



ASSOCIAÇÃO PARA A RECUPERAÇÃO DE CIDADÃOS INADAPTADOS DA LOUSÃ

CÓDIGO DE ÉTICA

LOUSÃ

Outubro 2009

Índice

PREÂMBULO.....	3
1. RESPEITO PELA PESSOA COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL.....	4
1.1. Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência	4
1.1.1. Princípio do Direito à Sexualidade.....	5
1.2. Princípio do Direito à igualdade de Oportunidades	6
1.3. Princípio do Direito à Autonomia.....	7
1.4. Princípio do Direito à Participação.....	8
1.5. Princípio do Direito à Privacidade.....	8
2. RESPEITO PELA FAMÍLIA	9
2.1. Princípio do Direito à Igualdade	9
2.2. Princípio do Direito à Participação.....	10
2.3. Princípio do Primado da Inclusão	11
2.4. Princípio da Partilha de Responsabilidades.....	12
2.5. Princípio do Direito à Informação.....	13
3. RESPEITO DA ORGANIZAÇÃO	13
3.1. Princípio da não discriminação	14
3.2. Princípio da qualidade	15
3.3. Princípio da cooperação e da intercooperação	15
3.4. Princípio da representação e da reivindicação.....	16
3.5. Princípio da não lucratividade da acção	17
3.6. Princípio da transparência da acção	17
3.7. Princípio da informação e do conhecimento	18
3.8. Princípio da valorização dos profissionais e dos voluntários	18
4. RESPEITO PELOS CLIENTES DAS ÁREAS DE NEGÓCIO E FORNECEDORES	19
4.1. Princípio do Primado da Satisfação do Cliente	19
4.2. Princípio do Relacionamento com Fornecedores	20
4.3. Princípio da Confidencialidade e Integridade da Informação.....	21
4.4. Princípio do Conflito de Interesses.....	21
4.5. Princípio das Relações e Lealdade com Concorrentes	22

Preâmbulo

A ARCIL – Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã tem como missão **agir activamente, de forma sustentável e empreendedora, na promoção da cidadania e da qualidade de vida, acreditando no potencial humano da diferença.**

De forma a ir ao encontro da sua missão, torna-se relevante para a ARCIL a construção de um quadro de valores que possam sustentar um conjunto de orientações práticas de acção. Esta é uma ferramenta essencial à promoção da qualidade das intervenções, ao esforço da identidade das organizações e, como consequência, à valorização e promoção dos direitos das pessoa com deficiência e outras necessidades especiais e das suas famílias. Assim, e numa altura que nos confrontamos com grandes alterações nos modelos da intervenção social, designadamente no que diz respeito à abordagem das diferentes tipologias de deficiência, faz sentido 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.

O Código de Ética da ARCIL reúne um conjunto de valores, princípios e normas que orientam a acção da própria organização, dos seus profissionais e voluntários e das famílias para melhor defenderem os interesses e direitos das pessoas com deficiência e outras necessidades especiais, numa lógica de bem-estar, qualidade de vida e felicidade, assim como estabelece orientações nas relações com clientes e fornecedores das áreas de negócio, a respeitar pelos diversos intervenientes nelas envolvidos.

Considerando a experiência da ARCIL torna-se fundamental alargar o conceito de família a pessoas que não tendo um grau de parentesco com a pessoa com deficiência a acompanham e auxiliam como se o tivessem. Para além disso, acresce mencionar que, não raras vezes, e dadas as suas condições económico-financeiras, sociais e de saúde, as famílias poderão não conseguir cumprir com algumas das normas apresentadas neste Código. Contudo, dentro das suas possibilidades, tudo devem fazer para o conseguir.

1. RESPEITO PELA PESSOA COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

1.1. Princípio da Dignidade da Pessoa com Deficiência

A pessoa com deficiência e outras necessidades especiais é, como qualquer outro, 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.

