

CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUTA E BOAS PRÁTICAS

ÍNDICE

	Pág.
1. Introdução	3
2. Âmbito de aplicação	3
3. Objetivos do Código de Ética	3
4. Valores	4
Solidariedade	5
Princípios	6
Compromissos	6
Respeito	8
Princípios	9
Compromissos	9
Confiança	11
Princípios	12
Compromissos	12
Rigor	14
Princípios	15
Compromissos	15
Racionalidade económica	17
Princípios	18
Compromissos	18
Iniciativa	20
Princípios	21
Compromissos	21
Responsabilidade	22
Princípios	23
Compromissos	23
5. Políticas	25
Política da Qualidade	26
Política para o Envolvimento Ativo dos Clientes	27
Política para Prevenção do Abuso Físico, Mental e Financeiro	28
Política de Confidencialidade	29
Política de Gestão de Recursos Humanos	30

*Para a organização Ser e Parecer ética tem que cada um
iniciar o seu Comportamento Ético.
John C. Maxwell, in
"There is no such thing as business ethics", 2003*

CODIGO DE ETICA

1. Introdução

O Código de Ética da Fundação Nuno Silveira, aqui apresentado, estabelece um conjunto de valores, princípios e normas, que sustentam a cultura institucional, tendo em conta os seus clientes e todas as partes interessadas. Todas as orientações éticas definidas neste documento visam promover o bem-estar e a qualidade de vida dos clientes e a excelência da prestação de serviços

2. Âmbito de Aplicação

O Código de Ética regula as relações entre a Fundação Nuno Silveira e todas as partes interessadas (dirigentes, colaboradores e voluntários, famílias e clientes) nas suas atividades institucionais e de cidadania, no interesse pela transparência, pelo diálogo e pela atitude/conduita ética de toda a instituição.

3. Objetivos do Código de Ética

Com a publicação e entrada em vigor do Código de Ética pretendem-se alcançar três objetivos fundamentais:

- Explicitar os **valores** com os quais nos identificamos e que permitam mais adequadamente cumprir a missão da Fundação Nuno Silveira e reforçar a sua cultura enquanto organização que dirige a sua ação para pessoas com deficiência;
- Clarificar junto de todas as partes interessadas as regras de conduta que os mesmos devem observar nas relações que estabelecem com os clientes e partes interessadas.
- Expandir e consolidar as relações de confiança da Fundação Nuno Silveira com o meio envolvente;

4. Valores

Os **Valores** orientam o comportamento organizacional e as pessoas que as integram, bem como as relações que se estabelecem com as suas partes interessadas.

Os valores de natureza ética que regem a atuação da Fundação Nuno Silveira são os seguintes:

Solidariedade

Recebemos todos os que recorrem aos nossos serviços respondendo às suas necessidades;

Respeito

Aceitamos a condição e especificidades de todos os clientes e daqueles que conosco colaboram;

Confiança

Procuramos a seriedade e transparência em todas as relações que estabelecemos;

Rigor

Somos exigentes em tudo o que fazemos, através do planeamento, organização e avaliação do trabalho;

Racionalidade Económica

Gerimos os recursos económicos de forma eficaz e eficiente;

Iniciativa

Adotamos uma cultura pró-ativa procurando continuamente soluções que deem resposta às necessidades e expectativas dos nossos clientes;

Responsabilidade

Comprometemo-nos concretizar a nossa missão e a planear e desenvolver atividades que permitam alcançar a dignificação da vida das pessoas com deficiência e incapacidades;

Para cada Valor enunciado desenvolvem-se os Princípios de base e Compromissos Éticos, entendidos como formas de aplicação dos valores e princípios éticos à prática. Estes Compromissos deverão ser entendidos como comportamentos positivos a assumir pelos Dirigentes, Colaboradores e Voluntários, Familiares e Clientes.

Solidariedade

Recebemos todos os que recorrem aos nossos serviços procurando responder às suas necessidades.

