



NORMAS GERAIS, CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA





ÍNDICE

Nota Introdutória	p.3
Capítulo I – Enquadramento	p.5
Artigo 1º (Quem somos)	p.5
Artigo 2º (Historial do Centro Social e Cultural de Orgens)	p.5
Artigo 3º (Missão, Visão e Valores)	p.6
Artigo 4º (Respostas Sociais do Centro Social e Cultural de Orgens)	p.8
Capítulo II – Sistema de Valores éticos	p.10
Artigo 5º (Domínios Centrais)	p.10
Capítulo III – Valores, Princípios e Compromissos	p.10
Artigo 6º (Domínios dos Clientes/Utentes – Pessoas)	p.10
Artigo 7º (Domínio da Família)	p.16
Artigo 8º (Domínio da Organização)	p.20
Capítulo IV – Normas Gerais	p.27
Artigo 9º (Finalidade)	p.27
Capítulo V – Recursos Humanos	p.28
Artigo 10º (Grupos Funcionais)	p.28
Artigo 11º (Reuniões)	p.28
Artigo 12º (Recrutamento, Seleção e Admissão de Pessoal)	p.28
Artigo 13º (Deveres para com os colaboradores)	p.28
Artigo 14º (Reconhecimento dos colaboradores e voluntários)	p.29
Artigo 15º (Deveres dos colaboradores)	p.30
Artigo 16º (Férias)	p.32
Artigo 17º (Faltas)	p.32
Artigo 18º (Registo de Ponto)	p.33
Artigo 19º (Trabalho Fora do Horário Normal)	p.33
Artigo 20º (Estacionamento das viaturas dos colaboradores).....	p.34
Artigo 21º (Utilização das Chaves)	p.34
Artigo 22º (Registo e Controlo de Ocorrências de Incidentes)	p.34



Artigo 23º (Sugestões e Reclamações)	p.35
Artigo 24º (Pedidos Escritos Efetuados Pelos Colaboradores)	p.35
Artigo 25º (Divulgação de Documentos)	p.36
Artigo 26º (Venda de Bens ou Serviços Externos à Instituição)	p.36
Capítulo VI– Higiene e Segurança no Trabalho	p.36
Artigo 27º (Cartão de Identificação)	p.36
Artigo 28º (Fardamento)	p.36
Artigo 29º (Uso de Telemóvel, Computadores Pessoais e Acesso a Sites)	p.37
Artigo 30º (Prevenção e Controle da Taxa De Alcoolémia)	p.38
Artigo 31º (Limitações ao consumo de tabaco)	p.38
Artigo 32º (Gratificações/Doações)	p.39
Artigo 33º (Voluntariado)	p.39
Capítulo VII– Incumprimentos e Sanções	p.40
Conclusão	p.41
Bibliografia	p.43



NOTA INTRODUTÓRIA

O Centro Social e Cultural de Orgens (CSCO) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que tem como objetivo promover o desenvolvimento e o bem-estar da comunidade da sua área de influência.

As IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) são constituídas sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com a finalidade de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos. O Centro Social e Cultural de Orgens presta atualmente, e desde 1995, serviços na área das crianças e jovens e na área da Terceira Idade.

A Ética nas Organizações do sistema de valores tem como objetivo orientar o comportamento organizacional bem como o das pessoas que as integram, tal como regular as relações que se estabelecem com as partes interessadas. Enquanto membros de uma organização, as pessoas confrontam-se com situações não regulamentadas, requerendo uma escolha entre várias alternativas que precisam de ser avaliadas como certas ou erradas, de acordo com o sistema de valores da organização.

O Código de Ética e Conduta é, portanto, um documento sistematizador e orientador dos princípios e valores da Instituição, para que todos os colaboradores os conheçam e os coloquem em prática, contribuindo assim para a qualidade de serviços, para a sustentabilidade e desenvolvimento das organizações e partes interessadas, nomeadamente clientes, parceiros, dirigentes, entre outros.

Este documento pretende ser um instrumento gerador de coesão e confiança, explicitando o compromisso de ética assumido pelos agentes da Instituição: dirigentes, colaboradores, voluntários, clientes e respetivos familiares. Não obstante se aplique às Respostas Sociais de CD (Centro de Dia) de SAD (Serviço de Apoio Domiciliário), ERPI (Estrutura Residencial para Idosos), Creche e Pré-escolar, atividades culturais e desportivas, o presente Código não impede que se verifiquem simultaneamente outras regras, implementadas ou a implementar pela Instituição. No âmbito das várias respostas sociais, o Centro Social e Cultural de Orgens visa o acolhimento de pessoas e



a satisfação das suas necessidades básicas de acordo com as especificidades de cada resposta social, apontando sempre para um serviço de excelência.

Ao invés de determinar, o Código de Ética e Conduta orienta os comportamentos dos colaboradores para que se evitem constrangimentos provocados pela violação dos direitos, princípios e valores dos destinatários das diversas valências. Daí a sua importância. As atitudes éticas e de conduta devem ser uma postura natural por parte de todos os colaboradores de uma Instituição. É um imperativo inerente à função profissional interiorizar e exteriorizar atitudes e comportamentos éticos e do respeito pelo próximo. Dever-se-á sublinhar, aliás, que em situações de conflito, as decisões devem ser tomadas tendo por base os valores e princípios enumerados no presente documento. Dir-se-á, por fim, neste introito, que a elaboração deste Código de Ética e de Conduta pretende nortear sobretudo os dirigentes, os colaboradores, os voluntários, os utentes/clientes e as famílias.



CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO

ARTIGO 1º

(Quem somos)

O Centro Social e Cultural de Orgens (CSCO) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos (IPSS), situada no Loteamento do Olival, Lote 6 em Orgens, Freguesia de Orgens, Concelho de Viseu.

Através dos protocolos de cooperação estabelecidos com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Câmara Municipal de Viseu, Ministério da Educação e Instituto de Emprego e Formação Profissional, entre outras Instituições o CSCO pretende servir todo e qualquer cidadão que recorra aos seus serviços, promovendo a satisfação das suas necessidades com base numa prestação de serviços de qualidade.

Para a prossecução dos seus objetivos, o CSCO disponibiliza diversas respostas sociais como, Berçário/Creche, Pré-escolar, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, com um corpo diretivo coeso de organização voluntária. E de colaboradores qualificados nas respetivas áreas.

ARTIGO 2º

(Historial do Centro Social e Cultural de Orgens)

Na década de setenta renasceu o Rancho Folclórico de Orgens, após alguns anos de inatividade do Rancho Folclórico Flores da Minha Aldeia (RFFMA) que provinha de 1948. Em paralelo surge o Centro Popular de Trabalhadores de Orgens, (CPTO) cujos primeiros estatutos foram aprovados pelo INATEL em 12 de dezembro de 1977. Assim, por escritura pública de 21 de março de 1983, exarada no 2º Cartório Notarial de Viseu, faz-se a fusão daquelas duas instituições com 20 elementos (13 CPTO e 7 de RFO) passando a designar-se Centro Cultural e Recreativo de Orgens. Nesta data, aqueles



elementos constituíram a comissão instaladora, sócios fundadores, dando início à nova associação.

Posteriormente, por escritura de 15 de março de 1991, exarada no 2º Cartório Notarial de Viseu alterou os seus estatutos e passou a denominar-se Centro Social, Cultural, Desportivo, Defesa do Ambiente e Património de Orgens. A 20 de dezembro de 1991, foi efetuado o registo dos estatutos da coletividade como Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) com publicação no Diário da República III série, de 12 de setembro de 1991, e foi reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública. Atualmente, por escritura de 23 de setembro de 2015, registada no Cartório Notarial de Viseu e em cumprimento do Decreto-Lei 172-A/2014, alterou novamente os seus estatutos e adotou o nome que hoje possui: Centro Social e Cultural de Orgens (CSCO).