A dignidade humana é um valor universal, inalienável e inviolável. Trata-se de um conceito evolutivo, dinâmico e abrangente, ligado à responsabilidade, ao cuidado do indivíduo, à partilha e à solidariedade, às condições das instalações e equipamentos, que têm de proporcionar o conforto e o bem-estar exigidos pela situação de vulnerabilidade em que a pessoa se encontra.

De acordo com este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Assumir a obrigação de promover a dignidade e os direitos da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais, promovendo o respeito pela sua individualidade enquanto pessoa;
- Expressar a proibição de todas as normas, atitudes ou comportamentos que atentem contra a dignidade e os direitos da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais.

Por sua vez, a Família deve:

- Valorizar a pessoa com deficiência e outras necessidades especiais, 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, experiência e conhecimento;
- Assumir a responsabilidade de salvaguardar a dignidade e direitos da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais, designadamente protegendo-a da utilização abusiva da sua pessoa ou da sua imagem.

Já os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Respeitar cada pessoa com deficiência e outras necessidades especiais 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;

- Procurar utilizar códigos e mecanismos de comunicação ajustados, de modo a possibilitar o acesso ao conhecimento e à informação da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais;
- Defender, em todas as circunstâncias, os direitos e dignidade da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais, quer no desempenho profissional da sua actividade quer fora dela, denunciando todas as situações em que os mesmos possam estar em causa.

1.1.1. Princípio do Direito à Sexualidade

A sexualidade é um domínio natural do processo de desenvolvimento humano e deve ser entendido como tal para qualquer pessoa. As pessoas com deficiência e outras necessidades especiais 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.

De acordo com este princípio, a ARCIL compromete-se a:

- Promover e incentivar uma abordagem da sexualidade da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais a todos os níveis de intervenção, fundada em critérios de equilíbrio e razoabilidade, em estreita articulação com as famílias.

A Família deve:

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

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Abordar com sensibilidade e prudência todas as questões relacionadas com a sexualidade, preservando a privacidade e intimidade da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais;
- 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.

1.2. Princípio do Direito à Igualdade de Oportunidades

O direito à igualdade de oportunidades decorre da universalidade que deve presidir à promoção dos direitos de qualquer pessoa. Por isso, está constitucionalmente inscrito como um direito de cidadania. No entanto, a garantia da igualdade de oportunidades para a pessoa com deficiência e outras necessidades especiais pode implicar a redefinição de critérios, condições ou normas que compensem ou corrijam a desvantagem decorrente da situação de deficiência, num quadro comparativo com outros tipos de cidadãos que não têm esse tipo de desvantagens. Trata-se por isso de um reforço da necessidade de promover estratégias que o afirmem na prática.

Considerando este princípio, a ARCIL compromete-se a:

- Assumir a dimensão inclusiva como referência essencial da política organizacional, fomentando quadros de cooperação e interacção permanente em comunidade;
- Defender o direito à igualdade de oportunidades da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais em todos os domínios de cidadania, afirmando os direitos constitucionalmente garantidos aos cidadãos;
- 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, que se constituam como obstáculos ao exercício de direitos em plano de igualdade.

A Família deve:

- Promover o acesso da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais a todas as respostas de natureza educativa, laboral, desportiva, cultural ou lúdica, disponíveis na comunidade e que adequadas às necessidades e expectativas da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Promover de uma forma activa e consequente a não discriminação da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais, quer no âmbito do seu desempenho profissional, quer fora dele, criando condições que promovam a igualdade na participação e no usufruto dos apoios disponibilizados.

1.3. Princípio do Direito à Autonomia

A pessoa com deficiência e outras necessidades especiais é, enquanto pessoa, um ser individual, devendo por isso ter condições plenas para exercer essa individualidade.

A autonomia é a capacidade de cada indivíduo ser o determinante da sua própria vida, assumir riscos aceitáveis, exercer os direitos e comprometer-se com os deveres da cidadania e participação social, fazer escolhas e assumir a responsabilidade decorrente delas, prevenir a criação ou manutenção de situações de dependência pessoal, social e económica.

