



**Fundação LIGA**

## **Código de Conduta**



### CONTROLO DAS REVISÕES DO DOCUMENTO

Versão	Data	Descrição	Página(s)	Próxima revisão
01	10.03.2016	Elaboração da 1ª versão do documento	----	Março/2018
Disseminação por		Canais	Destinatários	
- Coordenação dos Programas/Serviços; - DRH; - Responsável do Programa de Voluntariado		Reuniões Semestrais de Avaliação em Equipa dos Programas/Serviços; Pontos de Consulta de Informação nos Programas/Serviços; Ponto de Informação (Receção); DRH; Intranet; Site.	Colaboradores; Voluntários, estagiários e outros que se encontrem a desenvolver algum tipo de atividade na Organização (nas dimensões que se lhes apliquem).	

Elaboração: Coordenação

Assinatura: \_\_\_\_\_



Aprovação: Conselho de Administração

Assinatura: \_\_\_\_\_



Mod.	202
Versão	01



## Índice

Introdução .....	1
1. Âmbito e Aplicação .....	2
2. Princípios Éticos .....	3
3. Conduta dos Colaboradores .....	4
3.1. Para com os clientes .....	5
3.2. Para com as famílias .....	7
3.3. Para com a Organização .....	7
3.4. Relações internas .....	9
3.5. Relação externas .....	9
4. Atualizações/ Revisão .....	10



## Introdução

A Fundação LIGA integra, entre outros objetivos na sua Missão, dinamizar recursos especializados para apoiar as pessoas, contribuindo para o reconhecimento da diversidade humana, Missão esta fundamentada nos valores da organização: **Respeito** pela dignidade da pessoa, **responsabilidade** na governação, **competência** no caminho da excelência e **inovação** para criar futuro.

Estes princípios e valores sustentam e alimentam a cultura organizacional e derivam em normas de conduta ética cujo presente Código pretende concentrar. As orientações de conduta, definidas neste documento, visam a promoção do bem-estar, desenvolvimento e qualidade de vida dos clientes; a excelência na prestação de serviços; a promoção de um bom clima organizacional e a consolidação de uma imagem institucional, interna e externa, de responsabilidade, independência e rigor.

As obrigações de transparência e de responsabilidade que a Fundação LIGA assume, enquanto Organização privada de utilidade pública, impõem, de acordo com este mesmo estatuto, que o comportamento dos seus colaboradores seja, também, orientado por regras de natureza deontológica que traduzam elevados padrões de conduta moral e profissional. A Fundação LIGA assume, ainda, uma responsabilidade ética e deontológica acrescida na medida em que muitos dos seus clientes, em função da sua condição de funcionalidade, necessitam de suporte na definição do seu projeto de vida e processos de tomada de decisão, a ser disponibilizado por colaboradores da própria organização ou por outros significativos.

O presente Código de Conduta vem substituir o Código de Ética existente na organização, respeitando os princípios que o sustentaram e correspondendo à sua reformulação e atualização. Assim sendo, a sua elaboração assenta, igualmente, em documentos como a Declaração dos Direitos do Homem (ONU, 1950); a Convenção para a Salvaguarda dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais (Conselho da Europa, 1998); a Convenção dos Direitos para a Pessoa com Deficiência (*Assembleia Geral das Nações Unidas, 2006*); a Lei 46/2006 de 28 de agosto (Lei que proíbe a discriminação em função da deficiência) e as Bases Gerais do Código de Ética da Confederação Nacional para a Deficiência Mental (CODEM, 2009).

Complementarmente, a Organização apresenta, na sua estrutura, o Conselho Ético-Científico que tem, entre outras, a função de aconselhar a Assembleia de Curadores e o Conselho de Administração, no cumprimento da Missão da Fundação LIGA e na implementação do presente Código de Conduta.

Face ao acima exposto, o presente documento tem por objetivo fixar os princípios gerais que determinam as regras de conduta profissional dos colaboradores e outros envolvidos em ações da Fundação LIGA. Constitui-se, assim, como a referência de padrão de conduta exigível à Fundação LIGA na sua relação com clientes, público e outras partes interessadas, contribuindo para consolidar uma imagem institucional de excelência.