ARTIGO 3º

(Valores, Visão e Missão)

1. Valores

Os principais valores do Centro Social e Cultural de Orgens são os seguintes:

Valores	Descrição
Solidariedade	Acolher com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços, respondendo às suas necessidades e especificidades;
Orientação Moral e Espiritual	Atender à condição moral do cliente e respeitá-lo independentemente da sua religião;
Ética e Responsabilidade Social	- Ter sempre em consideração os direitos das pessoas, saber respeitá-las e agir eticamente, através da promoção de autonomia e dignidade, pugnando contra qualquer tipo de discriminação;



Confiança	Criar um ambiente de confiança mútua, entre a Direção, Colaboradores, Clientes e Voluntários, inspirando-se na generosidade, partilha e respeito pelas especificidades de cada um;
Gratidão	Respeitar os utentes na sua individualidade valorizando os seus saberes e histórias de vida
Tranquilidade	Proporcionar momentos de privacidade e de paz através das terapias tranquilizadoras;
Aconchego	Prestar serviços que proporcionem bem-estar ao cliente/utente;
Confidencialidade	Não transmitir ao exterior informações pessoais sobre utentes, colaboradores e dirigentes, ou que possam por em causa o bom nome da instituição, respeitando assim, o direito à privacidade;
Qualidade	Promover a melhoria constante dos serviços prestados, cumprindo todos os padrões de qualidade;
Inovação	Intervir de forma empreendedora, implementando respostas adaptadas às necessidades identificadas. Valorizar o desenvolvimento de competências dos colaboradores, apostando na atualização constante das estratégias e práticas de atuação; Promover a melhoria constante dos serviços prestados, cumprindo todos os padrões de qualidade;
Proximidade	Atuar de forma integrada e orientada para a Comunidade, fomentando a sua autonomia de modo proactivo. Conhecer a realidade onde estamos inseridos e assumir um papel ativo no seu desenvolvimento;



Cooperação	Promover a partilha e trabalhar, em conjunto, para os mesmos objetivos. O envolvimento de todos e o trabalho em equipa são fundamentais para o bom funcionamento da instituição.
-------------------	--

2. Visão

Afirmar-se como uma Instituição de referência, inovadora, flexível, dinâmica, empreendedora pela multiplicidade de respostas sociais que apresenta, tendo por objetivos principais o aumento/melhoramento da qualidade de vida dos indivíduos, famílias e comunidade, aliada a um forte compromisso social, cultural e desportiva.

3. Missão

A missão do CSCO consiste em desenvolver um conjunto de serviços que assegurem, com qualidade, a satisfação das necessidades dos seus clientes/utentes, promovendo o potencial que há em cada indivíduo, de modo a torná-lo agente principal na definição e realização do seu projeto de vida.

ARTIGO 4º

(Respostas Sociais do Centro Social e Cultural de Orgens)

1. Creche

A Resposta Social de creche é um equipamento de natureza socioeducativa, vocacionado para o apoio à família e à criança, destinado a acolher crianças até aos 3 anos de idade, durante o período correspondente ao impedimento dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais.

Assim, e de acordo com o Artigo 7.º, decreto 262/2011, a mesma encontra-se organizada em unidades autónomas de grupos de crianças cuja distinção assenta nas características específicas das diferentes faixas etárias.



2. Pré-escolar

A resposta social de *Pré-escolar* destina-se a crianças em idades dos 3 anos até à entrada no 1º ciclo. Tem como principal objetivo o desenvolvimento da criança, proporcionando atividades educativas e atividades de apoio à família, assim promovendo o desenvolvimento pessoal e social da criança e proporcionando-lhe condições de bem-estar e segurança. Contribui para a igualdade de oportunidades no acesso à escola, para o sucesso na aprendizagem e desenvolvimento da expressão e comunicação.

Todo o trabalho desenvolvido pelos educadores assenta nas OCEPE (orientações curriculares para a educação pré-escolar). Trata-se de uma unidade pedagógica para a infância com fundamentos comuns e incluindo os mesmos princípios orientadores para todos os colaboradores. Estas subdividem-se em várias áreas e domínios, que são trabalhados diariamente nas salas e pré-escolar.

3. Centro de dia

A Resposta Social de Centro de Dia consiste no acolhimento e prestação de serviços contribuindo para a proteção da pessoa no seu meio familiar, visando a promoção da autonomia e a prevenção de situações de dependência.

4. Serviço de apoio domiciliário

A Resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) consiste na prestação de serviços individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

5. Estrutura residencial para pessoas idosas

É uma resposta social, em equipamento de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia. Os destinatários são pessoas de idade



igual ou superior a 65 anos ou de idade inferior em condições excecionais, a considerar caso a caso.

CAPÍTULO II – SISTEMA DE VALORES ÉTICOS

Artigo 5º

(Domínios Centrais)

Os domínios essenciais são os clientes, as famílias e as organizações. Para cada domínio serão estabelecidos valores e enunciados os respetivos princípios perante os quais haverá um compromisso por parte dos diretores, dos colaboradores e voluntários, das famílias e dos clientes. Assim, para os clientes, valoriza-se a Dignidade/Valor da Pessoa/Igualdade e a Cidadania. Para as Famílias, valoriza-se a Igualdade e a família como Base de Inclusão e por último nas Organizações Sociais defende-se o Serviço, a Participação e a Qualidade.

CAPÍTULO III – VALORES, PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

Artigo 6º

(Domínio dos Clientes/utentes – Pessoas)

«Por maior que seja a situação de vulnerabilidade dos clientes por elas apoiados, possuem a mesma condição de Pessoa que todas as outras e necessitam de apoios para viver uma vida plena.»

1. A DIGNIDADE E O VALOR DA PESSOA

1.1. Princípios

- a) A dignidade humana, um valor universal, inalienável e inviolável, é um conceito evolutivo, dinâmico e abrangente, ligado à responsabilidade, à ideia do cuidado que reforça os campos éticos de atenção ao singular, à partilha e à solidariedade.



- b) A pessoa em situação de fragilidade social, como indivíduo e pessoa e enquanto ser humano, tem valor em si mesma. Não há duas pessoas iguais pelo que devem ser respeitadas na sua individualidade.
- c) Com base no respeito pela Dignidade e valor intrínseco, entendemos que a pessoa está sujeita a um processo dinâmico de mudança que lhe vai criando necessidades, desejos, crenças e opções individuais. Procuramos a qualidade de vida, garantindo o direito a uma vida digna e à autonomia.
- d) 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 (sem mediações manipuladoras) as suas queixas, desejos, opiniões, necessidades e aspirações. Para o efeito, deverão criar-se canais adequados que permitam a comunicação de opiniões, pedidos, propostas ou críticas aos órgãos de Coordenação, de Direção Técnica e Direção.
- e) 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.

1.2. Compromissos dos Dirigentes

- a) Desenvolver os meios necessários para que cada cliente, independentemente das suas capacidades e/ou condição de saúde física/psicológica, possa exprimir-se por si mesmo, facilitando oportunidades e meios para que se exprimam livremente (queixas, desejos, opiniões, necessidades e aspirações etc.). Para o efeito compromete-se em criar canais de comunicação eficazes, na recolha de opiniões, pedidos, desejos, propostas etc., assim como a disponibilizar o pessoal qualificado e os serviços descritos, em regulamento interno e previamente celebrados através de compromisso contratual;
- b) Zelar por um atendimento personalizado, individualizado e de qualidade ao cliente e respetiva família;



- c) Impulsionar práticas que apelam à participação dos Clientes;
- d) Criar instrumentos como Regulamento Interno, Código de Ética e Conduta, Programa de Garantia e Prevenção da Negligência e Maus-Tratos, com o objetivo de salvaguardar clientes/utentes/ colaboradores/voluntários.