De acordo com este princípio, a ARCIL compromete-se a:

- Estruturar todas as respostas de apoio à pessoa com deficiência e outras necessidades especiais centradas no aprofundamento da sua autonomia, designadamente não a substituindo nos processos de decisão e promovendo a sua participação social e comunitária.

A Família deve:

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

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Incentivar a autonomia da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais em todas as situações decorrentes da sua intervenção, não a substituindo ou menosprezando em todas as decisões ou acções que caibam dentro das suas competências e direitos;
- Promover a auto-estima da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais, como forma de incentivar a sua autonomia e condições de participação social.

1.4. Princípio do Direito à Participação

O princípio do direito à participação é a consagração prática do direito à autonomia. A pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais tem o direito a participar em todos os assuntos que lhe digam respeito, devendo ser ela, ou alguém que a apoie, a decidir em todos os assuntos relevantes que contribuam para a sua vida ou para o seu bem-estar. As decisões tomadas, total ou parcialmente, por terceiros em nome da pessoa com deficiência, são legítimas apenas quando foram esgotadas todas as possibilidades de participação do sujeito.

Considerando o exposto a ARCIL compromete-se a:

- Promover o acesso à informação e participação de pleno direito da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais.

A Família deve:

- Promover a participação activa da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais em todos os domínios da sua vivência individual, social e de cidadania.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a promover:

- O acesso à informação e à participação activa da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais em todas as actividades por si dinamizadas, designadamente criando oportunidades diferenciadas ajustadas aos diferentes perfis das pessoas em questão;
- As competências de participação da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais, designadamente ao nível do acesso à informação e das relações interpessoais.
- A adaptação de linguagens e o respeito pelos tempos necessários à compreensão e processamento da informação de modo a permitir tomadas de decisão (tendencialmente) responsáveis.

1.5. Princípio do Direito à Privacidade

O princípio do direito à privacidade é desenhado com vista à protecção da personalidade inviolável do indivíduo. A privacidade é construída dentro de uma noção de que todo o indivíduo tem o direito de determinar em que medida os seus actos, pensamentos,

sentimentos e emoções podem ser comunicados aos outros. Ninguém tem o direito de expor uma pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais a situações que ponham em causa a sua privacidade.

A ARCIL compromete-se a:

- Promover por todas as vias o direito à privacidade da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais;
- Assumir como fundamental que a organização dos espaços das actividades a desenvolver tenham em conta a necessidade de preservar o espaço de intimidade da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais.

A Família deve:

- Assegurar a privacidade da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais no seu seio, isto é, no que diz respeito à utilização de informações e imagem pessoais ou a reserva de intimidade requerida ou indicada pela mesma.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Eliminar da sua acção concreta todas as atitudes e procedimentos que se revelem atentatórios da privacidade da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais.

2. RESPEITO PELA FAMÍLIA

2.1. Princípio do Direito à Igualdade

Todas as partes interessadas (famílias, entidades, organizações, pessoas, profissionais e voluntários) devem ser assumidas como iguais enquanto parceiros no processo de intervenção com a pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais, sem qualquer tipo de distinção de natureza económica, cultural, social, política, religiosa ou outra (género, raça, orientação sexual). A consagração deste princípio passa por definir estratégias de mobilização e informação que tenham em conta a diversidade de situações e, como consequência, a diversidade de estratégias de abordagem que é preciso garantir.

De acordo com este princípio, a ARCIL compromete-se a:

- Considerar todas as famílias em plano de igualdade, quer do ponto de vista do acesso aos apoios quer do direito à participação na ARCIL, criando condições internas que promovam uma efectiva igualdade de tratamento e oportunidades de participação;
- Assumir a família como agente fundamental dos processos de inclusão da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais na comunidade, constituindo como sua obrigação desenvolver estratégias articuladas que promovam condições de igualdade nos domínios social e comunitário.