Princípios:

1. A vocação de Serviços às pessoas em situação de fragilidade social baseia-se no princípio de ação humanitária, princípio que mobiliza as pessoas e as sociedades a prestar apoio aos seus semelhantes em situação de desfavorecimento e dificuldades.
2. Todas as pessoas, por maior que seja a sua situação de fragilidade social, enquanto membros da espécie humana, são cidadãos de pleno direito, com necessidades, direitos e obrigações como todos os outros
3. A abordagem ética implica solidariedade uma vez que a dignidade humana se relaciona com o respeito pelas desigualdades sociais e económicas nas sociedades modernas.
4. O serviço a prestar a estas pessoas deve assentar nos valores e princípios do respeito, da Individualidade, da Autonomia, da Liberdade de escolha, da Privacidade e Intimidade, da Participação e dos Direitos, princípios básicos que devem ter um carácter universal, altruísta, não paternalista, responsável, independente, reivindicativo e centrado nas necessidades reais dos clientes.

Compromissos:**Dos Dirigentes**

- Responder às necessidades reais dos seus clientes segundo os critérios de prioridade normativamente definidos.
- Gerir os seus serviços com competência, aplicando os critérios de eficiência e qualidade como exigência moral, em consonância com o princípio da responsabilidade.
- Promover uma integração adequada dos Voluntários, através de um correto acolhimento, uma formação ajustada às necessidades, um sistema de apoio/supervisão atentos.
- Salvar que os serviços oferecidos pela Fundação Nuno Silveira se orientam para a promoção da autonomia dos seus clientes, contando com a sua participação e evitando a criação e manutenção de situações de dependência.

Dos Colaboradores e Voluntários

- Entender o seu trabalho como um serviço à comunidade, centrado nas pessoas em situação de fragilidade social, tendo como referencial da sua atuação a melhoria da sua qualidade de vida.
- Impregnar toda a sua atividade profissional com a expressão do respeito e solidariedade para com as pessoas em situação de fragilidade social, sem fazer

qualquer discriminação baseada em critérios de simpatia, sexo, crenças, origem étnica ou outra.

- Entender a formação como um dever que deriva do seu compromisso para com as pessoas a quem presta o serviço, participando em ações de formação se considerem necessárias, organizadas no âmbito dos planos de formação.
- Garantir a confidencialidade dos assuntos pessoais da esfera privada de cada um dos clientes e suas famílias bem assim como a confidencialidade dos assuntos internos da Fundação Nuno Silveira em relação ao exterior, sabendo identificar os responsáveis no interior da Instituição a quem deve transmitir esses assuntos.

Das Famílias

- Organizar-se em torno da Fundação Nuno Silveira por forma a que seja sempre seu parceiro de diálogo, no sentido da melhoria do apoio ao seu familiar e da melhoria contínua dos serviços.
- Participar em ações informativas e reuniões que contribuam para que melhor compreendam e respondam às necessidades e exigências dos seus familiares apoiados no contexto do seu domicílio.
- Posicionar-se corretamente na relação com a Fundação Nuno Silveira, cumprindo os regulamentos internos que a si dizem respeito, numa ótica de respeito pelos seus direitos e deveres.
- Ser agente ativo de mudança, no seio da família, transmitindo mensagens e modelos de conduta de acordo com os valores adotados pela Instituição em relação às pessoas nela atendidas.

Dos Clientes

- Respeitar o pessoal nas funções que exercem e a todos os outros clientes da Instituição.
- Participar e colaborar no PDI/PI, em ordem ao seu desenvolvimento e melhoria da qualidade de vida.
- Conhecer, na medida do possível, e cumprir as normas em vigor, assim como as normas de funcionamento e disciplina.
- Informar/denunciar ao Diretor Técnico ou Coordenadores das respostas sociais todas as anomalias de funcionamento por eles detetadas, em especial no que à negligência e maus tratos diz respeito e das quais tenham sido alvos ele próprio ou outros clientes.

Respeito

Aceitamos a condição e especificidades de todos os clientes e daqueles que connosco colaboram.

