

# Código de Ética

CRPG  
Centro de Reabilitação  
Profissional de Gaia



*Sempre ao seu lado*

Versão:	<b>002</b>		
Elaborado por:	<b>Diretor</b>		
Aprovado por:	<b>Conselho de Administração</b>		Em: <b>09.11.25</b>
Disseminação:	Resp.: <b>GAT</b>	Meio.: <b>Intranet</b>	Destin.: <b>Todos</b> Em: <b>09.11.25</b>
Ent. em vigor:	<b>09.12.04</b>		
Próx. revisão:	<b>Até 12.11.30</b>		

# Índice

<b>Índice</b> .....	<b>4</b>
<b>Preâmbulo</b> .....	<b>5</b>
<b>Finalidade</b> .....	<b>5</b>
<b>Âmbito</b> .....	<b>5</b>
<b>Complementaridade com outras definições institucionais</b> .....	<b>5</b>
<b>Sentido</b> .....	<b>6</b>
<b>Valores e Promessas de Valor do CRPG</b> .....	<b>6</b>
<b>Valores</b> .....	<b>6</b>
<b>Promessas de Valor</b> .....	<b>7</b>
<b>Responsabilidades do Centro</b> .....	<b>8</b>
<b>Com os Clientes</b> .....	<b>8</b>
<b>Com os Colaboradores</b> .....	<b>9</b>
<b>Com a Comunidade em geral</b> .....	<b>10</b>
<b>Com os Fornecedores</b> .....	<b>10</b>
<b>Com as Entidades Reguladoras e Financiadoras</b> .....	<b>10</b>
<b>Responsabilidades dos Colaboradores</b> .....	<b>11</b>
<b>O Que os Clientes Esperam dos Colaboradores do Centro</b> .....	<b>12</b>
<b>Comissão de Ética</b> .....	<b>13</b>
<b>Compromisso</b> .....	<b>13</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>14</b>
<b>Anexo 1: Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes</b> .....	<b>14</b>

## Preâmbulo

### Finalidade

A cultura do CRPG estrutura-se em torno de uma filosofia de organização cidadã, socialmente responsável, orientada por uma ética de responsabilidade e de dever, respeitadora dos direitos e interesses de todas as partes interessadas.

O Código de Ética constitui-se como o referencial permanente dos valores que estruturam a identidade do Centro e do reforço da sua cultura, orientador das suas atividades e dos comportamentos dos seus colaboradores.

O Código inspira-se nos referenciais políticos e normativos que se constituem como marcos enquadramentos fundamentais no que respeita às pessoas com deficiências e incapacidades:

- a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência;
- a Constituição da República Portuguesa;
- a Lei de Bases da Prevenção, da Habilitação e da Reabilitação das Pessoas com Deficiência;
- a Lei Anti discriminação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades.

### Âmbito

O Código de Ética constitui-se como o referencial de ação dos órgãos sociais e de todos os colaboradores do CRPG, isto é, as pessoas vinculadas ao CRPG através de um contrato individual de trabalho.

Os colaboradores do Centro pautam o seu comportamento pelos princípios, valores e normas contidas neste código, assumindo individualmente e em condições de total autonomia o compromisso de os respeitarem.

### Complementaridade com outras definições institucionais

A observância do presente Código não colide com a aplicação simultânea das regras de conduta previstas nos demais instrumentos de orientação emanados dos Órgãos de Gestão.

## Sentido

A interpretação e integração dos princípios e regras constantes do Código devem fazer-se de acordo com a legislação em vigor, especialmente a Constituição da República e a legislação laboral aplicável.

# Valores e Promessas de Valor do CRPG

## Valores

### **Postura Crítica e Frontalidade**

Promovemos um ambiente de trabalho onde a informação é analisada criticamente, com posicionamentos partilhados de forma aberta, e de forma fundamentada.

### **Rigor**

Assumimos o rigor em tudo o que fazemos, através do planeamento e organização do trabalho, visando sempre concretizar os objetivos a que nos propomos e assegurar o máximo valor para os clientes e outras partes interessadas.

### **Iniciativa**

Procuramos identificar de forma proactiva e autónoma as oportunidades e os caminhos de ação, para assegurar a satisfação das necessidades e expectativas dos nossos clientes e outras partes interessadas.