Por sua vez, a Família deve:

- Garantir condições de igualdade de tratamento e de oportunidades à pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais, relativamente aos restantes membros do agregado familiar;
- Disponibilizar-se para receber formação que lhe dê condições para sustentar uma atitude construtiva, atenta e reivindicativa para com pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Tratar todas as famílias de igual modo, respeitando a sua identidade, privacidade e contexto económico, social, religioso ou político.

2.2. Princípio do Direito à Participação

Aos parceiros deve ser garantido o direito de participarem de forma efectiva e dinâmica em todos os processos de intervenção que digam respeito às parcerias que integram. Este princípio de participação tem implícitos direitos e deveres que se fundamentam não só na relação de proximidade como nas competências naturais decorrentes dessa relação de parceria, por exemplo, os deveres de participação e co-responsabilização.

Considerando este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Promover, de forma expressa e estruturada, a participação das famílias em todos os domínios do seu funcionamento, disponibilizando mecanismos facilitadores dessa participação, designadamente ao nível de horários e calendários.

A Família deve:

- Colaborar com a ARCIL na sustentação de reivindicações relativas à promoção dos direitos da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais e noutros domínios que tenham a ver com o reforço do papel da ARCIL.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Facilitar e promover a participação da família, designadamente ajustando atitudes e linguagens no sentido de facilitar a comunicação, adequando as condições do atendimento às necessidades das famílias e valorizando sempre a sua participação.

2.3. Princípio do Primado da Inclusão

Os contextos em que as pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais estão envolvidas devem ser entendidos como parte integrante de uma realidade ou contexto social, sendo desejável que todas as abordagens obedeçam a lógicas de inclusão que potenciem o papel e a acção dos outros agentes envolvidos. Por outro lado, os outros agentes devem privilegiar todas as opções inclusivas como as respostas mais adequadas para as pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais.

De acordo com este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Defender intransigentemente uma perspectiva inclusiva na abordagem da família da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais, rejeitando todo e qualquer tipo de discriminação e apoiando as suas reivindicações em todas as matérias que tenham a ver com a consagração de direitos.

Já a Família deve:

- Assumir a dimensão inclusiva do seu estatuto social, reivindicando respostas e soluções que possibilitem ultrapassar problemas e obstáculos que decorram da circunstância de terem uma pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais no seu seio.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Entender a família das pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais como pedra basilar nos processos de inclusão e, nessa medida, participar de forma

activa e empenhada na afirmação e reconhecimento desse propósito, apoiando a família no seu esforço de inclusão social e participação comunitária.

2.4. Princípio da Partilha de Responsabilidades

As partes interessadas têm o direito e o dever de partilhar responsabilidades com os seus parceiros sociais e com a comunidade, em todas as matérias que tenham a ver com a promoção de direitos, bem-estar e qualidade de vida das pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais, bem como em todos os mecanismos indispensáveis à promoção de estratégias de inclusão das pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais, nas estruturas e serviços da comunidade, no mercado de trabalho, etc.

De acordo com este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Afirmar a importância do papel da família no âmbito da prossecução dos seus objectivos e promover as medidas necessárias para otimizar a sua participação na ARCIL e na comunidade, nomeadamente através do desenvolvimento de iniciativas formativas, de espaços de partilha de opiniões e do incremento de canais regulares de informação.

Já a Família deve:

- Assumir-se como agente activo do processo de mudança quer no contexto familiar quer no contexto social de proximidade, disponibilizando-se para receber toda a informação e formação que possa potenciar a sua participação;
- Reconhecer a importância da mobilização inter-pares e da ajuda mútua, pelo que se disponibilizará para participar em espaços de debate e partilha promovidos pelas próprias famílias, pela ARCIL, e pela comunidade;
- Colaborar com os Profissionais e Voluntários da ARCIL, facultando-lhes toda a informação relevante decorrente da relação em contexto familiar, que possa ser útil para melhorar a adequação das intervenções.

