

Código de Ética



Índice

Índice	2
Introdução	3
1. Estrutura do Código de Ética	4
2. Âmbito da Aplicação	4
3. Objetivos.....	4
4. Subsidiaridade	5
5. Atualizações.....	5
6. Valores e Princípios de Ação.....	5
7. Bases gerais do Código de Ética da ASCUDT.....	7
7.1. Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência	7
7.2. Princípio do Direito à Igualdade de Oportunidades de Participação e de Informação	8
7.3. Princípio da Não Discriminação	9
7.4. Princípio do Direito à Autonomia	9
7.5. Princípio do Direito à Sexualidade.....	10
7.6. Princípio do Primado da Inclusão	10
7.7. Princípio do Direito à Privacidade	11
7.8. Princípio da Qualidade.....	12
7.9. Princípio da Transparência da Ação e da Não Lucratividade.....	13
7.10. Princípio da Valorização dos Colaboradores Profissionais.....	14
7.11. Princípio da Confidencialidade/Consentimento Informado.....	14
Conclusão.....	15

Introdução

A ASCUDT tem como missão apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade: inclusão e cidadania sempre em construção, a qual assenta na base da solidariedade e fraternidade. Acontece que, quer as instituições, quer os diferentes atores que se movem dentro deste domínio que tem como referência a pessoa com deficiência e incapacidade, têm diferentes formas de entender e promover a sua própria missão, muitas vezes com prejuízo dos interesses legítimos das pessoas representadas. Neste contexto, a construção participada de um quadro de valores que possa sustentar um conjunto de orientações práticas de ação, é uma ferramenta essencial à promoção da qualidade das intervenções, ao reforço da identidade das instituições e, como consequência, à valorização e promoção dos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade. Assim, e numa altura em que nos confrontamos com profundas alterações nos paradigmas da intervenção social, designadamente no que concerne à abordagem das diferentes tipologias de deficiência, faz todo sentido questionar a oportunidade de se avançar para a construção de um Código de Ética.

A Ética é um domínio fundamental na afirmação das dimensões humana e social de cada indivíduo e ganha particular relevância, quando na relação interpessoal há pessoas com desvantagens, que precisam de apoio nas tomadas de decisão ou simplesmente, no exercício de direitos básicos de cidadania. A verdade é que, pela necessidade de se encontrarem respostas urgentes para os numerosos problemas que se colocam ao nível da educação, habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e incapacidade, não tem *sobrado* tempo para uma reflexão ética sobre aquilo que fazemos, sobre a forma e conteúdo do nosso trabalho, das nossas relações enquanto profissionais, sobre os processos de comunicação e participação que disponibilizamos. Assim, o nosso conceito de eficácia e qualidade fica porventura prejudicado pela ausência ou insuficiência deste código, indispensável para percebermos a dimensão da nossa missão e os deveres deontológicos que estão subjacentes ao papel dos dirigentes, dos profissionais, dos voluntários, dos familiares e, até, das próprias pessoas com deficiência e incapacidade, enquanto primeira referência de toda a ação.

Há desde logo um conjunto de implicações que recaem sobre as instituições, que passam a ter a obrigação de disponibilizar uma total abertura à mudança, ao invés de se iludirem em fórmulas de aparente sucesso. Uma instituição ética é aquela que, de uma forma assumida e objetiva, faz do cliente e da sua participação, o eixo referencial de toda a sua atividade. Esta atitude institucional implica o reforço dos mecanismos de autorrepresentação e mobilização das famílias e um debate e avaliação permanentes sobre a eficácia das intervenções, tendo em conta os reais impactos que delas advieram para os sujeitos da ação.

Também os colaboradores profissionais podem ir buscar a esta reflexão ética uma atitude diferente, de partilha de poderes e saberes com demais colaboradores, familiares de clientes e com as próprias pessoas com deficiência e incapacidade. Num modelo ético de intervenção, os colaboradores profissionais são, fundamentalmente, parceiros dos clientes, mediadores que ajudam a escolher caminhos, especialistas que dão o apoio certo no momento exato. Seria até vantajoso que o conjunto dos colaboradores profissionais que trabalham neste domínio pudessem desde já encetar algumas premissas essenciais de um código deontológico que, de uma forma global, pudesse balizar alguns dos deveres essenciais a ter em conta no exercício da sua atividade. Refletir uma deontologia própria como uma prioridade para muitos grupos profissionais que trabalham no domínio das relações humanas.

Realça-se desde já, que o presente código não é, um conjunto de regras ou leis que prescrevem como as pessoas se devem comportar em todas as situações, é antes a base para que a Instituição inicie o seu trabalho de reflexão a partir da sua gestão, e decida sobre o modo como poderá influenciar o seu desempenho ético. Da mesma forma, o código de ética não hierarquiza os valores e princípios apresentados, por ordem de importância e prioridade, na eventualidade de existir uma situação de conflito entre valores.

1. Estrutura do Código de Ética

O presente documento estrutura-se a partir da consolidação de um conjunto de valores tidos como referenciais e que podem ser consubstanciados em grandes princípios de ação. É destes princípios de ação que decorrem as normas ou orientações éticas que compõem este código.

Nessa medida, o código de ético enuncia e explica os valores e princípios, a partir dos quais serão construídas as normas, tendo em conta quatro domínios de referência ética:

1. O Domínio da Pessoa com Deficiência e Incapacidade;
2. O Domínio dos Colaboradores Profissionais e Voluntários;
3. O Domínio das Famílias ou outras Pessoas Significativas;
4. O Domínio dos Financiadores, Fornecedores e Parceiros.

2. Âmbito da Aplicação

A partir dos princípios enunciados para cada um dos domínios, são enunciadas as proposições éticas, tendo em conta um conjunto de destinatários ou atores:

5. A Instituição e os seus Dirigentes;
6. Os Colaboradores, Técnicos e Voluntários¹;
7. Os Familiares ou outras Pessoas Significativas;
8. O Cliente;
9. Financiadores, Fornecedores e Parceiros.