### **Cooperação**

Partilhamos competências e recursos, para assegurar um serviço integrado e personalizado aos nossos clientes, num ambiente de trabalho em rede e em parceria.

### **Responsabilidade**

Somos responsáveis por assegurar a realização das atividades e o cumprimento dos objetivos de trabalho, fazendo o que para tal for necessário, de forma ética e de acordo com a cultura da organização.

### **Ousadia**

Procuramos e promovemos soluções inovadoras, geradoras das melhores soluções para os clientes, antecipando e acompanhando as mudanças da envolvente.

## **Promessas de Valor**

### **Personalização**

Apresentamos soluções à medida das necessidades específicas de cada Cliente.

### **Fazer o que é preciso**

Tomamos as iniciativas e mobilizamos os recursos necessários, visando a resolução dos problemas de cada cliente.

### **Serviço Integrado**

Atuamos sobre as diversas dimensões de necessidades dos Clientes, mobilizando os nossos serviços e as parcerias da comunidade.

### **Solução**

Comprometemo-nos com os Clientes na resolução das suas necessidades e expectativas, assegurando o nosso máximo contributo para o efeito.

### **Profissionalismo**

Desenvolvemos o nosso trabalho com compromisso, responsabilidade e em cooperação, visando os melhores resultados para os Clientes.

### **Rapidez**

Fornecemos ao Cliente soluções ajustadas às suas necessidades e expectativas, no mais curto espaço de tempo possível.

### **Ética**

Consideramos o Cliente como o centro da nossa acção, agindo no quadro de valores e princípios que nos comprometem com os seus direitos.

## Responsabilidades do Centro

Os valores que o Centro considera como pilares éticos fundamentais, devem expressar-se essencialmente pela adoção de comportamentos éticos irrepreensíveis por parte dos seus colaboradores.

Neste sentido, o Centro deverá assegurar nas articulações com clientes, colaboradores, fornecedores, entidades reguladoras e financiadoras e comunidade em geral, a concretização de um conjunto de princípios orientadores da sua ação, que garantam a materialização direitos de cada um e a corporização da ética organizacional no normal e quotidiano desenrolar das suas atividades.

### Com os Clientes

- Prestar serviços com respeito pela dignidade, enquanto ser humano (quer seja por parte dos intervenientes do processo, quer seja pelas condições das instalações e equipamentos).
- Respeitar as suas convicções culturais, filosóficas, religiosas, raça e sexo.
- Prestar um serviço adequado, em tempo útil, contínuo e com qualidade, contribuindo para os níveis de confiança e segurança necessários ao seu equilíbrio físico e psíquico, bem como para o desenvolvimento máximo das suas potencialidades.
- Disponibilizar informação e esclarecimentos sobre a rede de recursos de reabilitação, nos formatos e tecnologias apropriados.
- Promover a dignidade e direitos das pessoas com deficiências e incapacidades, potenciando o respeito pela sua individualidade enquanto pessoa e criando os meios e ferramentas necessários para que possa participar em todas as matérias que lhe digam respeito.
- Fazer com que o Cliente dê ou recuse o seu consentimento, livre e esclarecidamente, por via da capacidade e autonomia em decidir sobre si próprio, nos limites da capacidade do exercício responsável dessa autonomia, e no respeito pelos ditames da deontologia profissional e do interesse público.
- Respeitar a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados pessoais, salvaguardando a sua intimidade e promovendo a sua individualidade, de acordo com a sua vontade e necessidades específicas do respetivo processo de reabilitação.
- Informar que têm livre acesso à informação constante do seu processo, devendo essa informação ser fornecida de forma precisa e esclarecedora, salvo se a sua revelação for considerada prejudicial para o Cliente ou caso revele informação de terceiras pessoas.

- Receber sugestões e reclamações e responder às mesmas, quer sejam efetuadas pelo próprio ou apresentadas por organizações representativas.
- Promover o envolvimento das famílias como parte integrante do processo de reabilitação, disponibilizando, com respeito e rigor, os elementos estritamente necessários ao sucesso da intervenção.
- Promover a participação em atividades recreativas e de lazer.