Princípios:

1. A dignidade humana, um valor universal, inalienável e inviolável, é um conceito evolutivo, dinâmico e abrangente, ligado à responsabilidade, à ideia do cuidado que reforça os campos éticos de atenção ao singular, à partilha e à solidariedade.
2. Intimamente associado a este valor está o princípio da Autodeterminação, entendido basicamente como o direito de toda a pessoa a ser agente causal, ao menos parcial, do seu próprio destino.
3. O princípio de respeito pela Individualidade pressupõe ações e atitudes de respeito à diferença, à identidade própria e de apoio ao perfil exclusivo das necessidades de cada pessoa. Tal constatação elimina, desde logo, a perspectiva de um público indiferenciado, homogeneizado de públicos desfavorecidos e enfatiza sim a necessidade de considerar cada pessoa em si, exigindo do meio apoios concretos, individualizados e em momentos precisos.

Compromissos:**Dos Dirigentes**

- Desenvolver os meios necessários para que cada Pessoa, independentemente das suas capacidades e estado de saúde e psicológico, possa exprimir-se por si mesma, facilitando oportunidades e meios para que se exprima livremente as suas queixas, desejos, opiniões, necessidades e aspirações. Para o efeito, deverão criar-se canais adequados que permitam a comunicação de opiniões, pedidos, propostas ou críticas aos órgãos de Coordenação e de Direção.
- Zelar por um atendimento personalizado, individualizado e de qualidade, orientando a prática para a pessoa e sua família, fugindo de uma programação genérica e das respostas e ações que não têm em conta as dificuldades, o meio e o itinerário vital de cada pessoa.
- Garantir sempre o direito à Intimidade da Pessoa, sobretudo se ela não é capaz de a defender no contexto institucional.
- Garantir a confidencialidade da informação no exercício da prestação dos serviços, informando sempre previamente a própria pessoa ou a família no uso que possa fazer-se de trabalhos de investigação, coberturas noticiosas ou outras.
- Impulsionar práticas que apelem ao “Empowerment dentro da Organização e em especial junto dos Clientes.

Dos Colaboradores e Voluntários

- 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 da autodeterminação e valorização pessoal.

- Ouvir a pessoa 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.
- Denunciar situações de discriminação, de injustiça manifesta, maus-tratos, negligência e qualquer outra ação que colida com os valores, princípios e normas deste Referencial de Ética.
- Atuar e garantir que se atua com cada pessoa 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.
- Fomentar a autoestima da pessoa e o seu reconhecimento social, independentemente da sua produtividade social ou das dificuldades que manifesta.

Das Famílias

- Fomentar e impulsionar a autodeterminação do familiar em situação de fragilidade social, facilitando a tomada de decisões informada, a expressão de opiniões, interesses, crenças, expectativas e necessidades.
- Facilitar o acesso à informação e conhecimentos necessários, para que a pessoa em situação de fragilidade consiga decidir ou dar consentimento sobre tudo o que lhe diga respeito.
- Utilizar, em relação à pessoa em situação de fragilidade, modos ou linguagem que não lesem a sua dignidade e autoestima e jamais sejam discriminatórios em relação aos outros familiares.
- Respeitar a vida privada e íntima do familiar em situação de fragilidade.
- Fomentar permanentemente uma cuidada aparência física, em conformidade com os desejos e opiniões da pessoa.
- Zelar pela utilização digna e respeitosa do nome e da imagem da pessoa em situação de fragilidade.

Dos Clientes

- Respeitar-se mutuamente na sua individualidade e diferenças.
- Compreender que cada um tem as suas necessidades, interesses e aspirações individuais e, por isso, também deve cada um ter um atendimento diferenciado.
- Aceitar e respeitar as opções de cada um no domínio político, cultural, religioso ou outro.

Confiança

Procuramos a seriedade e transparência em todas as relações que estabelecemos.

Princípios:

1. Um princípio orientador de normas refere-se à promoção necessária de relações interpessoais de qualidade e significativas, baseadas em princípios de reciprocidade, empatia e de confiança mútua.
2. Reconhecer que qualquer cliente só atinge o seu máximo potencial de desenvolvimento, quando, no contexto institucional, as relações são baseadas na confiança e respeito.