1.3. Compromissos dos colaboradores e voluntários

- a) Desenvolver estratégias e práticas que favoreçam a capacidade de escolha e de iniciativa dos clientes de modo a promover a valorização pessoal, bem como saber ouvir as pessoas.
- b) Denunciar situações de discriminação, injustiça, maus-tratos, negligência e qualquer outro comportamento que viole os princípios e normas deste Código de Ética e Conduta.
- c) Interagir com cada pessoa tendo em conta a individualidade da mesma. O tratamento, as formas de chamar, devem basear-se em relações de respeito, não havendo discriminação por motivos de capacidade, género, orientação sexual, etnia, religião, cultura, orientação política ou sexo.

1.4. Compromissos das Famílias

- a) Facilitar o acesso à informação e conhecimentos necessários, para que a pessoa em situação de fragilidade consiga decidir ou dar consentimento sobre tudo o que lhe diga respeito.
- b) Utilizar modos de linguagem que não magoe a dignidade e autoestima das mesmas, não havendo atitudes discriminatórias em relação a outros familiares.
- c) Respeitar a vida privada do familiar bem como fomentar uma aparência física cuidada.

1.5. Compromissos dos Clientes/Utentes

- a) Respeito na individualidade e diferenças, visto que cada pessoa tem necessidades, interesses e aspirações diferentes;
- b) Aceitar e respeitar as opções no domínio político, cultural religioso ou outro.



2. A IGUALDADE DE PRINCIPIOS

Todas as pessoas, por maior que seja a sua situação de fragilidade social, enquanto membros da espécie humana, são cidadãos de pleno direito, com necessidades, direitos e obrigações como todos os outros.

- a) Igualdade de oportunidades de participação em que toda a pessoa tem potencial para crescer, desenvolver-se e adaptar-se ao meio.

2.1. Compromissos dos Dirigentes

- a) Promover todas as estratégias que contribuam para que cada pessoa tenha uma vida o mais normal possível, promovendo a qualidade de vida e os apoios necessários a nível familiar, residencial, profissional e da vida social em geral.
- b) Eliminar ou reduzir as barreiras de todo o tipo (físicas, sociais, de comunicação, outra) que dificultem a acessibilidade à igualdade de oportunidades.
- c) Fomentar atividades, ritmos e rotinas adequadas à idade e às condições socioculturais do meio, procurando sempre o meio menos restritivo possível e fomentando o uso dos serviços comunitários.

2.2. Compromissos dos Colaboradores e Voluntários

- a) Ter presente que toda a pessoa pode progredir se contar com os meios adequados.
- b) Proporcionar os apoios, procurando manter permanentemente uma relação interpessoal afetiva e significativa, associando a qualidade técnica e o valor humano.

2.3. Compromissos das Famílias

- a) Fomentar permanentemente a inclusão social do familiar em situação de fragilidade, tendo em conta a sua idade e as condições socioculturais do meio.
- b) Zelar para que a pessoa/familiar em situação de fragilidade jamais seja objeto de discriminação no contexto da Instituição e da família.



2.4. Compromissos dos Clientes /Utentes

- a) Defender o direito à igualdade das suas oportunidades e dos outros em situação idêntica.
- b) Denunciar qualquer situação discriminatória que ocorra no contexto da Instituição, da Família ou na comunidade.

3. A CIDADANIA

3.1. Princípios

- a) Os direitos humanos são universais, pelo que devem ser usufruídos por todas as pessoas, designadamente as mais vulneráveis.
- b) O Centro Social e Cultural de Orgens constitui um meio privilegiado da participação ativa dos cidadãos na resolução dos problemas sociais das suas comunidades, promovendo o seu bem-estar, a qualidade de vida e a igualdade, ou seja, a criação de condições para a efetivação dos respetivos direitos de cidadania.

3.2. Compromissos dos Dirigentes

- a) Ter em conta os direitos de cidadania das pessoas em situação de fragilidade, sobretudo quando possam não saber defender-se eficazmente.
- b) Zelar para que todas as práticas sejam orientadas para qualquer entrave que impeça a igualdade de direitos das pessoas em situação de fragilidade.
- c) Assumir o trabalho de intervenção social na perspetiva de uma ética de serviço e não de mero exercício de poder, pois as Instituições e os serviços existem para servir as pessoas e não o contrário.
- d) Salvaguardar que as organizações deverão satisfazer as necessidades dos seus clientes, o que implica a ação concertada dos colaboradores da organização, atribuindo papéis e responsabilidades diversificadas.



3.3. Compromissos dos Colaboradores e Voluntários

- a) Orientar o processo de intervenção técnica segundo uma lógica de uma participação motivada.
- b) Desenvolver o seu trabalho no sentido da construção de personalidades morais, de cidadãos autónomos que buscam o bem-estar pessoal e coletivo.
- c) Promover a livre escolha e as tomadas de decisão autónoma dos clientes, levando a que cada um considere o impacto das suas decisões nos outros.
- d) Oferecer condições para que os clientes se conheçam a si próprios, os seus próprios sentimentos e emoções, que construam o autorrespeito e valores socialmente desejáveis.
- e) Desenvolver nos clientes uma atitude intelectualmente crítica sobre os dados e factos da realidade social e sobre os aspetos essenciais inerentes ao exercício da cidadania.

3.4. Compromissos das Famílias

- a) Respeitar integralmente todos os direitos de cidadania do seu familiar em situação de fragilidade.
- b) Incentivar e criar todas as condições para que o seu familiar em situação de fragilidade possa exercer plenamente todos os seus direitos de cidadania.

3.5. Compromissos dos Clientes / Utentes

- a) Respeitar todos os direitos dos seus pares e o papel dos colaboradores no exercício das suas funções.
- b) Consciencializar e exercer todos os seus direitos e deveres no quadro da organização, da comunidade de inserção e do seu país.
- c) Expressar a sua indignação, apresentando reclamações e sugestões sempre que os seus direitos sejam atropelados.



Artigo 7º

(Domínio da Família)

A família é “Um sistema, um conjunto de elementos ligados por um conjunto de relações, em contínua relação com o exterior, que mantêm o seu equilíbrio ao longo de um processo de desenvolvimento percorrido através de estádios de evolução diversificados.” (Sampaio, 1985) A família constitui um espaço privilegiado de troca de saberes, transmissão de valores entre gerações. Após a institucionalização da pessoa idosa, a família não se pode descurar das suas responsabilidades. Para o domínio da Família, adotamos dois valores importantes sendo eles: a Igualdade e a Família como base de Inclusão.

1. A CIDADANIA

1.1. Princípios

- a) Numa Sociedade Democrática, qualquer família, apesar das suas características próprias, deve estar em plano de igualdade, ao nível da Educação, Saúde, Justiça ou Cultura.
- b) A bidirecionalidade sociedade/família deve assentar no princípio da igualdade, justiça, equiparação e na interdependência, assegurando, deste modo, uma melhor qualidade de vida para todos, possibilitando às famílias o idêntico acesso aos recursos sociais disponíveis.
- c) Toda e qualquer família tem o direito que a comunidade ponha ao seu dispor os meios imprescindíveis para que a igualdade seja garantida.
- d) As famílias com necessidades específicas devem merecer acompanhamento, formação e programas adequados e devidamente estruturados, que privilegiem intervenções coordenadas e em articulação, fazendo-se, desta forma, uma diferenciação positiva, tendo em vista uma maior justiça social.
- e) A família enquanto realidade dinâmica e em permanente evolução, deve ter por pedra basilar o princípio da Solidariedade entre famílias, onde as relações interpessoais baseadas na qualidade, na compreensão e confiança mútua e no



reconhecimento do outro como ser capaz de prestar apoios e de recebê-los adequadamente facilita a adaptação às novas realidades.

1.2. Compromissos dos Dirigentes

- a) Zelar para que não aconteçam discriminações face às famílias, seja esta distinção de raça, etnia, religião, cultura, orientação sexual, posição económica ou qualquer outra, garantindo, desse modo, o respeito de todos os seus direitos.
- b) Definir objetivos de ação social, no sentido de reivindicar o direito à igualdade das famílias no seio da comunidade mediante dispositivos sociais solidários e de apoio, sobretudo às famílias mais vulneráveis e em desvantagem social.
- c) Analisar as necessidades dos clientes e familiares em situação de desvantagem social, estabelecendo mecanismos de diferenciação positiva, por exemplo no pagamento das mensalidades, tendo em vista uma maior justiça social, por a família não ter condições financeiras ou habitacionais de resposta.
- d) Considerar as famílias com total imparcialidade face às normas e procedimentos, evitando ficar à mercê de fatores subjetivos, como a simpatia ou qualquer outra situação de privilégio.