Numa primeira parte do documento, poderão ser consultados o âmbito de aplicação do mesmo e os princípios éticos gerais na origem da definição das regras de conduta e

que emanam, naturalmente da Missão e Valores da Fundação LIGA. A segunda parte contém a sistematização das regras de conduta de colaboradores e outros, organizada em função dos destinatários diretos da intervenção ou ação de cada colaborador – clientes, famílias, Organização e entidades externas.

## 1.

## Âmbito e Aplicação

O Código de Conduta é criado para regular, em primeiro lugar, a conduta moral e profissional dos colaboradores da Fundação LIGA, mas as práticas nele recomendadas estendem-se e aplicam-se a todos quantos, em cada momento, se encontrem a desenvolver algum tipo de atividade na Organização. Assim, é, igualmente, aplicável a voluntários, estagiários e membros dos órgãos dirigentes e consultivos da Fundação LIGA.

O presente Código de Conduta não impede a aplicação simultânea de códigos deontológicos específicos de cada grupo profissional. Encontra-se, ainda, em harmonia com diversos documentos internos como a Carta de Direitos e Deveres de Clientes, o Regulamento Interno da Fundação LIGA e as várias Políticas em vigor na Organização.

A aplicação do Código estende-se à relação entre a Fundação LIGA e todas as partes interessadas singulares ou coletivas, nas suas atividades empresariais, institucionais e de cidadania, no interesse pela transparência, pelo diálogo e pela atitude/conduta ética de toda a Organização.

Para cumprimento do acima exposto, a Fundação LIGA adota medidas eficazes para informar todas as partes interessadas sobre o presente Código, designadamente, disponibilizando-o em versão integral ou parcial no seu site ([www.fundacaoliga.pt](http://www.fundacaoliga.pt)) e afixando-o nos Programas / Serviços e no espaço utilizado pela OED (Operação para o Emprego de Pessoas com Deficiência). Compromete-se, ainda, a garantir o acesso ao Código de Conduta a todos os colaboradores, que no início do desempenho das suas funções, declaram, através de uma carta de compromisso, que tomaram conhecimento do Código de Conduta da Fundação LIGA e que se comprometem a cumpri-lo no âmbito da sua atividade profissional.

Quaisquer dúvidas ou questões, neste âmbito em particular, poderão ser dirigidas ao Conselho Ético-Científico, por correio eletrónico, através do Secretariado do Conselho de Administração ([aferreira@fundacaoliga.pt](mailto:aferreira@fundacaoliga.pt)). O presente Código, à semelhança daquele a que sucede, é assumido, pela Fundação LIGA e pelo seu Conselho Ético-Científico, como ferramenta privilegiada na resolução de questões éticas e de conduta, garantindo a conformidade deste com as políticas legais definidas na sua área de atividade.

Todo o colaborador que não cumpra os princípios constantes neste Código de Conduta está sujeito a ação disciplinar, de acordo com as disposições legais e convencionais em vigor, nomeadamente as constantes do Código do Trabalho e no



Contrato Coletivo de Trabalho para as Instituições de Solidariedade Social, aplicáveis às infrações praticadas.

## 2.

## Princípios Éticos

Em seguida, apresentam-se e discutem-se alguns princípios éticos globais, transversais e subjacentes às diversas condutas de colaboradores cuja assimilação e prática se entende desejável. Este ponto não pretende ser exaustivo, procurando, no entanto, espelhar aqueles que são os princípios fundamentais nas práticas da Fundação LIGA.

### 2.1. LEALDADE

Toda e qualquer atuação deve ser pautada pela Missão e Valores da Fundação LIGA e em estrito cumprimento das orientações dadas pelos órgãos de Administração e de Coordenação, dentro do enquadramento legal específico. Com rigor e qualidade, dever-se-á contribuir para um eficaz funcionamento no âmbito dos objetivos anuais e estratégicos definidos pela organização, atuando convergentemente na consolidação da Missão.