Compromissos:**Dos Dirigentes**

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

Dos Colaboradores e Voluntários

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

Das Famílias

- Exercer o seu direito a pedir informação sobre a qualidade dos serviços, podendo propor alterações e fazer sugestões, desempenhando o seu direito a serem escutadas e a apresentar reclamações, se oportuno.
- Fomentar permanentemente a inclusão social do familiar em situação de fragilidade, livre de preconceitos, tendo em conta a sua idade e as condições sócio-culturais do meio.
- Assumir riscos aceitáveis, tendo em vista a promoção da máxima autonomia e participação social e de cidadania da pessoa
- Zelar para que a pessoa/familiar em situação de fragilidade jamais seja objeto de discriminação no contexto da Instituição e da família.

- Salvar que o familiar em situação de fragilidade tenha oportunidades de relações sociais significativas baseadas na sinceridade dos afetos.

Dos Clientes

- Defender o direito à igualdade de oportunidades seu e dos outros em situação idêntica.
- Denunciar qualquer situação discriminatória que ocorra no contexto da Instituição, da família ou na comunidade.
- Ter um papel participativo na definição do seu programa e do seu projeto de vida e procurar que se criem as condições necessárias para que haja continuidade na promoção de dimensões como a inclusão social e o desenvolvimento

Rigor

Somos exigentes em tudo o que fazemos, através do planeamento, organização e avaliação do trabalho.

Princípios:

1. Acreditar no cliente, como membro ativo e central da organização, tendo em conta e integrando os seus desejos e expectativas no planeamento, organização e avaliação na prestação dos apoios para melhorar a sua qualidade de vida.
2. Adoção do paradigma da Qualidade como um referencial técnico para melhorar os apoios e os serviços de forma de favorecer os comportamentos éticos com as pessoas, isto é de promover as atitudes e tratamentos de respeito e de dignidade da pessoa

Compromissos:**Dos Dirigentes**

- Criar e estabelecer as condições organizativas necessárias que garantam um tratamento de dignidade e de profundo respeito para com os clientes.
- Criar um ambiente organizativo que não seja baseado nas relações hierárquicas de poder em que os clientes estejam no último nível da escala.
- Dedicar um espaço de tempo do seu trabalho a avaliar e zelar pelo estado da qualidade de vida e dos direitos dos clientes e das famílias dependentes da sua organização.
- Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Instituição quer através das condições físicas do espaço quer através dos profissionais que seleciona para a prestação dos diferentes serviços.
- Não consentir situações de massificação nos seus serviços e garantir que os clientes tenham à sua disposição um sistema de reclamações e sugestões.
- Integrar nos seus processos de qualidade o uso responsável e eficiente dos seus recursos, procurando obter com eles os melhores resultados.

Dos Colaboradores e Voluntários

- Não exercer o seu poder técnico ou a sua influência para manter e fomentar relações hierárquicas de desigualdade com os clientes.
- 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.
- Apoiar os seus clientes no exercício dos seus direitos.
- Fomentar a autodeterminação das pessoas a quem prestam apoio.

- Trabalhar em colaboração com as famílias nos programas de apoio e de melhoria da qualidade de vida dos clientes.
- Denunciar atitudes de abuso ou de negligência institucional ou promocional aos Dirigentes/Coordenadores.

Das Famílias

- Colaborar nos processos de planeamento e de avaliação, assim como na prestação dos apoios no espaço familiar, em coordenação com os profissionais.
- Denunciar situações de abuso ou negligência.
- Utilizar todos os canais de comunicação com a Instituição e o sistema de reclamações/sugestões, quando o considerem oportuno.

Dos Clientes

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

Racionalidade económica

Gerimos os recursos económicos de forma eficaz e eficiente.

Princípios:

1. A ausência de fins lucrativos e a transparência como princípios de funcionamento económico, sendo características próprias do movimento associativo, convertem-se também em valores e princípios éticos, constituindo-se em sinais externos de virtudes como a Solidariedade, Honestidade, a Sobriedade pessoal e Institucional.
2. Tais princípios exigem aos Dirigentes e Profissionais das IPSS, responsáveis pela gestão económica, uma atuação austera na utilização dos recursos económicos e alheios a qualquer suspeita de lucro pessoal, ostentação e má utilização de meios, cujo único fim deverá ser estar encaminhado, de forma exclusiva, para o melhor cumprimento da missão das IPSS.