As bases gerais propostas neste documento têm como finalidade promover o bem-estar, a qualidade de vida ou, num sentido mais lato, a felicidade da pessoa com deficiência e incapacidade e, nessa medida, são direcionadas para os atores que são determinantes na consagração deste objetivo: as instituições, cujas responsabilidades são centradas nos seus dirigentes, nos colaboradores profissionais, nos voluntários e nas famílias.

Isto não significa que as pessoas com deficiência e incapacidade não estejam também vinculadas a deveres que se situam num plano ético, apesar de esta vinculação depender de fatores individuais que não podem ser generalizados, já que se reportam a competências de participação que podem variar entre a ausência de autonomia e a autonomia plena. Significa apenas que, no caso particular das bases gerais para o código ético da ASCUDT, a pessoa com deficiência e incapacidade é claramente entendida como beneficiária da aplicação das normas éticas, num sentido claramente ativo e participativo, o que lhe dá um posicionamento diferente dos outros atores, esses sim entendidos como utilizadores/destinatários.

3. Objetivos

O código de ética da ASCUDT integra um conjunto de objetivos que é fundamental ter presente:

- 1) Afirmar a identidade organizacional alicerçada no rigor, competência e transparência;
- 2) Assegurar os mais elevados padrões de confidencialidade, gestão e processamento de informação relevante;
- 3) Contribuir para distinguir as boas práticas, a partir da fundamentação ética das opções técnicas, administrativas e estratégicas;
- 4) Contribuir para uma gestão transparente, responsável, criteriosa e prudente;
- 5) Criar condições que facilitem a resolução de dilemas éticos que surjam no quadro da atividade institucional e de defesa dos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade;
- 6) Facilitar o processo de adaptação de colaboradores profissionais e voluntários que iniciam a abordagem no domínio da deficiência;
- 7) Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de qualidade e referencia no exercício da atividade;
- 8) Identificar valores fundamentais nos quais se devem basear as atividades da Instituição, vocacionada para a prestação de serviços e cuidados a pessoas com deficiência e incapacidade;

¹ O código de ética destina-se a todos os colaboradores da ASCUDT, entendendo-se como tal as pessoas que trabalhem na Instituição, qualquer que seja o seu nível hierárquico e vínculo contratual, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis; aplica-se também aos colaboradores eventuais, consultores externos e a outras pessoas que prestem serviço, a título permanente ou ocasional.

- 9) Incorporar a ética como ferramenta institucional para a qualidade;
- 10) Promover a responsabilização pública da instituição, por via da assunção de compromissos éticos de ação;
- 11) Promover mecanismos de participação dos diferentes atores, visando a construção de leituras transversais, multifacetadas e dinâmicas das questões éticas;
- 12) Resumir princípios éticos gerais que refletem valores fundamentais da missão institucional, e estabelecer um conjunto de normas éticas que devem utilizar-se como guia no exercício das atividades;
- 13) Servir de suporte ao processo da implementação do sistema de gestão da qualidade, fomentando condições de referência para a certificação, e uma forte motivação acrescida para o bom desempenho profissional de todos os seus agentes.

4. Subsidiaridade

O presente Código é baseado em princípios e valores essenciais à ASCUDT e a sua observância não impede a aplicação simultânea das normas de conduta específicas de outros agrupamentos profissionais, regras de conduta previstas no regulamento interno de funcionamento e demais orientações dos Órgãos de Gestão, legislação nacional e internacional de referência, nomeadamente a Declaração dos Direitos Humanos das Nações Unidas, Convenção das Nações Unidas sobre o Direito das Pessoas com Deficiência e a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

5. Atualizações

Pretende-se construir um instrumento de referência para uma intervenção ética na ASCUDT, concebido de forma aberta, flexível e dinâmica. Este código é sobretudo uma ferramenta de defesa e salvaguarda de direitos das pessoas com deficiência e incapacidade e não pode, de modo algum, transformar-se num conjunto de normas administrativas sancionatórias que, ao invés de promoverem a qualidade na ação, se transformem em obstáculos à evolução e dinâmica que este tipo de abordagens tem forçosamente que ter.

Acompanha a evolução da Instituição e de toda a sua envolvente, facto pelo qual deverá ser objeto de periódicas atualizações, aprovadas pela Direção e posteriormente divulgadas a todas as partes interessadas.

6. Valores e Princípios de Ação

Do ponto de vista da hierarquização de conteúdos, um código de ética estrutura-se segundo os valores, princípios, políticas, estratégias, visão, missão e manual da qualidade. Isto porque, por exemplo, não se podem enunciar normas que não se reportem a princípios claros, e estes, por sua vez, reportam-se obrigatoriamente a valores que devem igualmente estar previamente consensualizados. No essencial, sugerem-se os caminhos que cada ator deve seguir para a consagração dos princípios enunciados.

Optou-se por identificar em cada um dos quatro domínios considerados, um conjunto de princípios diferenciados.

O Código da ASCUDT assenta nos seguintes valores e princípios:

Valores: Confidencialidade, igualdade de oportunidades, dignidade da vida humana, rigor, integridade, responsabilidade social, cidadania ativa e privacidade.

Princípios: Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência e Incapacidade, Princípio do Direito à Igualdade de Oportunidades de Participação e de Informação, Princípio da Não Discriminação, Princípio do Direito à Autonomia; Princípio do Direito à Sexualidade, Princípio do Primado da Inclusão, Princípio do Direito à Privacidade, Princípio da Qualidade, Princípio da Transparência da Ação e da Não Lucratividade, Princípio da Valorização dos Colaboradores, Princípio da Confidencialidade e do Consentimento Informado.