### 2.2. NÃO DISCRIMINAÇÃO

Deverá ser garantido o princípio da igualdade no tratamento a todas as partes interessadas. Não podem ser praticados quaisquer atos discriminatórios injustificados com base em características individuais como o sexo, raça, cor, origem étnica ou social, condição de funcionalidade, convicção religiosa ou política, orientação sexual, propriedade ou condição económica, idade ou outra característica pessoal independente do tipo de intervenção em causa.

### 2.3. LEGALIDADE

Todas as ações, procedimentos e decisões deverão ser tomados e aplicados de acordo com a legislação em vigor e aplicável, levando a que as intervenções sejam fundamentadas e implementadas em conformidade.

### 2.4. TRANSPARÊNCIA

Todo e qualquer processo na organização – administrativo, financeiro, técnico ou relacionado com os recursos humanos – deve ser claro e documentado, estando legalmente fundamentado e disponível para consulta ou sendo divulgado nos locais próprios (ex. site ou pontos de informação da organização), exceto no que concerne a informação confidencial ou sensível à organização e aos seus clientes. O mesmo princípio é aplicável na comunicação com a tutela, entidades financiadoras ou

doadoras e outras partes interessadas. Encontram-se definidos procedimentos de monitorização e controlo aplicáveis aos vários processos chave, de gestão e de suporte da organização, com base nos quais são desenvolvidas análises críticas.

## 2.5. CONFIDENCIALIDADE

Informação de natureza privada relativa à Fundação LIGA, ações profissionais ou relacionadas com clientes deverão ser mantidas confidenciais, não podendo ser reveladas ou utilizadas interna ou externamente, exceto em situações devidamente previstas e autorizadas pelos órgãos de Administração, entidades financiadoras ou clientes/significativos/representantes e em conformidade com o definido na Política de Confidencialidade da Fundação LIGA.

## 2.6. IMPARCIALIDADE E INDEPENDÊNCIA

As partes interessadas não poderão ser prejudicadas arbitrariamente ou ser alvo de qualquer tipo de tratamento preferencial. Não poderá haver lugar à atribuição de recompensas, remunerações ou ofertas que excedam um valor meramente simbólico no âmbito do cumprimento de funções dos colaboradores.

## 2.7. DILIGÊNCIA E EFICIÊNCIA

O cumprimento das diversas funções deve ser efetuado com zelo, celeridade e competência, rentabilizando e economizando recursos.

## 2.8. CORREÇÃO

As ações devem ser realizadas com cortesia e hombridade na interação com as diversas partes interessadas da Fundação LIGA.

## 2.9. RESPEITO PELO AMBIENTE

No âmbito da intervenção desenvolvida na Fundação LIGA deverão ser introduzidas práticas de proteção ambiental, de gestão eco-eficiente e uso responsável de recursos.

# 3.

## Conduta dos Colaboradores

Os pontos que abordaremos, em seguida, são relativos a recomendações sobre as práticas e condutas dos colaboradores e outros atores envolvidos na dinâmica da Fundação LIGA. A informação encontra-se organizada em função dos destinatários da

ação dos colaboradores – Clientes; Famílias, seus significativos ou representantes; a própria Organização e seus colaboradores; e entidades ou públicos externos.

A reflexão sobre as recomendações que se seguem é fundamental a uma prática técnica de qualidade, sustentada em valores de rigor e profissionalismo, dadas as características de funcionalidade das pessoas para as quais trabalhamos e que, pela sua condição de fragilidade ou desvantagem, nem sempre são alvo de um tratamento igualitário. Assim sendo, a Fundação LIGA assume uma responsabilidade acrescida na definição dos princípios éticos a respeitar e de condutas a implementar e a assumir por todos os envolvidos, em defesa dos direitos dos nossos clientes. Questões mais particulares sobre a prevenção de maus tratos a clientes devem ser consultados no Manual para a Prevenção de Abusos e Promoção do Respeito pela Integridade dos Clientes.

### 3.1.

### Para com os Clientes

3.1.1. Os colaboradores devem colocar, à disposição dos clientes, todos os meios de facilitação da expressão de que a organização ou os próprios dispuserem, por forma a que estes possam participar, ser verdadeiramente autodeterminados e manifestar desejos, necessidades, opiniões, pedidos relativos ao seu projeto de vida e à dinâmica organizacional (quer por via do sistema de sugestões e reclamações, quer por recurso a outros mecanismos).