Compromissos:**Dos Dirigentes**

- Criar os procedimentos necessários para que ninguém, de forma alguma, possa utilizar com interesse de lucro pessoal, de forma directa ou indirecta, os recursos económicos, criando sistemas simples e eficazes de contabilidade e controlo económico.
- Pôr em prática todos os meios necessários para garantir a transparência na gestão da Instituição.
- Ser austeros na aplicação dos meios de que disponham, evitando o desperdício e a má utilização dos mesmos.
- Adaptar recursos informáticos de suporte à gestão da informação, potenciando a minimização de erros e a maximização da organização da documentação.

Dos Colaboradores e Voluntários

- Aplicar nas operações económicas os princípios e valores deste Referencial de Ética, evitando práticas tais como as compensações pessoais em dinheiro ou espécie, de fornecedores, clientes ou o lucro directo ou indirecto de familiares ou amigos.
- Nunca prejudicar os interesses da sua Instituição, quando desenvolvem atividades profissionais livres por conta própria ou por conta de outrem.
- Utilizar os recursos da Instituição com o necessário zelo de modo a manter o seu bom funcionamento.

Das Famílias

- Aplicar com critérios objetivos de honestidade, eficiência e transparência aos recursos económicos do seu familiar em situação de fragilidade, aplicando-os

de forma prioritária para cobrir as suas necessidades e aspirações presentes e futuras, contando com a sua adequada participação, sempre que possível.

- Evitar sempre a discriminação negativa do familiar em situação de dependência ou fragilidade social sempre que ocorram operações financeiras familiares tais como compras vendas heranças.
- Nomear um tutor ou curador através do Tribunal, nos casos de interdição ou inabilitação, a fim de que este assegure a boa gestão do património do cliente em favor deste, com o olhar sempre atento do tribunal.

Dos Clientes

- Respeitar o bom uso das instalações e equipamentos da Instituição e colaborar na sua preservação/manutenção.

Iniciativa

Adotamos uma cultura pró-ativa procurando continuamente soluções que deem resposta às necessidades e expectativas dos nossos clientes.

Princípios:

1. Com base no respeito pela Dignidade e valor intrínseco, entendemos que a pessoa está sujeita a um processo dinâmico de mudança que lhe vai criando necessidades, desejos, crenças e opções individuais. Procuramos a qualidade de vida, garantindo o direito a uma vida digna e à autonomia.
2. Deve ser permanente a exigência de melhoria colocada às IPSS, na procura constante de melhor satisfazer as necessidades dos clientes e promover a sua qualidade de vida.

Compromissos:**Dos Dirigentes**

- Assumir de forma explícita um compromisso face a objetivos e práticas éticas, integrando-o e fazendo-o respeitar.
- Assegurar as condições necessárias para a realização e implementação de um sistema de gestão da qualidade participando e estimulando a sua revisão com vista a melhorar a responsabilidade, a seriedade e excelência da organização.

Dos Colaboradores e Voluntários

- Participar na inventariação das “boas práticas” desenvolvidas na sua organização e procurar validá-las no confronto com outras Instituições congéneres.
- Desenvolver os seus conhecimentos sobre qualidade nos serviços sociais e pô-los em prática enquanto instrumentos da promoção da qualidade de vida dos clientes.

Das Famílias

- Prosseguir no seio da família as orientações dadas pela Instituição para a promoção da qualidade de vida do seu familiar socialmente fragilizado.
- Assegurar-se que os serviços prestados pela Instituição ao seu familiar são de qualidade.

Dos Clientes

- Participar na definição e execução dos objetivos e atividades para eles dirigidos.
- Participar no processo de avaliação dos resultados dos objetivos e atividades desenvolvidas
- Participar nas reuniões de “Clientes” existentes na Instituição, a fim de discutirem os assuntos que aos clientes dizem respeito.

Responsabilidade

Comprometemo-nos a concretizar a nossa missão, planear e desenvolver atividades que permitam alcançar a dignificação da vida das pessoas com deficiência e incapacidades.

Princípios:

1. As IPSS, 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.
2. A cidadania passa pela conquista de igualdade de direitos e deveres a todas as pessoas, pela conquista de uma vida digna.