1.3. Compromissos dos Colaboradores e Voluntários

- a) Respeitar a dignidade e as preferências de cada família.
- b) Estabelecer relações de confiança mútua e cooperação com as famílias do cliente/utente a quem prestam serviço, promovendo sempre a igualdade de tratamento, tanto em aspetos mais gerais como particulares.
- c) Saber informar os familiares acerca dos recursos comunitários e serviços colaboradores de apoio, garantindo que todas as famílias tenham igual acesso à informação, especialmente as mais vulneráveis e em desvantagem social.
- d) Respeitar a individualidade de cada família, procurando não fazer julgamentos de valor.



1.4. Compromissos das Famílias

- a) Aceitar que existem circunstâncias diversas que implicam apoios diferenciados às famílias pela ação social.
- b) Expressar de forma verdadeira as suas necessidades, evitando assim benefícios que não correspondam à sua situação pessoal.
- c) Denunciar situações de violação dos direitos à não discriminação que tenham ocorrido consigo ou com outras famílias.
- d) Exercer de maneira ativa e pelos canais adequados a opinião e avaliações sobre a qualidade dos serviços.

1.5. Compromissos dos Clientes/Utentes

- a) Estabelecer e manter relações de respeito, confiança, confidencialidade e cordialidade com qualquer família, não fazendo por isso qualquer tipo de diferenciação de raça, etnia, religião, orientação sexual, cultura, social, posição económica ou qualquer outra.
- b) Perceber da necessidade de haver clientes/utentes de determinadas famílias que necessitam de maior apoio para que a igualdade seja no mínimo digna, promovendo, deste modo, o princípio da solidariedade, respeito e responsabilidade.

2. A Família como base de Inclusão

1.1. Princípios

- a) O processo de integração do cliente/utente na comunidade, incluindo a construção da sua identidade, tem o seu espaço próprio e principal recurso na família. É considerada quer a família biparental como a monoparental e a família tutelar, seja do tutor ou a institucional.
- b) A Família e comunidade são realidades interdependentes, contudo a família é o primeiro pilar de referência e de socialização do indivíduo.



- c) Ao princípio da família, enquanto espaço de desenvolvimento e socialização, devemos igualmente acrescentar o princípio ético de qualidade, isto é, da aspiração natural e cultural de todos os indivíduos da família para o desenvolvimento de uma vida digna em solidariedade.

1.2. Compromissos dos Dirigentes

- a) Reconhecer a família como a estrutura fundamental e o principal recurso para a socialização do cliente/utente, evitando ações e atitudes que contrariem este reconhecimento e que deteriore a imagem da família, minimizando a sua função social.
- b) Garantir a dinamização na sua organização de valores como a autoestima, autodeterminação, o afeto e a integração dos seus clientes/utentes na comunidade.
- c) Procurar realizar, em complementaridade com a família, um trabalho de promoção de dimensões de qualidade de vida, entre as quais o desenvolvimento pessoal e inclusão social.

1.3. Compromissos dos Colaboradores e Voluntários

- a) Ajudar as famílias a aprofundar o conhecimento acerca do seu familiar, partilhando informações e apoiando o desenvolvimento deste de uma forma continuada.
- b) Empenhar-se no processo de reorganização social e psicológica das famílias mais desestruturadas, a fim de estas poderem cumprir o seu papel de segurança e de apoio ao familiar socialmente fragilizado.

1.4. Compromissos das Famílias

- a) Assumir o seu papel como entidades criadoras de modelos de solidariedade, aceitando a responsabilidade de ser o núcleo privilegiado de suporte sócio – afetivo do familiar e a base da sua inclusão no seio da comunidade.



- b) Exercer o seu direito a pedir informação sobre a qualidade dos serviços, podendo propor alterações e fazer sugestões, desempenhando o seu direito a serem escutadas e a apresentar reclamações.
- c) Enfatizar e reforçar o valor da inclusão, não só a nível da organização, mas também na comunidade.
- d) Estimular, na medida do possível, a iniciativa e a tomada de decisão do familiar, em ordem à sua autonomia, auto - determinação e desenvolvimento pessoal.

1.5. Compromissos dos Clientes/Utentes

- a) Fazer valer os seus direitos de aprender, se relacionar e conviver num ambiente familiar inclusivo, tendo em vista a promoção de dimensões como o desenvolvimento pessoal e a socialização.
- b) Ter um papel participativo na definição do seu programa e do seu projeto de vida e procurar que no seio familiar se criem as condições necessárias para que haja continuidade na promoção de dimensões como a inclusão social e o desenvolvimento.

Artigo 8º

(Domínio da Organização)

O Centro Social e Cultural de Orgens está a desenvolver a implementação do Sistema da Gestão de Qualidade, para assim, ter um serviço de excelência.

1. O Serviço

1.1. Princípios

- a) Os serviços prestados destinam-se às pessoas em situação de fragilidade social baseando-se no princípio de ação humanitária, princípio que mobiliza as pessoas e as sociedades a prestar apoio aos mais desfavorecidos.



- b) Os serviços a prestar devem assentar nos valores e princípios do Respeito, da Individualidade, da Autonomia, da Liberdade de escolha, da Privacidade e Intimidade, da Participação e dos Direitos.
- c) Estes valores e princípios básicos têm um carácter universal, altruísta, não paternalista, responsável, independente, reivindicativo e centrado nas necessidades reais dos clientes/utentes.

1.2. Compromissos dos Dirigentes

- a) Responder às necessidades reais dos seus clientes/utentes segundo os critérios de prioridade normativamente definidos.
- b) Gerir os seus serviços com competência, aplicando os critérios de eficiência e qualidade como exigência moral, em consonância com o princípio da responsabilidade.
- c) Desenvolver planos de formação para dirigentes sobre liderança, planeamento, programação, avaliação e melhoria contínua, a fim de aperfeiçoar a qualidade dos serviços.
- d) Promover uma integração adequada dos Voluntários, através de um correto acolhimento, uma formação ajustada às necessidades, um sistema de apoio/supervisão atentos.
- e) Salvar que os serviços oferecidos pelas IPSS se orientam para a promoção da autonomia dos seus clientes/utentes, contando com a sua participação e evitando a criação e manutenção de situações de dependência.

1.3. Compromissos dos Colaboradores e Voluntários

- a) Entender o seu trabalho como um serviço à comunidade, centrado nas pessoas em situação de fragilidade social, tendo como referencial da sua atuação a melhoria da sua qualidade de vida.
- b) Entender a formação como um dever que deriva do seu compromisso para com as pessoas a quem presta o serviço, participando em quantas ações de formação se considerem necessárias.



- c) Desenvolver a sua capacidade de adaptação à modernização do processo de trabalho e às novas ferramentas de gestão e devem estar disponíveis para frequentar as ações de formação que lhes forem propostas com vista à aprendizagem e valorização contínua otimizando assim, as suas competências.
- d) Garantir a confidencialidade dos assuntos pessoais da esfera privada de cada um dos clientes/utentes e suas famílias bem assim como a confidencialidade dos assuntos internos da sua organização em relação ao exterior, sabendo identificar os responsáveis no interior da Instituição a quem deve transmitir esses assuntos.
- e) No relacionamento com terceiros, os colaboradores do CSCO devem prestar atenção, com a celeridade e diligências devidas, a colaboração sempre que a solicitem, adotando uma atitude urbana e cordial, atuando com isenção, equidade e segundo critérios de objetividade.
- f) As informações prestadas pelo CSCO devem ser comunicadas de forma clara e compreensível e em conformidade com os princípios de legalidade, rigor, veracidade e oportunidade, salvaguardando o dever de sigilo.

