de apoio à cidadania;• Acolhe estagiários de diferentes escolas, empresas de formação e universidades;• Recebe trabalho comunitário de pessoas encaminhadas pelo Instituto de Reinserção Social, bem como trabalho socialmente necessário de pessoas encaminhadas pelo IEFP.
Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Recicla plástico, vidro, cartão, papel, pilhas, óleos alimentares;• Compra a fornecedores locais, minimizando o impacto ambiental com os transportes;• Promove com regularidade ações de sensibilização ambiental junto de colaboradores e clientes;• Participa e colabora em campanhas de recolha de papel e tampas plásticas com fins sociais;



A Ética em Prática

É compromisso da FAA assegurar, nas articulações com clientes e outras partes interessadas, a concretização da sua política, através da adoção de comportamentos éticos irrepreensíveis por parte dos seus colaboradores.

Como tal, apresentam-se alguns comportamentos a adotar em algumas das principais situações dilemáticas da instituição, seguindo as normas e valores previstos no código de ética:

Dilema 1

Negligência ou maus-tratos de um profissional da instituição sobre os clientes, testemunhados por outros colegas, a quem se coloca o dilema da denúncia ou compactuar com a situação.

Comportamento Correto:

Em situações de elevada gravidade, o primeiro passo deverá ser reportar à chefia direta a situação ocorrida.

Em caso de baixa gravidade, deve adotar-se uma abordagem de comunicação. Ou seja, o colaborador que assiste à situação, deverá conversar em particular com o/a colega implicado sobre a mesma, incentivando-o a rever o seu comportamento e a agir de acordo com as normas de conduta da FAA. Caso esta abordagem não suscite uma alteração de comportamento, a situação deverá ser reportada à chefia responsável.

Dilema 2

Sinais de negligência ou maus-tratos de um utente, identificados pelo colaborador/a da

Código de Ética

FAA, a quem se coloca o dilema da denúncia ou de omissão da situação.

Comportamento Correto:

Quando há suspeitas de negligência e/ou maus-tratos, o/a colaborador/a da FAA deve, inicialmente, tentar compreender a contextualização desses sinais e registar todos os indícios. A informação recolhida deverá ser reportada ao diretor da valência. Nessa altura o/a diretor/a, poderá agendar um atendimento individual para apurar os factos, antecedentes e causas, bem como, perceber quem é a vítima e o agressor, e as razões que levaram à situação.

Consoante os factos apurados e gravidade dos mesmos, a situação deve ser reportada às autoridades competentes (CPCJ; APAV; Tribunal de Família e Menores).

Dilema 3

Utente tem serviço contratualizado, mas não permite que o colaborador o execute. Coloca-se então o dilema, sobre se deve impor a execução ou não realizar o serviço, com prejuízo para o utente.

Comportamento Correto:

A primeira intervenção neste tipo de situações, deverá passar pela comunicação assertiva. O/a colaborador/a deve persuadir o utente, respeitando sempre a autonomia do mesmo, reforçando as vantagens e a necessidade da execução do serviço para o seu bem-estar.

Caso o utente não colabore, o funcionário/a não deve realizar o serviço contra a sua vontade. Posteriormente, deve reportar a situação ao diretor da valência para que seja contactado o familiar/cuidador para dar conhecimento da situação e promover a



sua resolução.

Dilema 4

Utentes que relatam aos técnicos situações de comportamentos sistemáticos de roubo ou outros atos ilícitos. Neste caso, o dilema caracteriza-se pela denúncia ou omissão da situação.

Comportamento correto:

Deve ser prática corrente, no âmbito do acolhimento dos utentes, explicitar os limites da confidencialidade. Assim, deverá ficar claro, que qualquer comportamento ilícito, crime, ou que coloque a vida do próprio ou de outros em risco, é denunciado às autoridades competentes. Neste âmbito, deve ser desencorajada a prática desses comportamentos, trabalhando a origem do problema e promovendo a consciência cívica.

Desta forma, quando o utente partilha informação de comportamentos ilícitos em contexto de confidencialidade, o/a colaborador/a da FAA deve primeiramente, procurar apurar os factos e a gravidade dos mesmos. Nos casos mencionados previamente, a situação deve ser reportada às autoridades competentes.

Dilema 5

O incumprimento das normas e regulamentos internos (por exemplo, não pagamento de mensalidade), ou seja, gera-se o dilema sobre se deve ou não desencadear processo de sanção.

Comportamento Correto:

O/a colaborador/a que tem conhecimento do incumprimento das normas internas

Código de Ética

deve sempre reportar a situação ao diretor da respetiva valência. Este deverá analisar a situação, podendo agendar um atendimento individual para apurar os factos e causas, bem como as razões que levam ao incumprimento.

Consoante os factos apurados, o/a diretor/a deverá propor uma estratégia de resolução do incumprimento (por exemplo, pagamento em prestações). Caso a proposta não seja aceite, deverá ser desencadeada a respetiva sanção.

Sanções de incumprimento do Código

Os colaboradores deverão apresentar as participações de possíveis infrações, de acordo com o definido neste Código, ao seu superior hierárquico para que o processo seja documentado e enviado à Direção para avaliação e decisão.

A decisão e conseqüentes sanções serão decididas pela direção em conjunto com a chefia direta consoante o âmbito e gravidade da infração, com base na seguinte tabela de sanções:

- a) Pagamento de multa de valor a definir
- b) Suspensão de funções por número de dias a definir
- c) Desenvolvimento de trabalho comunitário de qualidade e quantidade a definir
- d) Abertura de processo disciplinar interno, comunicação para a respetiva Ordem Profissional se houver e/ou para outras Entidades competentes

Aceitação do Código pelos Stakeholders



Este Código é explicado e entregue individualmente a todos os colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores da FAA que se comprometem a ler e a cumprir as suas disposições, bem como aceitar as consequências do seu incumprimento através do seguinte documento:

“Eu, _____, _____ (função/cliente/parceiro/fornecedor) da Fundação António Aleixo li e compreendi este Código, e comprometo-me a cumprir as suas disposições e a aceitar as consequências do seu incumprimento. Mais atesto que me foi explicado pessoalmente o seu conteúdo, esclarecidas todas as dúvidas que coloquei e que concordo com a aplicação deste código à organização e a todos as partes interessadas.

Assinatura:

(conforme documento de identificação)

Loulé, ____ / ____ / 20__”