Por sua vez, os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Valorizar o papel e participação da família em todos os domínios e acções que visem promover as competências e os direitos das pessoas com deficiência ou outras

necessidades especiais, comprometendo-se a contribuir para a sua formação e facultando-lhe toda a informação que possa sustentar a sua intervenção;

- Não utilizar a sua autoridade técnica em desfavor do conhecimento natural das famílias.

2.5. Princípio do Direito à Informação

Os parceiros envolvidos no processo de intervenção com a pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais têm o dever de facultar toda a informação relevante sobre essas pessoas, nomeadamente em matérias que tenham a ver com o seu bem-estar, qualidade de vida e direitos. De igual modo têm o direito a aceder a toda a informação relevante, designadamente em matérias que impliquem tomadas de decisão, sempre que tal direito não colida com os direitos individuais das pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais.

De acordo com este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Manter as famílias informadas sobre toda a acção que desenvolve e incorporar na reflexão organizacional a informação veiculada pelas mesmas.

Já a Família deve:

- Partilhar com a ARCIL toda a informação relevante sobre a pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais e, bem assim, todas as opiniões e avaliações que faça da intervenção organizacional e designadamente do trabalho dos profissionais e dos voluntários.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Tendo por base em todas as suas acção a família, informá-la respeitando os limites que os direitos das pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais impõem.

3. RESPEITO DA ORGANIZAÇÃO

Instituições como a ARCIL identificam-se com uma missão que tem a pessoa com deficiência como referência central e a família como parceiro indispensável. Nesta medida, toda a filosofia organizacional tem como valor fundador o respeito pelos interesses da pessoa com

deficiência ou outras necessidades especiais e pelo papel da família na consagração dos direitos que lhe assistem. Reciprocamente, todos os envolvidos na organização (dirigentes, profissionais, voluntários, famílias e pessoas com deficiência) colaboram na consolidação da mencionada missão.

3.1. Princípio da não discriminação

Na ARCIL não é permitido qualquer tipo de discriminação da pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais e da sua família, 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 acto discriminatório que ponha em causa os direitos das pessoas com deficiência e de suas famílias, e a discriminação positiva, ou seja, a utilização de metodologias e critérios diferenciados que promovam a participação das pessoas com deficiência em condições de igualdade com outros cidadãos. Defende-se por isso a discriminação positiva, nomeadamente quando a tipologia das desvantagens decorrentes da deficiência determinar a diversificação de estratégias, metodologias ou até mesmo prioridades.

Considerando este princípio, a ARCIL compromete-se a:

- Dar resposta às necessidades de qualquer pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais;
- Eliminar, dentro das suas possibilidades, todas as formas de discriminação;
- Rejeitar todas as formas de protecção que minimizem as competências e dignidade da pessoa com deficiência, designadamente ao nível da imagem e mensagem passadas em campanhas de sensibilização.

Por sua vez, a Família deve:

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

Já os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Salvar perante a ARCIL e a Família a inexistência de situações que, por palavras, actos ou omissões, promovam a discriminação negativa da pessoa com deficiência e outras necessidades especiais relativamente a terceiros.

3.2. Princípio da qualidade

Para que uma Instituição como a ARCIL seja de excelência é fundamental que exista uma prática comprovada, em que os resultados da acção sejam medidos e comparados com os objectivos que se pretenderam atingir. Para isso é essencial que se adoptem estratégias e mecanismos de diagnóstico, avaliação e gestão, que permitam, com evidências, perceber o grau de eficácia e eficiência da acção que desenvolvem.

Nos casos em que é feita uma intervenção, a sua qualidade é medida pelo grau de satisfação e realização das pessoas implicadas nos diferentes domínios em que são apoiadas e das suas famílias.

De acordo com este princípio, a ARCIL compromete-se a:

- 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 acção desenvolvida;
- Relevar no processo de promoção da qualidade a cooperação com organizações similares.