### Com os Colaboradores

- Respeitar os direitos e interesses dos colaboradores, no quadro das normas constitucionais, legais e convencionais em vigor.
- Assegurar dignidade igual para todos os colaboradores dentro da organização, ou seja, nenhum colaborador pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de direitos ou isento de deveres, no quadro do seu estatuto profissional e do contratualizado nesse âmbito.
- Apoiar os colaboradores na organização e dinamização de percursos profissionais compatíveis com os respetivos interesses e potenciais, bem como com as necessidades e oportunidades da organização.
- Promover a participação na vida da organização e a apresentação de opiniões, sugestões e reclamações para defesa dos seus direitos, sendo informados, em prazo razoável, sobre o resultado da respetiva apreciação.
- Assegurar as condições de segurança, higiene e saúde adequadas à prevenção e à minimização dos riscos de acidentes e doenças profissionais.
- Assegurar condições socialmente gratificantes que facilitam a realização pessoal e profissional.
- Assegurar oportunidades e estímulos ao desenvolvimento e valorização profissional, nomeadamente através de dinâmicas de formação e desenvolvimento pessoal e profissional.
- Adotar políticas e medidas adequadas à criação de um ambiente interno coerente com o presente Código de Ética.

## Com a Comunidade em geral

- Dinamizar uma nova atitude social, relativamente às pessoas com deficiências e incapacidades, fomentando o respeito pelos seus direitos e dignidade.
- Mobilizar e envolver as estruturas da comunidade para a implementação de dinâmicas de trabalho inclusivas.
- Combater a discriminação e contribuir para a plena participação social e para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiências e incapacidades.
- Promover a justiça social, contribuindo para um efetivo exercício, por parte dos clientes, do direito à completa cidadania - nas suas vertentes civil, social e política - bem como para o reforço da inclusão e da coesão social.

## Com os Fornecedores

- Selecionar fornecedores de forma imparcial e independente, segundo critérios claros, justos e imparciais, no respeito pelos princípios da livre concorrência e pela defesa do interesse público.
- Redigir contratos de forma clara, sem ambiguidades ou omissões de relevo, no respeito pela lei e com observância dos normativos aplicáveis.
- Honrar os compromissos assumidos com os fornecedores no respeito pelas normas contratualmente definidas, as quais serão justas e equilibradas.
- Avaliar a qualidade da parceria com os fornecedores, partilhando os resultados com os mesmos, utilizando-a para futuras tomada de decisão.

## Com as Entidades Reguladoras e Financiadoras

- Atuar de acordo com o interesse público, em conformidade com as orientações das entidades.
- Zelar pelo estrito cumprimento de todas as disposições legais, regulamentares e normativas aplicáveis à sua atividade.
- Prestar às entidades reguladoras e financiadoras toda a colaboração requerida ou informação solicitada.
- Utilizar com moderação e transparência os recursos públicos colocados à sua disposição, garantindo um uso adequados dos mesmos.

## Responsabilidades dos Colaboradores

- Promover de forma continuada a satisfação das necessidades dos clientes, colocando-se inteiramente ao dispor desse propósito, evidenciando elevado profissionalismo, respeito, honestidade, boa fé e cortesia no trato com o cliente.
- Assegurar as competências profissionais associadas ao seu perfil profissional, cultivando o gosto pela aprendizagem, esforço de autoformação, abertura à mudança e à inovação, participando de forma regular e proactiva nas ações de valorização profissional.
- Agir com reserva e discrição, de modo a assegurar que não são divulgados factos e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, e respeitar as regras instituídas quanto à confidencialidade da informação.
- Durante e após cessão de vínculo profissional, assegurar o cumprimento do sigilo profissional, em particular em matérias que, pela sua objetiva importância, por virtude de decisão interna ou por força da legislação em vigor, não devam ser do conhecimento geral.
- Gerir com diligência e zelo a utilização dos recursos que lhes são facultados, evitando desperdícios, danos ou prejuízos financeiros, bem como impactos negativos na qualidade ambiental.
- Salvar o prestígio e os interesses do Centro na prossecução da sua missão, assegurando de forma leal e competente o cumprimento das suas responsabilidades.
- Contribuir para a criação e manutenção de um bom ambiente de trabalho, nomeadamente através da colaboração e cooperação, do respeito e do espírito de equipa.
- Não privilegiar clientes em função das entidades que assumem os encargos com a prestação de serviços, tratando-os com equidade, em função dos critérios definidos para a admissão/elegibilidade dos mesmos.
- Assegurar o cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentos aplicáveis à sua profissão e à atividade do Centro.
- Comunicar atempadamente situações em que possa ocorrer um conflito de interesses.
- Não exercer quaisquer formas de discriminação individual que sejam incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em razão da etnia, sexo, convicção política e confissão religiosa, não sendo igualmente toleradas condutas configuradas como de assédio sexual.