Compromissos:**Dos Dirigentes**

- Zelar para que todas as práticas sejam orientadas para a igualdade de direitos das pessoas em situação de fragilidade.
- Assumir o trabalho de intervenção social na perspetiva de uma ética de serviço e não de mero exercício de poder, pois as Instituições e os serviços existem para servir as pessoas e não o contrário.
- Salvarguardar que as organizações deverão satisfazer as necessidades dos seus clientes, o que implica a ação concertada dos colaboradores da organização, atribuindo papéis e responsabilidades diversificadas.

Dos Colaboradores e Voluntários

- Promover os valores de cidadania ativa, desenvolvendo práticas de cidadania com os clientes nos mais diferentes contextos.
- Orientar o processo de intervenção técnica segundo uma lógica de “Empowerment”, ou seja de uma participação motivada.

Das Famílias

- Incentivar e criar todas as condições para que o seu familiar em situação de fragilidade possa exercer plenamente todos os seus direitos de cidadania.
- Promover a livre escolha e as tomadas de decisão autónoma dos clientes, levando a que cada um considere o impacto das suas decisões nos outros.
- Oferecer condições para que os clientes se conheçam a si próprios, os seus próprios sentimentos e emoções, que construam o auto respeito e valores socialmente desejáveis.
- Desenvolver nos clientes uma atitude intelectualmente crítica sobre os dados e factos da realidade social e sobre os aspetos essenciais inerentes ao exercício da cidadania.

Dos Clientes

- Respeitar todos os direitos dos seus pares e o papel dos profissionais no exercício das suas funções.
- Consciencializar e exercer todos os seus direitos e deveres no quadro da organização, da comunidade de inserção e do seu país.

5. Políticas

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Fundação Nuno Silveira tem como política da qualidade:

A oferta aos clientes de serviços que satisfaçam as suas necessidades;
Orientação da gestão pelos princípios do desenvolvimento sustentável;
Qualificação, sensibilização e motivação dos nossos colaboradores para a qualidade do serviço prestado;
Proporcionar de forma contínua valor aos padrões globais da qualidade de vida;
Estes compromissos são assumidos e partilhados pela direção e por todos os colaboradores mediante a aplicação dos princípios de serviço de solidariedade e os conceitos de trabalho em equipa e dos processos de melhoria contínua.

Para a concretização da política, a Fundação Nuno Silveira estabelece os seguintes objetivos da qualidade:

- Oferecer serviços que vão de encontro às necessidades específicas de cada cliente;
- Apostar na qualidade e melhoria contínua dos serviços;
- Incentivar a participação dos colaboradores e clientes na estratégia da Instituição;
- Melhorar o relacionamento com os parceiros;
- Promover a troca de boas práticas com entidades similares e/ou parceiros;
Reconhecer publicamente o apoio de entidades e particulares na prossecução da missão da Instituição;

POLITICA PARA O ENVOLVIMENTO ATIVO DOS CLIENTES

A Fundação Nuno Silveira tem como objetivo central a oferta de serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas de cada cliente, concebendo e implementando programas que, de forma consistente, garantam a satisfação dos mesmos.

Nesta linha de intervenção, a Fundação Nuno Silveira, tendo como centro da sua ação o cliente, assume como um desafio permanente o seu envolvimento e autodeterminação, de forma ativa, em todos os aspetos do planeamento e avaliação da prestação dos serviços. Para tal, assume o compromisso de promover uma atitude de abertura à participação dos clientes na dinâmica da organização, valorizando as suas opiniões, sugestões e reclamações, integrando-as nas decisões de gestão e no funcionamento dos serviços. Neste sentido, focam-se como essenciais as seguintes práticas:

- Auscultação do cliente, garantindo um tratamento competente e diligente no respeito absoluto dos seus interesses e direitos;
- Acesso à informação, garantido aos clientes apoio nas tomadas de decisão, compreensão dos serviços e oportunidades de participação que lhes estão disponíveis;
- Acesso aos serviços, assegurando que os clientes acedem a atividades e ações por ele identificadas e adaptando-as, quando necessário, às suas necessidades e expectativas;

A Fundação Nuno Silveira procura assim, todos os dias, que o envolvimento ativo dos clientes lhe possibilite ter o conhecimento e a capacidade para, continuamente, responder às suas necessidades e expectativas.