A Família deve:

- Assumir a reivindicação da qualidade como suporte da garantia da eficácia dos apoios disponibilizados à pessoa com deficiência ou outras necessidades especiais.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Pôr os seus saberes e competências ao serviço do cumprimento da missão da organização, assumindo a qualidade da acção como referência ética e técnica.

3.3. Princípio da cooperação e da intercooperação

A ARCIL assume como fundamental a cooperação e intercooperação quer com as famílias, quer com outras organizações congéneres, no sentido de poderem melhorar as condições disponibilizadas no apoio à pessoa com deficiência e outras necessidades especiais.

Considerando este princípio, a ARCIL compromete-se a:

- Mobilizar formas diversificadas de cooperação e intercooperação com as famílias, incorporando nas suas práticas as respostas às preocupações manifestadas por estas;
- Propor e aceitar protocolos com outras entidades afins que contribuam para melhorar as condições de apoio.

Por sua vez, a Família deve:

- Disponibilizar à ARCIL e aos Profissionais e Voluntários toda a colaboração possível, na defesa dos interesses da pessoa com deficiência.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Mobilizar-se e a colaborar no sentido de contribuir para o sucesso e prossecução dos objectivos do trabalho com as famílias e com os dos protocolos celebrados com outras entidades.

3.4. Princípio da representação e da reivindicação

A ARCIL, como outras instituições congéneres, assume-se como um espaço de representação das pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais e das suas famílias, designadamente no que diz respeito à reivindicação de direitos, construção de oportunidades de igualdade, suporte à auto-representação, entre outros.

De acordo com este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Promover oportunidades de reforço da auto-representação, designadamente através da disponibilização de espaços, meios e recursos adequados à pessoa com deficiência, e da disponibilização de mediadores quando necessário;
- Assumir, conjuntamente com as pessoas com deficiência ou outras necessidades especiais e suas famílias, a reivindicação junto de instâncias decisórias e da opinião pública;
- Denunciar todas as situações de prepotência ou abuso que ponham em causa os direitos, o bem-estar ou a qualidade de vida das pessoas com deficiência e outras necessidades especiais;

- Promover, junto das entidades e serviços públicos da educação, saúde, justiça e segurança social, todas as iniciativas que se julguem ajustadas, tendentes à incorporação nestes e noutros domínios de serviço público de uma cultura de conhecimento e respeito pela pessoa com deficiência e outras necessidades especiais e sua família.

Por sua vez, os Profissionais e Voluntários, comprometem-se a:

- Potenciar todas as oportunidades de auto-representação, nomeadamente através da criação de oportunidades facilitadoras da comunicação e do exercício do papel de facilitadores quando necessário.

3.5. Princípio da não lucratividade da acção

A intervenção da ARCIL na área da deficiência e de outras necessidades especiais, assume-se claramente como não lucrativa, o que quer dizer que a procura de eficácia e o investimento na qualidade têm como referência a valorização da pessoa com deficiência e da sua família.

De acordo com este princípio, a ARCIL compromete-se a:

- Reinvestir os resultados líquidos positivos obtidos no aprofundamento da qualidade das intervenções, assumindo a dimensão não lucrativa e solidária da sua acção e vedando quaisquer intenções de lucro que decorram do prejuízo da eficácia das respostas para a pessoa com deficiência e família.

3.6. Princípio da transparência da acção

As intervenções para a pessoa com deficiência 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 acção.

Face a isso, a ARCIL compromete-se a:

- Pautar todo o seu funcionamento por regras de transparência, partilhando toda a informação relevante com as famílias e com os profissionais;

- Assumir de forma inequívoca o seu carácter de independência relativamente ao poder político, instituindo o diálogo e a cooperação como eixos de princípio da não violência que deve presidir a todos os processos reivindicativos;
- Assumir a transparência e rigor na utilização de meios e recursos como eixos de referência de todos os processos de gestão.