Valor	Princípio	Justificação da Associação Valor-Princípio
Cidadania Ativa	Princípio do Direito à Autonomia	⇒ O valor de cidadania ativa está associado ao princípio do direito à autonomia, pois esta é uma condição de cidadania, fundamental no processo de socialização e de afirmação individual.
Confidencialidade	Princípio da Confidencialidade/Consentimento	⇒ O valor da confidencialidade está associado ao princípio da confidencialidade/consentimento informado, pois é

	Informado	pertinente que a instituição e os colaboradores estejam atentos e cumprir todas as leis e regulamentações relativas à proteção, utilização e confidencialidade dos dados pessoais de todas as partes interessadas.
Dignidade da vida humana	Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência e Incapacidade	⇒ O valor da dignidade da vida humana está associado ao princípio da dignidade da pessoa com deficiência e incapacidade, pois este é um valor intrínseco e não pode depender de quaisquer constrangimentos intrínsecos ou extrínsecos ao sujeito, tenham eles a ver com competências, capacidades ou outro tipo de características.
Dignidade da vida humana	Princípio do Direito à Sexualidade	⇒ O valor da dignidade da vida humana está associado ao princípio do direito à sexualidade, pois a pessoa com deficiência e incapacidade é, como qualquer outra, um ser único e irrepetível, com necessidades, desejos, expectativas e sonhos, à qual têm que ser garantidas todas as condições de dignidade que são devidas a todo o ser humano.
Igualdade de oportunidades	Princípio da Igualdade de Oportunidades de Participação e de Informação	⇒ O valor da igualdade de oportunidades está associado ao princípio da igualdade de oportunidades de participação e de informação, pois este direito decorre da universalidade que deve presidir à promoção dos direitos de qualquer pessoa. No quadro deste princípio defende-se que, independentemente dos mecanismos de adaptação e formação que possam ser facultados às pessoas com deficiência e incapacidade, deverão ser os próprios contextos de oportunidade a integrar mecanismos de promoção de oportunidades de igualdade.
Igualdade de oportunidades	Princípio da Não-Discriminação	⇒ O valor da igualdade de oportunidades está associado também ao princípio da não-discriminação, pois a pessoa com deficiência e incapacidade não deve ser alvo de qualquer tipo de discriminação que coloquem em causa a sua igualdade de oportunidades (económicas, culturais, religiosas, políticas, formativas ou outras).
Integridade	Princípio da Transparência da Ação e da Não Lucratividade	⇒ O valor da integridade está associado ao princípio da transparência da ação e da não lucratividade, pois as intervenções para a pessoa com deficiência e incapacidade devem ser planeadas, organizadas e desenvolvidas de forma clara, compreensiva e transparente, para que fiquem salvaguardados de forma inequívoca os princípios técnicos e éticos que devem presidir à ação.
Privacidade	Princípio do Direito à Privacidade	⇒ O valor da privacidade está associado ao princípio do direito à privacidade, pois é um direito inquestionável que, por estar associado à individualidade, varia do ponto de vista relativo de pessoa para pessoa.
Responsabilidade social	Princípio da Valorização dos colaboradores	⇒ O valor de responsabilidade social está associado ao princípio da valorização dos colaboradores, pois é de extrema importância que as pessoas envolvidas na Instituição estejam na mesma visão de comprometimento e capacitação.
Responsabilidade social	Princípio do Primado da Inclusão	⇒ O valor da responsabilidade social está também associado ao princípio do primado de inclusão, pois os direitos humanos são universais, pelo que devem ser usufruídos por todas as pessoas, designadamente as mais vulneráveis. ⇒ A instituição deve promover a criação de condições para a efetivação dos respetivos direitos de cidadania.
Rigor	Princípio da Qualidade	⇒ O valor de rigor está associado ao princípio da qualidade, pois é fundamental que exista uma prática comprovada, em que os resultados da ação sejam medidos e comparados com os objetivos que se pretenderam atingir.

7. Bases gerais do Código de Ética da ASCUDT

7.1. Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência e Incapacidade

A pessoa com deficiência e incapacidade não é diferente de qualquer outro cidadão, no que diz respeito aos direitos que lhe assistem enquanto ser humano. Ser pessoa é um valor intrínseco e não pode depender de quaisquer constrangimentos intrínsecos ou extrínsecos ao sujeito, tenham eles a ver com competências, capacidades ou outro tipo de características. A pessoa com deficiência e incapacidade é, como qualquer outra, um ser único e irrepetível, com necessidades, desejos, expectativas e sonhos, à qual têm que ser garantidas todas as condições de dignidade que são devidas a todo o ser humano. Este princípio remete para a defesa intransigente dos direitos da pessoa com deficiência e incapacidade, designadamente no *capítulo* do direito à diferença enquanto garantia do respeito pela individualidade.

A dignidade humana é 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.

De acordo com este princípio, propõe-se

À ASCUDT:

- 1) Desenvolver os meios necessários para que cada cliente, independentemente das suas capacidades e estado de saúde e psicológico, possa exprimir-se por si mesma, facilitando oportunidades e meios que se exprima livremente (sem medições manipuladoras) as suas queixas, desejos, opiniões, necessidades e aspirações.
- 2) Impulsionar práticas que apelem ao *empowerment* dentro da ASCUDT e em especial junto dos clientes.
- 3) Expressar, em regulamento, a proibição de todas as normas, atitudes ou comportamentos que sejam atentatórias da dignidade e direitos do cliente.
- 4) Comprometer, respeitar e promover os direitos do cliente, nomeadamente garantindo-lhe condições de privacidade e confidencialidade ao nível de todo o tipo de informações de carácter estritamente pessoal, que salvaguardem a sua intimidade e promovam a sua individualidade.
- 5) Promover a autonomia do cliente em todas as circunstâncias, criando espaços e ferramentas facilitadoras da autorrepresentação e incentivando práticas que desenvolvam a autonomia e a participação.

Aos Colaboradores, Profissionais e Voluntários:

- 6) Desenvolver estratégias e práticas que favoreçam e fomentem a capacidade de escolha, a tomada de decisões, o estabelecimento de planos e metas pessoais, a autonomia e, em geral qualquer outro componente de autodeterminação e valorização pessoal.
- 7) Respeitar cada cliente na individualidade que a caracteriza, promovendo o desenvolvimento das suas capacidades, competências, bem-estar e qualidade de vida pela via do reforço da sua autonomia e participação.
- 8) Ouvir o cliente em todos os assuntos que lhe digam respeito e, caso não seja possível, ouvir a sua família ou representantes no sentido de assegurar que as decisões sejam tomadas em consonância com as suas necessidades, desejos e interesses.
- 9) Respeitar no planeamento e desenvolvimento da sua ação, a individualidade do cliente, tendo em conta designadamente a sua idade cronológica, o contexto cultural e familiar de onde provém e as preferências ou opções que expressa.
- 10) Denunciar situações de discriminação, de injustiça manifesta, maus-tratos, negligência e qualquer outra ação que colida com os valores, princípios e normas deste código.
- 11) Atuar e garantir que se atua com cada cliente com dignidade e respeito em cada momento. O tratamento, as formas de chamar, a designação das pessoas deverão ser baseadas no respeito, tendo em conta os desejos da pessoa, as suas opiniões, a idade, sem discriminação alguma por motivos de capacidade, género, orientação sexual, etnia, religião, cultura, orientação política ou sexo.
- 12) Fomentar a autoestima do cliente e o seu reconhecimento social, independentemente da sua produtividade social ou das dificuldades que manifesta.
- 13) Defender em todas as circunstâncias os direitos e dignidade do cliente, quer em sede da sua atividade quer fora dela, denunciando todas as situações em que os mesmos possam estar em causa.