1.4. Compromissos das Famílias

- a) Pedir e participar em ações informativas e formativas que contribuam para que melhor compreendam e respondam às necessidades e exigências dos seus familiares apoiados no contexto do seu domicílio.
- b) Posicionar-se corretamente na relação com a organização, cumprindo os regulamentos internos que a si dizem respeito, numa ótica de respeito pelos seus direitos e deveres.
- c) Ser agente ativo de mudança, no seio da família, transmitindo mensagens e modelos de conduta de acordo com os valores adotados pela Instituição em relação às pessoas nela atendidas.

1.5. Compromissos dos Clientes/Utentes

- a) Respeitar o pessoal nas funções que exercem e a todos os outros clientes da Instituição.



- b) Participar e colaborar no programa individual com ele e para ele estabelecido, em ordem ao seu desenvolvimento e melhoria da qualidade de vida.
- c) Conhecer na medida do possível e cumprir as normas em vigor, assim como as normas de funcionamento e disciplina.
- d) Respeitar o bom uso das instalações e equipamentos da Instituição e colaborar na sua preservação/manutenção.
- e) Informar/denunciar aos Diretores/Coordenadores todas as anomalias de funcionamento por eles detetadas, em especial no que à negligência e maus-tratos diz respeito e das quais tenham sido alvos ele próprio ou outros clientes.

2. A Participação

2.1. Princípios

- a) Sem participação não há associativismo, não há transparência, não há comunicação, não há sentido de pertença, não há qualidade.
- b) A prática dos princípios éticos como a Igualdade, a Liberdade e a Justiça remetem-nos para o exercício de virtudes cívicas como Honradez, a Tolerância, a Razoabilidade, a Capacidade de Diálogo, a Responsabilidade Social e a Lealdade.
- c) A defesa destes princípios éticos é a garantia de que as organizações interpretem o poder e a autoridade como um Serviço, por delegação e que os clientes mantêm, na sua componente mais individual os seus valores e a sua capacidade de escolha.

2.2. Compromissos dos Dirigentes

- a) Zelar pelos processos participativos estatutários e criar todos os mecanismos e fórmulas necessárias para garantir a prática dos princípios de participação.
- b) Potenciar a plena integração e participação dos voluntários, zelando para que ambas as partes se realizem da maneira mais eficaz possível.
- c) Promover encontros, congressos, jornadas para partilhar ideias e experiências.



- d) Organizar encontros informais com os sócios, com os colaboradores e com os clientes/utentes, a fim de debater problemas e assuntos que a todos dizem respeito.
- e) Participar em parcerias e redes locais, desenvolvendo práticas da responsabilidade social no interior da Instituição e beneficiando desse tipo de práticas da parte de outros parceiros e cooperantes.

2.3. Compromissos dos Colaboradores e Voluntários

- a) Desenvolver atitudes e comportamentos pessoais não autoritários, mas democráticos, em coerência com os valores defendidos pelo CSCO.
- b) Promover o máximo de participação dos clientes/utentes, valorizando as suas opiniões nas tomadas de decisão que lhes dizem respeito.
- c) Promover a autorrepresentação de cada um dos clientes/utentes na defesa dos seus direitos, interesses e aspirações.
- d) Ser veículos de informação e participação dos clientes/utentes na vida das Instituições, designadamente daqueles que, pelas suas características pessoais ou incapacidade de comunicar, não são capazes de se autorrepresentar.
- e) Promover a participação dos colaboradores e voluntários em ações de formação com vista à melhoria contínua do seu desempenho na organização.

2.4. Compromissos das Famílias

- a) Interiorizar o seu papel de membros ativos da Organização que apoia o seu familiar e exigir o cumprimento dos princípios que a Instituição defende.
- b) Participar ativamente na busca de soluções para eventuais dificuldades de encontrar soluções visíveis para a gestão da Instituição a que pertença.
- c) Participar no processo educativo, terapêutico e social do seu familiar, sempre que lhe seja solicitado e em consonância com as orientações técnicas de consenso na Instituição.



2.5. Compromissos dos Clientes/Utentes

- a) Participar na definição e execução dos objetivos e atividades para eles dirigidos.
- b) Participar no processo de avaliação dos resultados dos objetivos e atividades desenvolvidas.
- c) Usar o sistema de reclamações/sugestões, a fim de participarem na melhoria contínua dos serviços.
- d) Participar nas reuniões dos Grupos de “Auto-representantes” ou de “Clientes/Utentes” existentes nas Instituições, a fim de discutirem os assuntos que aos clientes/utentes dizem respeito.

3. A Qualidade

3.1. Princípios

- a) As IPSS adotam o paradigma da Qualidade como um referencial técnico para melhorar os apoios e os serviços que prestam e como forma de favorecer os comportamentos éticos com as pessoas, isto é, de promover as atitudes e tratamentos de respeito e de dignidade da pessoa.
- b) O valor da Qualidade encerra uma natureza ética por integrar os seguintes princípios.
- c) Acreditar na Pessoa/cliente, como membro ativo e central da organização, tendo em conta e integrando os seus desejos e expectativas no planeamento e na prestação dos apoios para melhorar a sua qualidade de vida.
- d) A Individualização e a Empatia como garantia de evitar passar por cima das Pessoas.
- e) A Igualdade entre colaboradores, familiares, tutores e os clientes/utentes, de modo a evitar o abuso de poder.
- f) A Melhoria contínua, como antídoto de inércias sempre perniciosas.
- g) A Eficiência, como uso responsável de recursos escassos.



3.2. Compromissos dos Dirigentes

- a) Criar e estabelecer as condições organizativas necessárias que garantam um tratamento de dignidade e de profundo respeito para com os clientes/utentes.
- b) Criar um ambiente organizativo que não seja baseado nas relações hierárquicas de poder em que os clientes/utentes estejam no último nível da escala.
- c) Dedicar um espaço de tempo do seu trabalho a avaliar e zelar pelo estado da qualidade de vida e dos direitos dos clientes/utentes e das famílias dependentes da sua organização.
- d) Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Instituição quer através das condições físicas do espaço quer através dos colaboradores que seleciona para a prestação dos diferentes serviços.
- e) Incorporar a cultura da qualidade na formação dos dirigentes das IPSS.
- f) Desenvolver sistemas de implementação paulatina do plano de qualidade nas suas organizações.
- g) Integrar nos seus processos de qualidade o uso responsável e eficiente dos seus recursos, procurando obter com eles os melhores resultados.

3.3. Compromissos dos Colaboradores e Voluntários

- a) Não exercer o seu poder técnico ou a sua influência para manter e fomentar relações hierárquicas de desigualdade com os clientes/utentes.
- b) Manter uma atitude de empatia com os seus clientes/utentes, em permanente escuta e observação, a fim de se colocar no seu lugar e conhecer assim melhor as suas necessidades, expectativas e desejos.
- c) Apoiar os seus clientes/utentes no exercício dos seus direitos.
- d) Fomentar a autodeterminação das pessoas a quem prestam apoio.
- e) Trabalhar em colaboração com as famílias nos programas de apoio e de melhoria da qualidade de vida dos clientes/utentes.
- f) Participar na inventariação das “boas práticas” desenvolvidas na sua organização e procurar validá-las no confronto com outras Instituições congéneres.



- g) Desenvolver os seus conhecimentos sobre qualidade nos serviços sociais e pô-los em prática enquanto instrumentos da promoção da qualidade de vida dos clientes/utentes.
- h) Denunciar atitudes de abuso ou de negligência institucional ou promocional aos Dirigentes/Coordenadores, sabendo separar sentimentos de falso companheirismo ou corporativismo.

3.4. Compromissos das Famílias

- a) Prosseguir no espaço família as orientações dadas pela Instituição para a promoção da qualidade de vida do seu familiar socialmente fragilizado.
- b) Colaborar nos processos de planeamento e de avaliação, assim como na prestação dos apoios no espaço familiar, em coordenação com os colaboradores.
- c) Denunciar situações de abuso ou negligência.