A Famílias deve:

- Respeitar a ARCIL, nomeadamente privilegiando esta na canalização das suas críticas ou manifestações de insatisfação e agindo com lealdade perante situações que a possam pôr em causa;
- Assumir-se como parte da organização, sublinhando os princípios e valores que defendem e colaborando de forma empenhada nos processos reivindicativos.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Tratar a organização com lealdade, abstendo-se de todas as atitudes que a possam prejudicar no seu bom nome ou nos fins que persegue;
- Defender em todas as circunstâncias os valores e princípios da ARCIL;
- Assumir a responsabilidade de não desenvolver qualquer actividade com utentes desta sem prévio conhecimento e autorização.

3.7. Princípio da informação e do conhecimento

A informação e o conhecimento são princípios fundamentais na promoção da qualidade das intervenções e constituem-se como ferramentas fundamentais para fomento da participação dos diferentes actores envolvidos nas intervenções no domínio da deficiência.

De acordo com este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Integrar o domínio da formação e do conhecimento como eixo fundamental da qualidade da acção desenvolvida, promovendo a permanente actualização e modernização de processos e ferramentas de transferência e partilha de informação.

3.8. Princípio da valorização dos profissionais e dos voluntários

Os profissionais e os voluntários que intervêm com a pessoa com deficiência e outras necessidades especiais são peças-chave para a garantia do cumprimento de padrões éticos e de qualidade na acção que salvaguardem e promovam a dignidade da pessoa com deficiência.

Valorizar estes recursos é, por isso, promover a qualidade das intervenções e garantir a eficácia das mesmas.

Face ao exposto, a ARCIL compromete-se a:

- Promover iniciativas formativas e de aprofundamento de conhecimento junto das famílias e dos profissionais e voluntários, como mecanismo indispensável de melhoria da eficácia das intervenções.

Já os profissionais e voluntários comprometem-se a:

- Tratar todos os colegas com respeito e consideração, valorizando e fomentando a intercooperação e o trabalho em equipa;
- Participar em acções ou iniciativas de formação que possam ser relevantes para a qualidade do seu desempenho profissional, assumindo como determinante a actualização das práticas e dos conhecimentos.

4. RESPEITO PELOS CLIENTES DAS ÁREAS DE NEGÓCIO E FORNECEDORES

As Áreas de Negócio surgiram com o duplo objectivo de, por um lado, criarem emprego para pessoas portadoras de deficiência englobadas no Centro de Emprego Protegido (CEPARCIL) bem como outras com necessidades especiais, e por outro, de libertarem meios financeiros da respectiva exploração que abrissem caminho a uma diminuição da dependência da ARCIL dos “subsídios” do Estado ou de outras Entidades.

Neste contexto, a adopção de alguns Princípios e a criação de parcerias com os Clientes e os Fornecedores consideram-se factores chave de sucesso para o cumprimento daqueles objectivos.

4.1. Princípio do Primado da Satisfação do Cliente

Este princípio posiciona o Cliente como figura central dos nossos Processos e a razão de ser da nossa existência.

De acordo com este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Agir proactivamente na detecção da evolução das necessidades dos Clientes e dos respectivos requisitos, com o intuito de dar cabal resposta às suas expectativas, superando-as sempre que possível;
- Esforçar-se por fornecer produtos e serviços conforme contratado, nomeadamente em termos de qualidade, quantidade, preço e prazo de entrega, de acordo com as especificações acordadas;
- Promover com o Cliente relações a prazo, baseadas na confiança e benefício mútuo;
- Manter um sistema de registo e tratamento das reclamações de Clientes, visando assegurar uma resposta rápida e dar-lhes oportuna reparação, quando atendíveis.

Por sua vez, os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Evidenciar elevado profissionalismo, respeito e delicadeza no trato com o Cliente, actuando sistematicamente de forma a proporcionar-lhe um serviço de atendimento e apoio eficiente e eficaz, facultando-lhe informações sobre produtos / serviços / preços, de modo a apoiá-lo na tomada de decisão;
- Receber dos Clientes eventuais reclamações e dar-lhes imediato seguimento pelas vias internamente definidas.