Aos Familiares ou Outros Significativos:

- 14) Comprometer-se a valorizar o cliente, quer no âmbito da relação familiar, quer no quadro da relação da família com a comunidade, incentivando as suas capacidades e competências e criando condições de acesso à experiência e conhecimento, no sentido da sua capacitação e desenvolvimento global.

- 15) Fomentar e impulsionar a autodeterminação do familiar em situações de fragilidade social, facilitando a tomada de decisões informada, a expressão de opiniões, interesses, crenças, expectativas e necessidades.
- 16) Assumir a responsabilidade de salvaguardar a dignidade e direitos da pessoa com deficiência e incapacidade, designadamente protegendo-a da utilização abusiva da sua pessoa ou da sua imagem, denunciando todas as situações em que tais situações possam estar em causa.
- 17) Respeitar a vida privada e íntima do familiar em situação de fragilidade.

Aos Clientes:

- 18) Respeitar mutuamente a individualidade e diferenças interindividuais.
- 19) Compreender que cada cliente tem as suas necessidades, interesses e aspirações individuais e, por isso, também deve cada um ter um atendimento diferenciado.
- 20) Aceitar e respeitar as opções de cada um, no domínio político, cultural, religioso ou outro.

Aos Financiadores, Fornecedores e Parceiros

- 21) Garantir condições de privacidade e confidencialidade ao nível de todo o tipo de informações de carácter estritamente pessoal.
- 22) Respeitar os acordos e obrigações firmados com base na reciprocidade.
- 23) Pautar a sua relação pela abertura, colaboração com sentido crítico, atenção a prioridades definidas, em relação ao cliente.

7.2. Princípio do Direito à Igualdade de Oportunidades de Participação e de Informação

O direito à igualdade de oportunidades decorre da universalidade que deve presidir à promoção dos direitos de qualquer pessoa. Por isso, está constitucionalmente inscrita como um direito de cidadania. No entanto, a garantia de igualdade de oportunidades para a pessoa com deficiência e incapacidade pode implicar a redefinição de critérios, condições ou normas que compensem ou corrijam a desvantagem decorrente da situação de deficiência e incapacidade, num quadro comparativo com outros cidadãos que não têm esse tipo de desvantagens. Trata-se por isso não propriamente da consagração de um direito, mas antes de um reforço da necessidade de promover estratégias que o afirmem na prática. No quadro deste princípio defende-se que, independentemente dos mecanismos de adaptação e formação que possam ser facultados às pessoas com deficiência e incapacidade, deverão ser os próprios contextos de oportunidade a integrar mecanismos de promoção de oportunidades de igualdade.

De acordo com este princípio, propõe-se

À ASCUDT:

- 24) Comprometer-se a defender o direito à igualdade de oportunidades do cliente em todos os domínios de cidadania, afirmando os direitos constitucionalmente garantidos aos cidadãos.
- 25) Promover a eliminação de todo o tipo de barreiras, físicas ou outras, designadamente as que se inscrevem no domínio da comunicação e do acesso à informação, do preconceito e do estigma fundado no desconhecimento da deficiência, que se constituem como obstáculos ao exercício de direitos em plano de igualdade.

Aos Colaboradores Profissionais e Voluntários:

- 26) Promover de forma ativa e consequente, a não discriminação do cliente, quer no âmbito do seu desempenho profissional, quer fora dele, criando condições que promovam a igualdade na participação e na fruição dos apoios disponibilizados.
- 27) Promover o acesso à informação e a participação do cliente nas atividades por si dinamizadas, designadamente criando oportunidades diferenciadas ajustadas aos diferentes perfis das pessoas em questão.

Aos Familiares ou Outros Significativos:

- 28) Promover o acesso da pessoa com deficiência a todas as respostas de natureza educativa, desportiva, cultural ou lúdica disponíveis na comunidade, e que se adequem às necessidades e expectativas da mesma, denunciando todas as situações em que a existência de barreiras elimináveis interfira com o direito à igualdade de oportunidades.

Aos Clientes:

- 29) Garantir a sua igualdade através dos mecanismos de promoção de oportunidades de igualdade, integradas na instituição.

- 30) Garantir de forma concreta, a sua participação em todos os domínios da sua vivência individual, social e de cidadania.

Aos Financiadores, Fornecedores e Parceiros

- 31) Promover a não discriminação, ao nível do protocolado, prestação de serviços, aquisição de produtos e na fruição dos apoios disponibilizados.

7.3. Princípio da Não Discriminação

É vedado qualquer tipo de discriminação da pessoa com deficiência e incapacidade, por razões que se prendam com questões económicas, culturais, religiosas, políticas ou outras. É no entanto fundamental que se expresse uma distinção clara entre discriminação negativa, isto é, todo o ato discriminatório que ponha em causa os direitos da pessoa com deficiência e incapacidade, e a discriminação positiva, ou seja, a utilização de metodologias e critérios diferenciados que promovam a participação das pessoas com deficiência e incapacidade em condições de paridade com outros cidadãos. Defende-se por isso a discriminação positiva, designadamente quando a tipologia das desvantagens decorrentes da deficiência e incapacidade, determinar a diversificação de estratégias, metodologias ou até mesmo prioridades, quer do ponto de vista das intervenções técnicas, quer das opções de política da instituição.