3.5. Compromissos dos Clientes/Utentes

- a) Assumir um papel pró-ativo e empenhado na procura permanente da melhoria da sua qualidade de vida.
- b) Denunciar junto dos diretores, familiares, colaboradores todas as situações que atentem aos seus direitos, designadamente as referentes aos maus-tratos e negligência.

CAPÍTULO IV – NORMAS GERAIS

ARTIGO 9º

(Finalidade)

O Centro Social e Cultural de Orgens tem um conjunto de normas próprias que regulamentam as condutas específicas e que constam dos regulamentos internos aprovados para cada uma das respostas sociais – Creche, Pré-escolar, Centro de Dia, SAD e ERPI.



Há, no entanto, determinadas normas que se aplicam a todos os que lidam com as várias respostas sociais e que aqui se coligem.

CAPÍTULO V - RECURSOS HUMANOS

ARTIGO 10º

(Grupos Funcionais)

Os recursos humanos dispõem-se de acordo com os grupos funcionais constantes no manual de funções.

ARTIGO 11º

(Reuniões)

Os colaboradores devem comparecer em quaisquer reuniões, ainda que em horário pós-laboral, desde que previstas no plano anual ou convocadas até 48 de antecedência.

ARTIGO 12º

(Recrutamento, Seleção e Admissão de Pessoal)

Compete à própria Direção da instituição, respetiva diretora técnica e coordenadores de reposta social, a identificação de uma necessidade de admissão de pessoal e a consequente definição do perfil, em termos gerais, do colaborador a contratar.

ARTIGO 13º

(Deveres para com os colaboradores)

São deveres do CSCO:

- a) Cumprir o disposto no contrato de trabalho e na legislação de trabalho aplicável;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador;
- c) Pagar pontualmente a retribuição;



- d) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico, como moral;
- e) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador, nomeadamente proporcionando-lhe formação profissional;
- f) Respeitar a autonomia técnica do colaborador que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
- g) Prevenir riscos e doenças dos colaboradores, tendo em conta a proteção da saúde e a segurança do colaborador, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças dos colaboradores, transferindo a respetiva responsabilidade para uma seguradora;
- h) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram para a instituição da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- i) Fornecer ao colaborador a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença e proporcionar aos colaboradores as condições necessárias à realização do exame médico de acordo com a legislação vigente;
- j) Emitir certificados / declarações de trabalho, conforme a lei em vigor;
- k) Assegurar o direito à formação, através do número mínimo legal de horas, mediante ações de formação desenvolvidas na instituição ou a concessão de tempo para frequência de formação por iniciativa do colaborador;
- l) Possibilitar, desde que não esteja em causa o normal funcionamento do serviço, a participação dos colaboradores, a título voluntário, noutros organismos do mesmo âmbito de atuação da instituição.

ARTIGO 14º

(Reconhecimento dos colaboradores e voluntários)

1. O CSCO pretende reconhecer os melhores colaboradores através dos seguintes mecanismos, cumulativos entre si:



- a) Gozo de 1 dia para os colaboradores que tenham a graduação máxima na avaliação de desempenho referente ao ano anterior, a usufruir assim que possível logo que não exista inconveniente para o serviço.
2. A Direção do CSCO poderá definir outros critérios de reconhecimento dos colaboradores e voluntários para cada ano civil.

ARTIGO 15º

(Deveres dos colaboradores)

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o colaborador deve:
 - a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
 - b) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade os membros dos órgãos sociais, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho, os clientes/utentes e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
 - c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
 - d) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
 - e) Cumprir as ordens e instruções da instituição em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
 - f) Guardar lealdade à instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ela, nem divulgando informações relativas à instituição ou seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
 - g) No âmbito do dever da confidencialidade, não poderão divulgar imagens/fotografias/informações dos clientes, nos seus perfis pessoais das redes sociais ou sites pessoais. Poderão, no entanto, partilhar a informação divulgada nas páginas institucionais do CSCO. A publicação e/ou divulgação de notícias ou atividades nas páginas institucionais apenas é permitida aos administradores ou



editores dessas páginas. Cabe à direção definir quem pode exercer o cargo de administrador destas páginas.

- h) Zelar pela conservação e utilização funcionalmente adequada dos recursos que lhes são disponibilizados pelo CSCO;
- i) Respeitar, proteger e não fazer uso abusivo do património do CSCO;
- j) Adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e as despesas do CSCO, a fim de permitir uma maior eficácia na gestão dos recursos disponíveis;
- k) Adotar comportamentos mais ecológicos que, direta, ou indiretamente, permitam reduzir a quantidade de recursos necessários às atividades diárias e reduzir eventuais impactos ambientais negativos.
- l) Os recursos físicos, técnicos e tecnológicos afetos à atividade do CSCO, independentemente da sua natureza, destinam-se a ser utilizados, em exclusivo no cumprimento da missão e objetivo do CSCO.
- m) Os colaboradores do CSCO ficam obrigados a informar, aquando do início da respetiva relação funcional com o CSCO, a existência de quaisquer conflitos de interesses entendidos estes como quaisquer factos ou situações que , objetiva ou subjetivamente, direta ou indiretamente, se revelem suscetíveis de pôr em causa, ou, por alguma forma, afetar o dever de isenção e imparcialidade a que se subordinam os colaboradores do CSCO, no desempenho das suas funções.
- n) Consideram-se como situações de conflito de interesses, os casos em que se verifique, ou se venha a verificar, que os colaboradores do CSCO tenham ou possam vir a ter interesses privados ou pessoais em determinada matéria que possa influenciar, direta ou indiretamente, ou aparentemente influenciar, o desempenho imparcial e objetivo das respetivas funções.
- o) Por interesse pessoal ou privado entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, seja por si, ou por terceiros.
- p) A não ser que faça parte das suas funções, não deve fazer comentários para com os restantes colaboradores e clientes ou seus familiares acerca de assuntos pessoais destes últimos;



- q) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, aos exames médicos, ainda que ocasionais, sempre que seja convocado.
3. O dever de obediência a que se refere a alínea e) do número anterior respeita tanto às ordens e instruções dadas diretamente pela instituição como às emanadas dos superiores hierárquicos do colaborador, dentro dos poderes que por aquela lhes forem atribuídos.

ARTIGO 16º

(Férias)

1. O período de férias deverá ser requerido até ao dia 15 de março do ano em que vão ser gozadas e a sua marcação deverá ter em linha de conta as necessidades da instituição.
2. Os pedidos de alteração ou antecipação do gozo de dias de férias deverão ser apresentados, preferencialmente com, pelo menos, quinze dias de antecedência.
3. A planificação das férias de Verão deverá ser enquadrada dentro do procedimento de rotatividade implementado no CSCO.
4. A competência para autorizar o gozo antecipado ou posterior de dias de férias, no próprio ano a que diz respeito o período de férias, é da Direção Técnica ou Coordenação Pedagógica, as quais deverão comunicar à Direção a sua decisão, sendo esta mesma a responsável pela sua aprovação.

ARTIGO 17º

(Faltas)

1. É da competência da Direção Técnica propor as faltas ao serviço como justificadas ou injustificadas, assim como a de efetuar ou não o pagamento da respetiva remuneração referente ao período de serviço em falta, cabendo à direção a sua aprovação.
2. É obrigatória a apresentação do pedido de dispensa ao serviço, independentemente do motivo da falta, com a antecedência mínima de dois



- dias, a não ser que seja de todo impossível prever a necessidade de faltar. A minuta do pedido de dispensa deverá ser solicitada nos serviços administrativos.
3. Se, por motivo de força maior, o colaborador tiver que faltar sem ter efetuado o pedido de dispensa, deverá avisar imediatamente o seu responsável direto, bem como, na medida do possível, a previsão do período que irá faltar e, assim que se apresentar de novo ao serviço, preencher o respetivo pedido de justificação de faltas.
 4. Nas situações de falta por baixa médica, o colaborador deverá informar a instituição no primeiro dia da falta ou no caso de problemas de saúde incapacitantes, logo que cessa essa incapacidade.
 6. A perda de retribuição por motivo de faltas pode, desde que devidamente autorizada pela Direção, ser substituída por renúncia a dias de férias em igual número, até limite de cinco dias úteis, mediante declaração expressa do colaborador comunicada à Direção. Neste caso podem ser contempladas as faltas que correspondam a horas e/ou a dias.
 7. No caso do número anterior, o colaborador apenas poderá gozar meios dias ou dias inteiros por conta do período de férias.