POLITICA PARA PREVENÇÃO DO ABUSO FÍSICO, MENTAL E FINANCEIRO

A negligência, abusos e maus-tratos são ações ou omissões que desrespeitam direitos fundamentais da pessoa. Para além de possíveis efeitos físicos, é muito elevada a probabilidade de consequências emocionais e psicológicas muito gravosas a curto, médio e longo prazo. São, por isso, comportamentos inadmissíveis, quer os mais graves, que constituem crimes, quer aqueles que, embora não o sendo, afetam seriamente a qualidade de vida da pessoa.

A Fundação Nuno Silveira assume a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados a situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos, nas respostas sociais, apostando na prevenção primária e secundária implementando ações destinadas a:

- Evitar o aparecimento de maus-tratos através do controlo das causas e dos fatores de risco;
- Diminuir a prevalência de maus-tratos mediante a deteção e a intervenção precoce de forma a evitar as consequências mais graves e a reincidência.

Para tal, assume o compromisso de:

- Sensibilizar as famílias dos clientes da Fundação Nuno Silveira da importância da salvaguarda da integridade física e mental, segurança, negligência e não discriminação da pessoa com deficiência, tendo em vista a prevenção de comportamentos de risco, de abuso e maus tratos.
- Criar mecanismos de registo e monitorização das ocorrências identificadas;
- Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
- Realizar projetos que qualifiquem os serviços;
- Identificar boas práticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas por todos os colaboradores da Instituição;
- Identificar as necessidades de formação dos colaboradores e promover a sua participação em ações de formação sobre direitos e deveres dos profissionais e dos clientes: gestão de conflitos, gestão do stress e técnicas facilitadoras da comunicação;
- Providenciar a capacidade de gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situação de crise para todos os colaboradores;
- Em caso de ocorrência, promover reuniões multidisciplinares para discussão dos casos;
- Dinamizar uma atitude de abertura à participação dos clientes na organização e o reforço de capacidades como a autodeterminação.

A Fundação Nuno Silveira tem como preocupação central o bem-estar dos clientes. Mantém uma atitude pró-ativa e procura que a prevenção seja o caminho certo para o conseguir.

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE

A confidencialidade, a reserva da vida privada e dos direitos, liberdades e garantias fundamentais são princípios da ação da Fundação Nuno Silveira no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais.

O relacionamento da Fundação Nuno Silveira com os seus clientes pauta-se pela observância de uma estrita confidencialidade e pelo cumprimento dos deveres que sobre os colaboradores pendem, designadamente, o dever de sigilo absoluto de todos os fatos e informações relativos à vida da instituição, designadamente as que respeitem a vida privada dos seus clientes e colaboradores.

No âmbito dos processos e atividades desenvolvidas, os dados pessoais recolhidos são arquivados em suporte digital e em papel para uso exclusivo dos fins a que se destinam, cumprindo-se com o máximo rigor as normas legais e as orientações das entidades competentes em matéria de proteção de dados pessoais.

A revelação de informações sobre fatos ou pessoas só pode ocorrer mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.

É considerada abusiva a utilização de qualquer informação que invada a privacidade de um cliente.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A Fundação Nuno Silveira deve gerir os seus recursos humanos a partir dos seguintes princípios:

- Selecionar, contratar e manter no quadro de pessoal profissionais dotados de formação específica e suficiente para a prestação de serviços de qualidade.
- Atribuir os cargos de chefia segundo critérios de mérito evidenciados e reconhecidos.
- Promover as/os funcionárias/os segundo os requisitos legais e, ainda, segundo o mérito do desempenho.
- Garantir condições de segurança, higiene e saúde necessárias à realização das atividades, prevenindo riscos profissionais e promovendo a saúde dos funcionários.
- Proporcionar a todas/os as/os funcionárias/os oportunidades de formação profissional valorizadora das suas competências e desempenho e de promoção na carreira.
- Disponibilizar oportunidades de valorização pessoal, melhoria do conhecimento, desenvolvimento de competências operacionais e relacionais e de promoção na carreira.