3.1.2. Os colaboradores que assumem a função de gestor ou responsável de caso devem, na planificação e implementação das ações e objetivos (Plano Individual ou Plano de Intervenção), individuais e de grupo, trabalhar centrados no cliente e seus significativos, envolvendo-os e conduzindo à sua máxima participação na definição de projetos individuais e na dinâmica organizacional. Dando primazia à autonomia, os colaboradores não devem substituir ou menosprezar os clientes em ações, decisões ou exercício de direitos para os quais estes tenham competência própria. Quando a participação destes, no processo, não se mostrar exequível toda a tomada de decisão e escolhas devem ser efetuadas considerando os interesses e necessidades conhecidos no cliente.

3.1.3. Os colaboradores devem garantir o direito à intimidade e privacidade dos clientes quer no que diz respeito à componente física e corporal (ex. momentos de apoio a higiene individual), quer emocional e psicológica (ex. direito do cliente manter reservados acontecimentos pessoais).

3.1.4. Os colaboradores, de acordo com os Valores da Fundação LIGA, Política de Confidencialidade e princípios éticos transversais que adota, devem manter confidencial toda a informação relativa a clientes, previamente classificada como tal. A utilização de informação ou da imagem dos clientes carece sempre da sua autorização prévia ou da dos seus representantes, devendo ser esclarecidos os fins a que se destina essa divulgação. Os clientes devem estar informados sobre o tipo de informação a eles relativa que será, obrigatoriamente, transmitida a entidades financiadoras ou de tutela da organização para cumprimento de obrigações legais. Todo este processo só poderá ser gerido pela Coordenação de Equipas.

3.1.5. Os colaboradores devem promover a autodeterminação junto dos clientes com quem trabalham, na sua plenitude, exceto se as escolhas efetuadas colocarem em risco a própria pessoa ou forem contrárias à Missão e Valores da Fundação LIGA.

3.1.6. Os colaboradores deverão apoiar, os clientes que necessitem de suporte, no exercício do seu direito de apresentar uma sugestão ou reclamação.

3.1.7. Os colaboradores não devem utilizar o seu poder ou influência profissional para fomentar relações hierárquicas desiguitárias com os clientes ou as suas famílias/seus representantes.

3.1.8. No âmbito da intervenção, em caso algum deve haver recurso à punição física ou psicológica, ou à retirada de reforços relacionados com necessidades básicas (ex. alimentação ou água). Os maus tratos, abusos ou negligência observados ou de que se tenha conhecimento (praticados por outros colaboradores, familiares, representantes ou outros) devem ser, de imediato, reportados por escrito, à coordenação específica que encaminhará o caso superiormente. Será garantida a confidencialidade da informação e protegida a identidade do colaborador.

3.1.9. Os colaboradores deverão apresentar uma aparência física cuidada, limpa e adequada aos contextos em que trabalham.

3.1.10. Na interação com os clientes, famílias e outras partes interessadas deverá ser adotada uma linguagem e tom apropriados e reveladores de respeito, tendo em conta a idade e o papel da respetiva parte interessada na interação (ex. não tratar de imediato os clientes por tu e apenas pelo nome próprio; não usar alcunhas ou diminutivos, ter em atenção a forma de cumprimento e a proximidade do mesmo).

3.1.11. Idealmente, deverá ser evitado o estabelecimento de relações pessoais com clientes e famílias para além do espaço do desenvolvimento da resposta organizacional (ex. não convidar clientes para integrar as suas redes de relacionamento, pessoais ou virtuais; não aceitar convites para participação em acontecimentos festivos ou em redes de relacionamento). Aquando da existência de uma relação mais personalizada, deverá existir uma clara separação entre os conteúdos de natureza pessoal e profissional e comunicação à respetiva chefia.

3.1.12. Deverá ser evitada a divulgação de contactos pessoais (telefones, email, morada de residência) dos colaboradores junto de clientes, famílias e outras partes interessadas, recorrendo-se aos canais de comunicação da organização em caso de necessidade de contacto.