ARTIGO 18º

(Registo de Ponto)

1. E obrigatório o registo da entrada e saída do colaborador ao serviço, incluindo o período da hora do almoço.

ARTIGO 19º

(Trabalho fora do horário normal)

1. Só serão consideradas horas extras as devidamente solicitadas e autorizadas por escrito pelo superior hierárquico. Caso o colaborador permaneça no posto de trabalho além do horário previsto de saída, será da sua inteira responsabilidade.



2. O colaborador que trabalhar fora do horário normal de trabalho, por necessidade de serviço, será compensado desde que reúna uma das seguintes condições:
 - a) ser solicitado ou autorizado por superior hierárquico;
 - b) por iniciativa do colaborador, autorizado previamente pelo superior hierárquico.Qualquer das condições anteriores deverá ser reduzida a escrito no Impresso de Registo de Assiduidade (justificação de faltas).
3. Para assegurar o bom funcionamento dos serviços, a compensação das horas referidas no ponto anterior, carece de prévia validação do superior hierárquico.

ARTIGO 20º

(Estacionamento das viaturas dos colaboradores)

Os colaboradores não deverão estacionar as suas viaturas nos oito lugares de estacionamento em frente do edifício principal.

ARTIGO 21º

(Utilização das Chaves)

1. Todas as chaves dos espaços utilizados pelos colaboradores deverão estar colocadas num local próprio.
2. Não é permitido aos colaboradores levarem as chaves das instalações para fora da instituição.
3. As exceções ao número anterior deverão ser autorizadas pelos responsáveis respetivos com conhecimento fundamentado à Direção técnica.

ARTIGO 22º

(Registo e Controlo de Ocorrência de Incidentes)

1. Incidentes são todos os factos que ocorram fora ou dentro das instalações e que sejam contrários às boas práticas, funções ou procedimentos adotados para garantir o normal funcionamento do serviço.



2. É da competência da Direção Técnica a qualificação como incidentes de factos constantes de registos escritos elaborados por colaboradores ou por qualquer outra pessoa.
3. No processo de averiguações, conduzido pela Direção Técnica serão ouvidas todas as pessoas envolvidas (clientes/utentes, colaboradores, família ou outros) com vista a apurar os factos que ocorreram.
4. Do processo de averiguações resulta um relatório escrito que será entregue à Direção que deverá aplicar uma das seguintes decisões:
 - a) a tomada de medidas preventivas;
 - b) o encaminhamento do relatório do processo de averiguações para o advogado, que deverá emitir um parecer à Direção com indicação do seu arquivamento ou instauração de processo disciplinar.

ARTIGO 23º

(Sugestões e Reclamações)

1. Nas instalações da sede do CSCO e nos estabelecimentos geridos pelo mesmo, existem caixas para colocação de sugestões e reclamações.
2. Sugestões são todas as propostas de melhoramento das práticas e procedimentos de funcionamento da instituição.
3. Reclamações são todas as queixas de colaboradores, clientes, associados familiares dos clientes, entre outros, de factos que ocorram fora ou dentro das instalações e que põem em causa qualidade de serviço da instituição.
4. O tratamento das sugestões e reclamações é realizado de acordo com a instrução de trabalho específica.

ARTIGO 24º

(Pedidos escritos efetuados pelos colaboradores)

Todos os pedidos, por escrito, efetuados pelos colaboradores e que digam respeito à sua situação como colaborador, deverão dar entrada na secretaria da sede



do CSCO ou nos estabelecimentos geridos pelo mesmo, posteriormente, encaminhados para a Direção pela Diretora Técnica.

ARTIGO 25º

(Divulgação de documentos)

Nenhum documento deverá ser afixado nos painéis informativos ou colocado em qualquer local da sede do CSCO ou nos estabelecimentos geridos pelo mesmo, sem a validação da Direção Técnica e respetiva rubrica nos documentos.

ARTIGO 26º

(Venda de bens ou serviços externos à instituição)

Não é permitida a venda nem ações promocionais de bens ou serviços externos à instituição, dentro das suas instalações, sem autorização e conhecimento da Direção.

CAPÍTULO VI - HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

ARTIGO 27º

(Cartão de Identificação)

1. É obrigatório o uso do cartão de identificação, por parte de todos os colaboradores, estagiários, voluntários dentro das instalações da sede do CSCO e nos estabelecimentos geridos pelo mesmo, ou fora das instalações sempre que estejam a ser desenvolvidas atividades com os clientes ou em eventos que representem a instituição.
2. A perda do cartão, por exclusiva responsabilidade do colaborador, implica o pagamento de 1 euro para aquisição de uma segunda via.

ARTIGO 28º

(Fardamento)

1. É obrigatório, por força das suas funções e/ou do contacto direto com os clientes, o uso de farda por parte dos colaboradores das seguintes categorias:



- a. Auxiliares de educação;
 - b. Educadoras de infância;
 - c. Ajudante de ação direta;
 - d. Auxiliares de serviços gerais;
 - e. Ajudantes de lar;
 - f. Encarregado de serviços gerais;
 - g. Cozinheiras;
 - h. Ajudantes de Cozinha;
 - i. Animador sociocultural;
 - j. Enfermeiro;
 - k. Fisioterapeuta;
 - l. Nutricionista;
 - m. Animador Cultural;
 - n. Técnico Superior de Desporto;
 - o. Terapeuta da Fala;
 - p. Terapeuta Ocupacional.
2. Todos os colaboradores que não se encontram acima referidos deverão estar devidamente identificados através de um cartão de identificação facultado pelo CSCO.
 3. É proibida, por parte dos colaboradores, a utilização da farda fora da instituição a não ser que se trate da realização de atividades com os clientes ou em eventos que representem a instituição.

ARTIGO 29º

(Uso de Telemóvel, Computadores Pessoais e Acesso a Sites)

1. Não é permitida a utilização de computadores pessoais nas instalações da sede do Centro Social e Cultural de Orgens e nos estabelecimentos geridos pela mesma, a não ser que, a título excecional, seja solicitada e concedida autorização pela Direção.



2. Os colaboradores deverão utilizar de forma responsável o seu telemóvel pessoal, e pelo menor tempo possível, por forma a não prejudicarem o normal desenvolvimento das suas funções. Deverão evitar, sempre que possível, a utilização do telemóvel, quando estiverem a realizar atividades com os clientes.
3. O CSCO pode bloquear internamente o acesso a um conjunto de sites que pelo seu conteúdo, não sejam necessários para o normal funcionamento da instituição. A gestão destes bloqueios será realizada através de filtros de bloqueio por categorias ou por sites individuais, e é realizada pelo responsável pela rede interna.

ARTIGO 30º

(Prevenção e Controle da Taxa de Alcoolemia)

1. Os colaboradores devem respeitar as leis e as instruções relativas ao álcool no local de trabalho, cooperando com os diretores na prevenção dos acidentes associados ao consumo excessivo de álcool, alertando o respetivo diretor para as situações que, no local de trabalho, possam induzir os colaboradores ao consumo excessivo do álcool e propor medidas de correção. Deve ser respeitada a privacidade das pessoas com problemas relacionados com álcool.
2. Qualquer situação inerente à prevenção e controle da taxa de alcoolémia deve ser avaliada e analisada de acordo com a lei geral em vigor à data presente.