De acordo com este princípio, propõe-se

À ASCUDT:

- 32) Dar resposta às necessidades do cliente, com clareza e produzindo regulamentos que proibam todas as formas de discriminação.
- 33) Orientar a sua estratégia, de forma inequívoca, para responder às necessidades do cliente e não a interesses particulares.

Aos Colaboradores Profissionais e Voluntários:

- 34) Salvar perante a instituição a inexistência de situações que, por palavras, atos ou omissões, promovam a discriminação negativa do cliente relativamente a terceiros.

Aos Familiares ou Outros Significativos:

- 35) Manter com a instituição uma relação de proximidade e cooperação, assumindo os seus valores, sempre que necessário numa dimensão crítica.

Aos Clientes:

- 36) Expressar a sua indignação, apresentando reclamações e sugestões sempre que se sentir discriminado por algum colaborador ou cliente.

Aos Financiadores, Fornecedores e Parceiros

- 37) Manter com a instituição uma relação de cooperação e confiança sem qualquer base discriminatória de modo a promover a equidade entre os membros da sua comunidade.

7.4. Princípio do Direito à Autonomia

A autonomia é, sobretudo, uma condição de cidadania, fundamental no processo de socialização e de afirmação individual. Daqui decorre a necessidade de se criarem condições para o reforço da autonomia, dentro de limites compatíveis com as desvantagens que possam decorrer da deficiência e incapacidade, incentivando e promovendo todas as situações que sejam valorizadoras e incentivadoras da autonomia.

De acordo com este princípio, propõe-se

À Instituição:

- 38) Estruturar todas as respostas de apoio ao cliente, centradas no aprofundamento da sua autonomia, designadamente não a substituindo nos processos de decisão e promovendo a sua participação social e comunitária.

Aos Colaboradores Profissionais e Voluntários:

- 39) Incentivar a autonomia do cliente em todas as situações decorrentes da sua intervenção, não a substituindo ou menosprezando em todas as decisões ou ações que caibam dentro das suas competências e direitos.

40) Promover a autoestima do cliente, como forma de incentivar a sua autonomia e condições de participação social.

Aos Familiares ou Outros Significativos:

- 41) Fomentar e incentivar todas as oportunidades que favoreçam a autonomia da pessoa com deficiência e incapacidade, designadamente as que têm a ver com opções em matéria de relação e participação social.
- 42) Apoiar a gestão pela pessoa com deficiência e incapacidade dos bens e recursos, valorizando as suas tomadas de decisão e respeitando, dentro de limites de razoabilidade e coerência, as suas opções.

Aos Clientes:

- 43) Participar em todas as tarefas em que o cliente se sente confortável e útil, promovendo a sua autonomia e apoiando ao mesmo tempo o colaborador na realização da tarefa.

Aos Financiadores, Fornecedores e Parceiros

- 44) Financiar, colaborar e promover atividades que promovam a sua autonomia, qualidade devida e participação.

7.5. Princípio do Direito à Sexualidade

A sexualidade é um domínio natural do processo do desenvolvimento humano. As pessoas com deficiência e incapacidade não são assexuadas e, por isso, têm com a sexualidade uma relação de maior ou menor tranquilidade e conflito, que não é diferente da que se passa com qualquer pessoa. No quadro deste princípio, rejeita-se tanto a negação como a diabolização da sexualidade da e na pessoa com deficiência e incapacidade.

De acordo com este princípio, propõe-se

À ASCUDT:

- 45) Promover e incentivar uma abordagem da sexualidade do cliente, individual ou coletiva, a todos os níveis de intervenção, fundada em critérios de equilíbrio e razoabilidade, em estreita articulação com as famílias, sempre que se verifique a necessidade.

Aos Colaboradores, Profissionais e Voluntários:

- 46) Abordar com sensibilidade e prudência todas as questões relacionadas com a sexualidade, preservando a privacidade e intimidade do cliente.
- 47) Assumir uma relação de cooperação com a família, visando desconstruir ideias falsas sobre as manifestações da sexualidade e procurando encontrar soluções articuladas com a família para eventuais problemas que possam surgir.

Aos Familiares ou Outros Significativos:

- 48) Assumir a necessidade de conhecer melhor e aceitar as questões e manifestações da sexualidade da pessoa com deficiência e incapacidade, partilhando com a instituição, as suas dúvidas e receios e não reprimindo liminarmente qualquer manifestação da sexualidade que lhe pareça desajustada.

Aos Clientes:

- 49) Viver a sua sexualidade, tendo em conta as orientações técnicas, institucionais e familiares, de forma a não correr riscos, a partilhar dúvidas e a respeitar acima de tudo a sua sexualidade, como uma necessidade normal.

Aos Financiadores, Fornecedores e Parceiros

- 50) Colaborar na construção da vida sexual, possibilitando ajuda profissional, meios de prevenção e sensibilização.

7.6. Princípio do Primado da Inclusão

Os direitos humanos são universais, pelo que devem ser usufruídos por todas as pessoas, designadamente as mais vulneráveis.

A cidadania passa pela conquista de igualdade de direitos e deveres a todos os seres humanos, ou seja, pela conquista de uma vida digna.

As instituições, na sua essência, constituem meios privilegiados 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.

De acordo com este princípio, propõe-se

À ASCUDT:

- 51) Considerar os direitos de cidadania dos clientes, sobretudo quando possam não saber defender-se eficazmente.
- 52) Zelar para que todas as práticas da instituição sejam orientadas para qualquer entrave que impeça a igualdade de direitos dos clientes em situação de fragilidade.
- 53) Assumir o trabalho de intervenção social na perspetiva de uma ética de serviço e não de mero exercício de poder, pois a instituição e os serviços existem para servir as pessoas e não o contrário.
- 54) Salvar e guardar que a instituição deverá satisfazer as necessidades dos seus clientes, o que implica a ação concertada dos colaboradores, atribuindo papéis e responsabilidades diversificadas.

Aos Colaboradores Profissionais e Voluntários:

- 55) Facilitar e promover a participação dos clientes, ajustando atitudes e linguagens no sentido da facilitação da comunicação, adequando as condições de atendimento às necessidades de cada grupo, e valorizando sempre a sua participação.
- 56) Promover os valores de cidadania ativa, desenvolvendo práticas de cidadania com os clientes nos mais diferentes contextos.
- 57) Desenvolver o seu trabalho no sentido da construção de personalidades morais, de cidadãos e cidadãs autónomos que buscam o bem-estar pessoal e coletivo.