3.1.13. Recomenda-se que os colaboradores não tenham práticas de ofertas de bens a clientes. Caso os colaboradores pretendam fazer ofertas para suprir necessidades básicas dos clientes (ex. alimentação, roupa), estas deverão ser efetuadas em articulação com a respetiva chefia, para que se possa agilizar uma distribuição equilibrada entre os que apresentarem essas mesmas necessidades.

3.1.14. Sempre que o colaborador tiver alguma dúvida ou se sentir numa situação de conflito de interesse, entre a sua vida pessoal e profissional, deverá articular com a sua chefia direta, para apoio na resolução.

### 3.2.

### Para com as Famílias

3.2.1. Os colaboradores, nas suas práticas, deverão reconhecer nas famílias a base de todo o processo de autodeterminação, desenvolvimento e inclusão na comunidade. Neste sentido, toda a intervenção deve ser pensada e desenvolvida em articulação e harmonia com a mesma, sendo envolvida desde o início de todo e qualquer processo.

3.2.2. As famílias e outros significativos na vida de cada cliente devem ser informados, formados e capacitados por forma a serem um parceiro em condições de igualdade de participação no processo de desenvolvimento do seu familiar/significante e respetivas tomadas de decisão.

3.2.3. Os colaboradores deverão apoiar as famílias na procura de recursos e apoios ao desenvolvimento dos clientes e das próprias estruturas familiares, quer através da dinamização de respostas internas, quer externas quando as necessidades não estão cobertas pela intervenção disponibilizada pela Fundação LIGA (Visão holística da intervenção).

3.2.4. Sempre que as famílias, significativos ou representantes dos clientes apresentarem recursos e competência para tomada de decisão, os colaboradores não devem substituí-las, mas sim funcionar como veículo de suporte no seu processo de adaptação e construção de projetos de vida.

3.2.5. Os processos de atendimento e de apoio devem ser personalizados e adequados tendo em conta as características particulares apresentadas por cada família (ex. tipo de linguagem, ajustamento de horários de atendimento, recurso a diversos canais de comunicação, respeito pela cultura de origem ou orientação religiosa). Nestes processos, deverá ser mantido um equilíbrio entre o conhecimento técnico dos colaboradores e o conhecimento natural das famílias, por forma a encontrar a melhor solução em que todas as partes se revejam e se sintam envolvidas.

3.2.6. Os colaboradores devem tratar as famílias, outros significativos ou representantes dos clientes com imparcialidade e isenção. Os colaboradores não deverão discriminar, nem aceitar ou propor recompensas. Deverão ser recusados presentes de forma a não indiciar um tratamento favorável.

### 3.3.

### Para com a Organização

3.3.1. Os colaboradores deverão respeitar os Valores e Princípios da Fundação LIGA, colaborando eficazmente na concretização prática das normas de funcionamento correspondentes, respeitando as Políticas em vigor na organização e contribuindo ativamente para a prossecução da Missão da Fundação LIGA.

3.3.2. Os colaboradores não deverão prejudicar o bom nome da Fundação LIGA, nem os objetivos que prossegue. Antes, cabe-lhe preservar a imagem da LIGA interna e externamente.



3.3.3. Os colaboradores deverão denunciar qualquer ato externo de que tenham conhecimento e que prejudique a imagem, credibilidade, prestígio ou a sustentabilidade da Fundação LIGA, junto da sua hierarquia imediata.

3.3.4. Os colaboradores deverão participar ativamente na dinâmica e atividades da organização, colocando os seus saberes, competências e experiência técnica ao dispor das equipas e da organização, contribuindo com sugestões de melhoria e de inovação, partilhando informação, fomentando um bom trabalho de equipa e dando o seu contributo para o cumprimento de objetivos anuais e estratégicos.

3.3.5. Os colaboradores deverão mostrar abertura à inovação e à mudança e uma atitude proactiva face à formação e desenvolvimento profissional, quer no que concerne a si próprio, quer aos outros colaboradores e equipas.

3.3.6. Os colaboradores deverão atuar em conformidade com a Política de Confidencialidade da Fundação LIGA, tratando, interna e externamente, a informação relativa a clientes e à Organização, e classificada como confidencial ou sensível. Este princípio deve ser mantido mesmo após a sua desvinculação da organização.