ARTIGO 31º

(Limitações ao consumo de tabaco)

1. Segundo a lei em vigor à data presente, é proibido fumar:
 - a. Nos locais de trabalho;
 - b. Nos locais de atendimento direto ao público;
 - c. Nos lares e outras instituições que acolham pessoas idosas ou com deficiência e incapacidade;
 - d. Nos locais destinados a menores de 18 anos, nomeadamente infantários, creches e outros estabelecimentos de assistência infantil;



- e. Nos veículos afetos aos transportes de utentes/clientes, bem como no respetivo percurso da distribuição das refeições, serviços de higienização e transportes dos utentes/clientes.
2. O disposto nas alíneas anteriores é aplicável à utilização de novos produtos de tabaco sem combustão que produzam aerossóis, vapores, gases ou particular inaláveis, e de cigarros eletrónicos com nicotina, ou seja, produtos que podem ser utilizados para consumir vapor por meio de boquilha, e que contenham nicotina ou qualquer componente desse produto.
3. O consumo de tabaco encontra-se restrito aos momentos de pausa do colaborador, devendo estas respeitar o bom funcionamento do serviço.

ARTIGO 32º

(Gratificações/Doações)

1. É proibido exercer qualquer influência nos utentes/clientes ou seus familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma terão um atendimento privilegiado.

ARTIGO 33º

(Voluntariado)

1. Voluntário é aquele que presta serviços não remunerados, de forma livre, desinteressada e responsável, no seu tempo livre.
2. O voluntário assume um compromisso com o CSCO de voluntariado, onde irá desenvolver ações de voluntariado em prol dos indivíduos, famílias e comunidade pertencentes ao mesmo.
3. O Voluntário deve reger-se pelo Guia do Voluntário elaborado pelo CSCO.



CAPÍTULO VII – INCUMPRIMENTO/SANÇÕES

Cabe à Direção do Centro Social e Cultural de Orgens e Equipa Multidisciplinar fazer cumprir o estipulado neste Código de Ética e Conduta, promovendo a fiscalização de todos os princípios, assim como, exercer funções de arbitragem e julgamento de todas e quaisquer situações que infrinjam o disposto neste código. Aos infratores será sempre assegurado o direito de defesa o qual deve ser realizado por escrito, no prazo máximo de 10 dias (contados da data do recebimento da comunicação oficial – sujeito a aviso de receção). As infrações poderão ser alvo de procedimento disciplinar, de acordo com a decisão da Direção. As sanções a aplicar dependem da avaliação da gravidade e da reincidência da/s infração/ões cometida/s, sendo de referir que o procedimento habitual inicia com a nomeação de um advogado como instrutor do processo, o qual submeterá à Direção as conclusões finais e uma proposta de decisão. As sanções que poderão ser aplicadas são:

- a) Advertência oral;
- b) Censura pública;
- c) Advertência escrita;
- d) Suspensão temporária com perda de retribuição;
- e) Despedimento.



CONCLUSÃO

Numa perspetiva integradora pretende-se contribuir para um crescimento e envelhecimento ativo e saudável através de uma gestão organizacional orientada para o equilíbrio entre direitos/deveres de Clientes/Utentes, Famílias, Colaboradores, Parceiros e Voluntários, Responsabilidades de todos e de cada um. O Código de Ética e Conduta deve ser encarado por todos os seus utilizadores (Direção, Colaboradores, Clientes/Utentes, Voluntários, Parceiros, Fornecedores) numa perspetiva natural, como uma orientação normativa (em contexto institucional específico), não numa perspetiva de evitamento de eventuais consequências negativas, mas, sim, numa perspetiva orientadora de BOAS PRÁTICAS e essencialmente, GARANTE DO RESPEITO AO PRÓXIMO. Este instrumento deve ser considerado como de utilização comum não intemporal, sendo por esse motivo indispensável a sua revisão periódica (de acordo com as necessidades/critérios da Direção Institucional). É bom referir que o Código de Ética e Conduta tem vantagens e limitações, pelo que todos devemos trabalhar no sentido da Qualidade e excelência do serviço. Na tabela a seguir encontram-se as principais vantagens, assim como as limitações:

Vantagens	Limitações
Inspira e estimula toda a comunidade residencial.	Por vezes, os enunciados vagos dificultam a sua aplicação.
Representa um ponto de apoio a quem deseja atuar eticamente.	É difícil consagrar nas normas a grande diversidade de problemas éticos que podem ocorrer.
Proporciona mecanismos disciplinares de sancionamento das infrações éticas.	As rápidas mudanças sociais, políticas e económicas podem gerar, por vezes, interrogações relativas às normas contidas nos códigos.
Contribui para disseminar na organização um ambiente educativo conducente às boas- práticas.	



Fomenta a compreensão mútua, a confiança e a cooperação entre os membros da organização.

Beneficia a imagem da Instituição e dos colaboradores que nela trabalham.

Promove a boa gestão e a confiança.

Contribui para melhorar a cooperação entre as Organizações.

Convidam-se assim, todos os seus colaboradores a participarem na atualização, do Código de ética e de conduta, através da apresentação de sugestões (Caixa de Sugestões na Secretaria).

Aprovado em reunião de Direção em 05/11/2019

Entra em vigor em 12/11/2019

O Centro Social e Cultural de Orgens agradece o contributo.



BIBLIOGRAFIA

Monografias MARTINS, Érica Balbo, GABRIEL, Karen - A Importância da Ética das Relações de Trabalho. Pindamonhangaba: trabalho de conclusão de curso para obtenção de graduação em Tecnologia em Recursos Humanos da FAPI, 2012.

CHICHORRO, A. M.; MARQUES, C.; FERREIRA, S. P. - Respostas Sociais – Nomenclaturas/Conceitos. Lisboa: Direção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, 2006. Ciclo Cidadania em Debate. Rio de Janeiro: Javá Editora, Museu da República, 2009.

OLIVEIRA, I. H. Martins de - Economia Social, Pilar de um novo modelo de desenvolvimento económico sustentável. Porto: Instituto Superior de Contabilidade do Instituto Politécnico do Porto, 2012.

PEREIRA, Susana Carla Soares – Práticas de Gestão de Recursos Humanos nas IPSS. Porto: Dissertação de mestrado apresentada ao ISCAP, 2013.

RODRIGUES, Olga Silva – Sistema de Gestão da Qualidade nas Instituições Particulares de Solidariedade Social, que benefícios? Viana do Castelo: Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo, 2014. YUKL, Gary A. – Leadership in organizations. N.J. : Pearson, Prentice Hall, 2006 (6th ed.).

Legislação Contrato coletivo entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais – FNSTFPS. Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 21, 8/6/2018. Constituição da República Portuguesa. Porto: Porto Editora, 2017.

Estatutos da Casa do Povo de Leomil (nova versão revista e publicada em 2017).

Novo Estatuto Jurídico das IPSS. Decreto-Lei N.º 172-A/2014, de 14 de novembro.

Diário da República, 1.ª Série - N.º 221/2014, 1º Suplemento, de 2014-11-14.

Portaria N.º 67/2012, de 21 de março. Diário da República, 1.ª série – N.º 58 – 21 de março de 2012.

Manuais

Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 2008, 2 vols.



Manual de Processos-Chave. Estrutura Residencial para Idosos. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.

Manual de Processos-Chave. Serviço de Apoio Domiciliário. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.

Modelo de avaliação da qualidade. Estrutura Residencial para Idosos. Lisboa: Instituto da Segurança Social, 2008.

Modelo de avaliação da qualidade. Serviço de Apoio Domiciliário. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.

Questionário de avaliação da satisfação. Serviço de Apoio Domiciliário. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.

Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais. Lares de Idosos. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt..

Informação online <http://codigo-de-etica.info/>

<http://www.administradores.com.br/producao-academica/a-importancia-do-codigo-de-etica-nas-organizacoes/5122/> <https://www.significados.com.br/etica/>.