Aos Familiares ou Outros Significativos:

- 58) Promover a livre escolha e as tomadas de decisão autónoma, levando a que cada um considere o impacto das suas decisões nos outros.
- 59) Oferecer condições para que os familiares deficientes se conheçam a si próprios, os seus próprios sentimentos e emoções, que construam o autorrespeito e valores socialmente desejáveis.
- 60) Respeitar integralmente todos os direitos de cidadania do seu familiar em situação de fragilidade.
- 61) Incentivar e criar todas as condições para que o seu familiar em situação de fragilidade possa exercer plenamente todos os seus direitos de cidadania.

Aos Clientes:

- 62) Respeitar todos os direitos dos seus colegas e o papel dos colaboradores profissionais no exercício das suas funções.
- 63) Consciencializar e exercer todos os seus direitos e deveres no quadro da instituição.
- 64) Expressar a sua indignação, apresentando reclamações e sugestões sempre que os seus direitos sejam postos em causa.

Aos Financiadores, Fornecedores e Parceiros

- 65) Colaborar nas atividades da instituição, com a finalidade de proporcionar uma maior qualidade de vida aos institucionalizados;
- 66) Desenvolver projetos mantendo um relacionamento baseado na cooperação, troca de experiências, partilha de recursos, honestidade e confiança.
- 67) Zelar pelo cumprimento dos protocolos firmados ou compromissos assumidos.

7.7. Princípio do Direito à Privacidade

Todo o ser humano tem direito a um quadro de privacidade. É um direito inquestionável que, por estar associado à individualidade, varia do ponto de vista relativo de pessoa para pessoa. Ninguém tem o direito de expor uma pessoa com deficiência e incapacidade a situações que ponham em causa a sua privacidade, ainda que a pretexto da ausência de oposição desta.

De acordo com este princípio, propõe-se

À ASCUDT:

- 68) Promover a privacidade do cliente e garantir a confidencialidade de toda a informação de caráter reservado.
- 69) Assumir a adaptação de espaços das atividades tendo em conta a necessidade de preservar a intimidade do cliente.

Aos Colaboradores Profissionais e Voluntários:

- 70) Promover e salvar e guardar a privacidade do cliente, no espaço de intimidade da sua imagem (fotos, filmes) e ao nível dos seus dados individuais.

Aos Familiares ou Outros Significativos:

- 71) Promover a salvaguarda da privacidade da pessoa com deficiência e incapacidade no seu seio, designadamente no que diz respeito à utilização de informações e imagens pessoais ou a reserva de intimidade requerida ou indiciada pela mesma.
- 72) Eliminar da sua ação, todas as atitudes e procedimentos que se revelem atentatórios da privacidade da pessoa com deficiência e incapacidade.
- 73) Incentivar para o uso de espaços privados ao nível das necessidades básicas.

Aos Clientes:

- 74) Compreender a importância da privacidade, nomeadamente ao nível da satisfação das necessidades básicas.

Aos Financiadores, Fornecedores e Parceiros

- 75) Promover a confidencialidade dos acordos e parcerias realizados, bem como as movimentações de financiamento, salvo se, for necessário para a descoberta da verdade por razões judiciais ou de imparcialidade perante os legítimos interessados.

7.8. Princípio da Qualidade

As instituições não são “boas” apenas porque existem ou porque no plano estatutário ou regulamentar enunciam uma série de critérios generosos ou até mesmo éticos. É fundamental que exista uma prática comprovada, em que os resultados da ação sejam medidos e comparados com os objetivos que se pretenderam atingir.

Para um modelo de funcionamento deste tipo, é fundamental que as instituições adotem estratégias e mecanismos de diagnóstico, avaliação e gestão, que permitam, com evidências, perceber o grau de eficiência e eficácia da ação que desenvolvem. No caso da ASCUDT que intervém no domínio da deficiência e incapacidade, a qualidade da intervenção é medida pelo grau de satisfação e realização das pessoas com deficiência e incapacidade, nos diferentes domínios em que são apoiadas. Nesta linha, a qualidade deve ser aferida de forma objetiva e por processos reconhecidos tecnicamente para o efeito, garantindo-se a participação efetiva dos destinatários da ação em todas as fases do processo.

A ASCUDT adota o paradigma da qualidade como um referencial técnico para melhorar os apoios e os serviços que presta e como forma de favorecer os comportamentos éticos com os clientes, isto é de promover as atitudes e tratamentos de respeito e de dignidade da pessoa.

De acordo com este princípio, propõe-se

À ASCUDT:

- 76) Assumir a qualidade e competência das intervenções protagonizadas como uma incumbência ética, desenvolvendo mecanismos adequados de avaliação e monitorização da dimensão qualitativa e eficácia da ação desenvolvida.
- 77) Criar e estabelecer as condições necessárias que garantam um tratamento de dignidade e de profundo respeito para com os clientes.
- 78) Dedicar um espaço de tempo do seu trabalho a avaliar e zelar pelo estado da qualidade de vida e dos direitos dos clientes.
- 79) 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.
- 80) Não consentir situações de massificação nos seus serviços e garantir que os clientes tenham à sua disposição um sistema de reclamações e sugestões.
- 81) Integrar nos seus processos de qualidade o uso responsável e eficiente dos seus recursos, procurando obter com eles os melhores resultados.

Aos Colaboradores Profissionais e Voluntários:

- 82) Comprometer-se a pôr os seus saberes e competências ao serviço do cumprimento da missão da instituição, assumindo a qualidade da ação como referência ética e técnica.
- 83) Não exercer o seu poder técnico ou a sua influência para manter e fomentar relações hierárquicas de desigualdade com os clientes.
- 84) Manter uma atitude de empatia com os seus clientes, em permanente escuta e observação, a fim de se colocar no seu lugar e conhecer assim melhor as suas necessidades, expectativas e desejos.