3.3.7. Os colaboradores não se deverão deixar influenciar por interesses pessoais ou pressões externas, devendo evitar qualquer ação que prejudique o interesse superior da Fundação LIGA ou que leve ao lucro pessoal, de familiares ou de amigos.

3.3.8. Numa ótica de transparência, os colaboradores que desenvolverem, a título privado, em horário não laboral, intervenção com clientes da Fundação LIGA, deverão comunicá-lo à chefia imediata e deverá ser dado conhecimento ao Diretor Geral.

3.3.9. Qualquer colaborador deve renunciar e denunciar práticas ilegais que afetem a sua função profissional e a Fundação LIGA.

3.3.10. Os colaboradores deverão comunicar a existência de qualquer problema de saúde que possa colocar em risco a saúde dos clientes com que trabalham e restantes colaboradores.

3.3.11. Os colaboradores podem exercer quaisquer atividades fora do seu horário de trabalho, remuneradas ou não, desde que estas não interfiram negativamente com as suas obrigações para com a Fundação LIGA ou não possam gerar conflitos de interesses.

3.3.12. Em caso de conflito de interesses (interesse, pessoal ou profissional, que possa afetar o desempenho imparcial das suas funções), o colaborador deverá partilhá-lo com a sua chefia imediata para que haja suporte na escolha da melhor resolução ou, em caso de dificuldade, encaminhamento de pedido de orientação ao Conselho de Administração.

3.3.13. Os colaboradores devem respeitar e proteger o património da Fundação LIGA e não usar o mesmo em proveito próprio ou permitir o uso por terceiros.

### 3.4.

### Relações Internas

3.4.1. As relações entre colaboradores devem ser pautadas por princípios de transparência, cordialidade, lealdade e abertura, quer se verifiquem na interação com superiores, colegas ou subordinados.

3.4.2. Os diversos colaboradores intervenientes num mesmo assunto de trabalho devem partilhar conteúdos e favorecer o contributo de todos. Neste sentido, não serão aceitáveis as práticas de não revelação ou obstrução de informação; de cedência de falsas informações, de recusa na colaboração ou de uma atitude de obstrução ao bom decurso do trabalho.

3.4.3. Os colaboradores que exercem funções de chefia ou de direção de outros colaboradores devem instruí-los de forma clara e fundamentada, por escrito ou oralmente, estando disponíveis para o suporte e acompanhamento das tarefas em desenvolvimento.

### 3.5.

### Relações Externas

3.5.1. Colaboradores com responsabilidades na seleção de fornecimento de bens ou serviços não devem ter qualquer interesse pessoal face à entidade fornecedora, que venha, nomeadamente a afetar a sua imparcialidade no processo de escolha. Sempre que surgir algum conflito de interesses, o mesmo deve ser reportado superiormente.

3.5.2. Na interação com outras instituições ou entidades, o posicionamento de todo e qualquer colaborador deve refletir a orientação e práticas da Fundação LIGA, preservando sempre a sua boa imagem e nunca havendo lugar à cedência de informação classificada como confidencial.

3.5.3. Os colaboradores só devem interagir com a comunicação social quando devidamente autorizados pelo Conselho de Administração, refletindo sempre, nestes contactos, a posição e orientação da Fundação LIGA sobre a matéria em causa e contribuindo para uma imagem de excelência.

3.5.4. A participação de colaboradores em Seminários, Congressos e outras reuniões de trabalho, em representação da Fundação LIGA, carece da autorização da chefia direta e do Diretor Geral e, à semelhança do abordado nos pontos anteriores, a comunicação deve refletir, integralmente, as práticas e posicionamento da Fundação LIGA.

A Fundação LIGA reserva-se o direito de, sempre que oportuno, modificar ou atualizar o seu Código de Conduta, de acordo com alteração introduzida nos documentos orientadores de Direitos e de Ética e com o registo de dúvidas e sugestões dos colaboradores, clientes, famílias ou outras partes interessadas.

A periodicidade estabelecida para a sua revisão é pelo menos, de dois em dois anos, conforme definido na Política de Planeamento e Controlo da Fundação LIGA.