4.2. Princípio do Relacionamento com Fornecedores

Os Fornecedores e Prestadores de Serviços desempenham um papel importante no sucesso das actividades desenvolvidas pela ARCIL, pelo que a sua selecção e o relacionamento que com eles se estabelece, bem como a observação do seu comportamento ético, deverão fazer parte integrante de um processo-chave para a organização. Assim, para a selecção de fornecedores ou prestadores de serviços devem ser considerados não apenas os indicadores económico-financeiros, condições comerciais e qualidade dos produtos ou serviços propostos, mas também o comportamento ético do fornecedor ou prestador de serviços, apercebido pelo público em geral.

Os contratos assinados entre as partes devem ser claramente redigidos, sem ambiguidades ou omissões de relevo no respeito pelos normativos existentes na ARCIL sobre a matéria.

De acordo com este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Honrar integralmente os seus compromissos com fornecedores de produtos ou serviços, ao mesmo tempo que deve verificar o integral cumprimento pelos fornecedores e prestadores de serviços das normas definidas contratualmente;
- Adicionalmente, sensibilizar os seus fornecedores e prestadores de serviços para o cumprimento de princípios éticos alinhados com os princípios e valores da ARCIL, nomeadamente no que se refere à confidencialidade da informação relativa à ARCIL e conflitos de interesses que se possam verificar sempre que estes sejam fornecedores ou prestadores de serviços a empresas concorrentes da ARCIL.

4.3. Princípio da Confidencialidade e Integridade da Informação

Nas transacções que a ARCIL leva a cabo com Clientes e Fornecedores é gerado um volume significativo e importante de informação, que importa preservar e defender.

De acordo com este princípio a ARCIL compromete-se a:

- Prevenir o acesso não autorizado à informação;
- Prevenir a alteração ou modificação não autorizada (acidental ou não) da informação.

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Manter o sigilo profissional, em particular nas matérias que pela sua importância ou legislação existente não devam ser do conhecimento geral, usando de reserva e discrição relativamente aos factos e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções e respeitando as regras instituídas quanto à confidencialidade e integridade da informação.
- Reportar à hierarquia qualquer acção de que tenham conhecimento e que atente contra este princípio.

4.4. Princípio do Conflito de Interesses

O conflito de interesses ocorre sempre que, no exercício das suas funções e no âmbito das suas responsabilidades, os profissionais e voluntários sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam directa ou indirectamente organizações com que colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou afinidade. De forma a salvaguardar tais situações,

Os Profissionais e Voluntários comprometem-se a:

- Sempre que ocorra conflito de interesses, comunicar de imediato às chefias respectivas a existência de tais ligações;
- Abster-se de exercer quaisquer funções fora da ARCIL, sempre que estas actividades ponham em causa o cumprimento dos seus deveres, ou em entidades cujos objectivos possam colidir ou interferir com os objectivos da ARCIL;
- Não aceitar ou recorrer a pagamentos ou favores, de clientes ou fornecedores, nem entrar em cumplicidades para obter quaisquer vantagens e a recusar obter informações comerciais através de meios ilegais;
- Abster-se de quaisquer práticas que possam pôr em causa a irrepreensibilidade do seu comportamento, nomeadamente no que se refere a ofertas de ou a terceiros;
- Recusar ofertas de terceiros sempre que forem indiciadoras de intenções menos claras por parte dos ofertantes.

4.5. Princípio das Relações e Lealdade com Concorrentes

A ARCIL procurará agir sempre de forma correcta e transparente com seus colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviços, sendo leal com todos eles e também com os seus concorrentes.

Assim sendo, deverão ser respeitadas as regras e critérios de mercado, não viabilizando concorrência desleal através de acordos de partilha ou de fixação de preços, e respeitando os direitos de propriedade, tanto material como intelectual.