- 85) Apoiar os seus clientes no exercício dos seus direitos.
- 86) Desenvolver os seus conhecimentos sobre qualidade nos serviços sociais e pô-los em prática enquanto instrumentos da promoção da qualidade de vida dos clientes.

Aos Familiares ou Outros Significativos:

- 87) Assumir a reivindicação da qualidade como suporte da garantia da eficácia dos apoios disponibilizados à pessoa com deficiência e incapacidade.
- 88) Prosseguir na família as orientações dadas pela instituição para a promoção da qualidade de vida do seu familiar socialmente fragilizado.
- 89) Assegurar que os serviços prestados pela instituição ao seu familiar são de qualidade.
- 90) Colaborar nos processos de planeamento e de avaliação, assim como na prestação dos apoios no espaço familiar, em coordenação com os profissionais
- 91) Denunciar situações de abuso ou negligência.
- 92) Utilizar todos os canais de comunicação com a instituição e o sistema de reclamações/sugestões, quando o considerem oportuno.

Aos Clientes:

- 93) Assumir um papel pró-ativo e empenhado na procura permanente da melhoria da sua qualidade de vida.
- 94) Denunciar junto dos diretores, familiares, colaboradores profissionais todas as situações de abuso e negligência.

Aos Financiadores, Fornecedores e Parceiros

- 95) Assumir o estabelecimento de protocolos de cooperação, visando garantir e diversificar mais e melhores serviços.
- 96) Acompanhar e garantir a qualidade dos serviços prestados, através da realização de sessões de acompanhamento, consultadoria e auditoria.

7.9. Princípio da Transparência da Ação e da Não Lucratividade

As intervenções para a pessoa com deficiência e incapacidade devem ser planeadas, organizadas e desenvolvidas de forma clara, compreensiva e transparente, para que fiquem salvaguardados de forma inequívoca os princípios técnicos e éticos que devem presidir à ação.

A intervenção da ASCUDT na área da deficiência e incapacidade assume-se claramente como não lucrativa, o que quer dizer que a procura de eficácia e o investimento na qualidade têm como única referência a valorização da pessoa com deficiência e incapacidade.

De acordo com este princípio, propõe-se

À ASCUDT:

- 97) Comprometer-se a pautar todo o seu funcionamento por regras de transparência, partilhando toda a informação relevante com os clientes, as famílias e com os colaboradores profissionais.
- 98) Assumir a dimensão não lucrativa e solidária da sua ação, vedando quaisquer intenções de lucro que decorram do prejuízo da eficácia das respostas para o cliente, comprometendo-se a reinvestir as mais valias no aprofundamento da qualidade das intervenções.
- 99) Criar os procedimentos necessários para que ninguém, de forma alguma, possa utilizar com interesse de lucro pessoal, de forma direta ou indireta, os recursos económicos, criando sistemas simples e eficazes de contabilidade e controlo económico.

Aos Colaboradores Profissionais e Voluntários:

- 100) Comprometer-se a tratar os clientes com lealdade, abstendo-se de todas as atitudes que a possam prejudicar no seu bom nome ou nos fins que persegue a instituição.
- 101) Comprometer-se a defender em todas as circunstâncias os valores e princípios da instituição a que pertencem.
- 102) Assumir a responsabilidade de não desenvolver qualquer atividade com clientes desta sem o seu prévio conhecimento e autorização.
- 103) Evitar a subcontratação de bens, serviços ou negócios a desenvolver na ASCUDT que possam produzir lucro direto ou indireto a familiares ou amigos.
- 104) Nunca prejudicar os interesses da ASCUDT, quando desenvolvem atividades profissionais livres por conta própria ou por conta de outrem.
- 105) Comunicar aos responsáveis da ASCUDT, sempre que prestem serviços profissionais a clientes da mesma, como atividade profissional livre e compatível com a sua dedicação à instituição.

Aos Familiares ou Outros Significativos:

- 106) Comprometer-se a respeitar a instituição, agindo com lealdade perante situações que a possam por em causa.
- 107) Assumir-se como parte da instituição, sublinhando os princípios e valores que defendem.
- 108) Aplicar com critérios objetivos de honestidade, eficiência e transparência dos recursos económicos do seu familiar em situação de fragilidade, aplicando-os de forma prioritária para cobrir as necessidades e aspirações presentes e futuras, contando com a sua adequada participação, sempre que possível.
- 109) Evitar sempre a discriminação negativa do familiar em situações de dependência ou fragilidade social sempre que ocorra operações financeiras familiares tais como compras, vendas, heranças, etc.
- 110) Deixar em testamento em salvaguarda da equidade das heranças, sempre que o cliente não tenha capacidades cognitivas e/ou psicológicas para ser autossuficiente.

Aos Clientes:

- 111) Comprometer-se a defender em todas as circunstâncias os valores e princípios da instituição a que pertencem.

Aos Financiadores, Fornecedores e Parceiros

- 112) Zelar pelo cumprimento de todas as disposições legais aplicáveis, salvaguardando o interesse público e garantindo com sobriedade a transparência dos recursos utilizados.

7.10. Princípio da Valorização dos Colaboradores Profissionais

É de extrema importância que as pessoas envolvidas na Instituição estejam na mesma visão de comprometimento e capacitação. Por esse motivo, a formação profissional dos colaboradores é um dos requisitos de sucesso.

De acordo com este princípio, propõe-se

À ASCUDT:

- 113) Comprometer-se a promover iniciativas formativas e de aprofundamento de conhecimento junto dos significativos e partes interessadas, como motor para a melhoria da eficácia das intervenções.
- 114) Assumir como determinante a atualização dos conhecimentos e das práticas, proporcionando a participação dos seus colaboradores profissionais em ações de formação ou outras iniciativas, que sejam relevantes para a qualidade do seu desempenho profissional.
- 115) Promover formação interpessoal, de forma a tratar todos os colegas com respeito e consideração, valorizando e fomentando a intercooperação e o trabalho.

7.11. Princípio da Confidencialidade/Consentimento Informado

Confidencialidade

A ASCUDT e os seus colaboradores devem estar particularmente atentos e cumprir todas as leis e regulamentações relativas à proteção, utilização e confidencialidade dos dados pessoais de todas as partes interessadas.