## O Que os Clientes Esperam dos Colaboradores do Centro

### **Competência**

A melhor resposta possível, no mais curto período de tempo possível.

### **Empatia**

Abertura e compreensão dos sentimentos, necessidades e expectativas do cliente.

### **Confiança**

Relação de compromisso, apoiada na responsabilização de ambas as partes, garantindo a confidencialidade da informação.

### **Clareza**

Adequação da linguagem e da forma de comunicação ao estilo e às necessidades de cada cliente.

### **Disponibilidade**

Abertura e interesse pela situação específica de cada cliente.

### **Realismo otimista**

Compromisso realista, possível de se concretizar, acreditando numa mudança positiva na vida dos clientes.

## Comissão de Ética

A Comissão de Ética constitui-se como um órgão complementar de gestão, tendo como responsabilidades:

- participar na elaboração e revisão do Código de Ética e de outras definições organizacionais relacionadas com a ética organizacional;
- acompanhar o desempenho da organização e dos seus membros - colaboradores e clientes - no que diz respeito ao cumprimento dos valores, promessas de valor e princípios éticos instituídos;
- propor iniciativas e ações consideradas pertinentes e necessárias para promover o máximo alinhamento com os valores e princípios éticos do Centro.

A Comissão de Ética é constituída por:

- três representantes dos colaboradores
- três representantes dos clientes

O mandato dos membros representantes tem a duração de três anos, sendo exercido em condições de total isenção, autonomia, independência e sem qualquer vinculação hierárquica.

Os representantes dos clientes serão indigitados pelo Clube do Cliente e serão substituídos à medida que concluem o seu percurso no Centro. Os representantes dos colaboradores serão nomeados pelo Diretor.

O funcionamento da Comissão será apoiado e facilitado pelo colaborador responsável pela Qualidade no Centro.

## Compromisso

Ao iniciarem funções todos os colaboradores do Centro subscreverão uma declaração de adesão ao presente Código.

A eventual violação ou inobservância dos princípios, orientações e deveres instituídos no presente Código, constitui-se como violação dos deveres profissionais, passível de sancionamento disciplinar.

## Anexos

### Anexo 1: Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes

#### Direitos

- Receber serviços com respeito pela sua dignidade, enquanto ser humano.
- Ser respeitado nas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.
- Receber um serviço adequado, em tempo útil, contínuo e com qualidade.
- Ser informado e esclarecido sobre a rede de recursos de reabilitação existente.
- Dar ou recusar o seu consentimento, livre e esclarecidamente, nas dinâmicas de trabalho no âmbito da prestação de serviços.
- Ser informado e ter livre acesso à informação constante do seu processo, salvo se a sua revelação lhe seja prejudicial ou revele informação de terceiros pessoas.
- Ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados.
- Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas.

#### Deveres

- Zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica, promovendo o seu bem-estar e desenvolvimento dos seus potenciais.
- Respeitar os direitos dos outros clientes.
- Participar proactivamente e responsabilmente no seu processo de reabilitação, assegurando todos os contributos requeridos para o sucesso da prestação de serviços.
- Colaborar ativamente com os profissionais de reabilitação, respeitando os compromissos aceites e comprometendo-se com os resultados propostos.
- Utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas.
- Adotar uma postura que respeite o Centro, os seus profissionais e as regras de funcionamento.
- Cooperar na redução de gastos desnecessários.
- Quando aplicável, pagar os encargos que derivem da prestação de serviço.