Neste contexto, deve ser mantida a confidencialidade das informações referentes à vida privada de todos os intervenientes e as informações dadas pelo cliente à instituição devem ser tratadas com estrita e total confidencialidade.

- A privacidade é uma garantia absoluta, especialmente quando são discutidas questões pessoais. A aplicação deste critério verifica-se durante o contacto direto com o cliente, colaboradores ou outros profissionais. Deve-se ser cuidadoso quando se discutem detalhes clínicos ou vida privada relacionados com o cliente, de modo a salvaguardar a confidencialidade e privacidade do cliente (por exemplo, ao telefone).
- Deve-se obter o consentimento escrito por parte do cliente antes de utilizar informação pessoal, clínica, fotografias, vídeos, etc., para ensino, publicação ou outros fins.
- A ASCUDT pode permitir a consulta do processo a outros profissionais, não envolvidos diretamente no processo de atendimento, sempre que seja benéfico para o cliente, e com o acordo deste. Deve ser lembrado que a informação confidencial se mantém como tal, mesmo após a morte. Nestes casos, a permissão deve ser obtida através do respetivo serviço, aos herdeiros, ou representantes legais.
- A informação só é dada a outras pessoas para além daquelas que estão imediatamente envolvidas nos cuidados do cliente, mediante consentimento expresso e formal do mesmo.

Consentimento Informado

Consentimento informado significa que o cliente tem capacidade de consentir, foi informado apropriadamente quanto à natureza da relação profissional, expressou o consentimento livremente e este foi devidamente documentado.

Deve ser dada ao cliente/ significativos toda a informação relevante sobre os procedimentos, tendo em consideração a sua idade, estado emocional e capacidade cognitiva, de forma a permitir o consentimento expreso, claro e informado.

No caso de clientes que não apresentem capacidade para dar consentimento informado, por exemplo, cliente inconsciente, criança, cliente com problemas mentais severos, confusos e alguns clientes com dificuldades de aprendizagem, o consentimento deve ser obtido, sempre que possível, por parte dos significativos, ou outros indivíduos legalmente designados para representar o indivíduo.

Na presença de decisões complicadas, relacionadas com o consentimento, estas devem ser discutidas com outros colegas, bem como com outros profissionais envolvidos na intervenção, antes de ser tomada a decisão final.

- O consentimento do cliente é obtido no ato de inscrição, mesmo antes de dar início às suas atividades.
- É dada ao cliente, a oportunidade de colocar questões.
- As opções de intervenção, incluindo benefícios significativos, riscos e efeitos secundários são discutidas com o cliente.
- O cliente é informado do seu direito de recusar alguma das atividades previstas em qualquer fase do seu percurso, tendo em consideração as normas e regulamentações em vigor.
- O documento de consentimento informado é guardado no processo do cliente.

Conclusão

Do ponto de vista metodológico, a ASCUDT assume através do presente código, uma opção formal de construir um documento suficientemente aberto e flexível, claro e objetivo quanto possível, de forma a facilitar plataformas alargadas de discussão e construção de consensos.

Nesta linha, o presente documento não é um ponto de chegada mas sim de partida. É clara e propositadamente um instrumento inacabado, que apenas determina linhas de orientação de intervenção que possam acolher a confirmação ou infirmação das normas enunciadas.

Procurámos igualmente retirar complexidade à linguagem, tendo em conta os diferentes tipos de utilizadores do documento (clientes, colaboradores, familiares, financiadores, fornecedores e parceiros), na expectativa de que tenhamos sido suficientemente claros, quer na forma, quer no conteúdo estruturado.

Em termos de futuro, esperamos que a partir do documento que a ASCUDT propõe, resulte um claro consenso sobre o imperativo ético que deve balizar a atitude de todos os atores e sujeitos das intervenções que tenham, de forma direta ou indireta, que ver com a área da deficiência e incapacidade, nomeadamente:

1. **A Instituição e os seus Dirigentes:** Prestar serviços com respeito pela dignidade de todos os intervenientes, ajustados às necessidades, em tempo útil, contínuo e com qualidade, contribuindo para reforçar a confiança e desenvolver as capacidades e potencialidades dos seus clientes; Promover a participação das suas partes interessadas na vida da organização, através da criação de mecanismos de informação, facilitadores da apresentação/tratamento de sugestões e reclamações; Assegurar oportunidades e estímulos ao desenvolvimento pessoal e profissional, garantindo condições de equidade no acesso a oportunidades de valorização.
2. **Os Colaboradores Profissionais e Voluntários:** Promover a qualidade de vida dos clientes, através da construção de um projeto individual, que garanta o respeito pela sua individualidade e potencie os meios e instrumentos necessários para a sua plena participação social; Respeitar o direito à privacidade e a confidencialidade dos dados pessoais, salvaguardando a intimidade (clientes).
3. **Os Familiares ou Outros Significativos:** Participar e promover a qualidade de vida do cliente, valorizando as competências da pessoa com deficiência e incapacidade ao nível da tomada de decisão e participação em decisões chave do seu projeto de vida.
4. **Financiadores, Fornecedores e Parceiros:** Zelar pelo estrito cumprimento de todas as disposições legais, regulamentares e normativas aplicáveis, garantindo rigor e transparência na utilização dos recursos públicos colocados à sua disposição; Garantir a aplicação de critérios justos, claros e imparciais, e o respeito por todos os compromissos garantidos; Favorecer o

desenvolvimento de parcerias que contribuam para o efectivo exercício dos direitos dos clientes, bem como para o reforço da inclusão e a coesão social; Avaliar conjuntamente o valor acrescentado da parceria, promovendo a sua continuidade.

Incumprimento do Código: Constitui falta grave, passível de procedimento disciplinar ou outro aplicável, a violação deste Código.

A omissão diante de possíveis violações será igualmente considerada conduta antiética e implicará nas mesmas sanções aplicáveis às demais violações.

Toda informação referente às possíveis violações éticas ou atividades ilegais será recebida e tratada confidencialmente, não se admitindo retaliação de qualquer natureza.

Esta versão foi revista pelo TJ e pela GQ em 17-08-2018, verificado pela DS a 05-09-2018, aprovado pela Direção a 20-09-2018 e divulgado a 20-09-2018.