



REFERENCIAL DE ÉTICA PARA AS IPSS

PROJECTO

RUMO À QUALIDADE

RPQ - Ética

| Referencial de Ética para as I.P.S.S.

Preâmbulo	1
Porquê um referencial de ética para IPSS? .	2
Objectivos do referencial de ética . . .	3
Estrutura do referencial de ética para IPSS .	3
Quadro de valores éticos nas IPSS. . .	4
Capítulo I – da Pessoa	4
Capítulo II – da Família	5
Capítulo III – das Organizações Sociais .	6
Princípios para a Construção e Implementação de Códigos de Ética . .	7
Bibliografia	8
Anexo	

| Preâmbulo

As Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), as Misericórdias e outras Organizações Sociais são entidades cuja actividade se concentra na prestação de serviços e cuidados por pessoas a outras Pessoas, visando a melhoria contínua da sua qualidade de vida. Neste contexto, as organizações têm uma responsabilidade ética relacionada com comportamentos ou actividades que as partes interessadas delas esperam e que não são legisladas e nem regulamentadas.

“A ética nas organizações trata do sistema de valores que orienta o comportamento organizacional e das pessoas que as integram, bem como as relações que se estabelecem com as suas partes interessadas. Enquanto membros de uma organização, as pessoas confrontam-se com situações não regulamentadas requerendo uma escolha entre várias alternativas que precisam de ser avaliadas como certas ou erradas de acordo com o sistema de valores da organização. São estas situações que constituem as questões éticas” (vide NP 4460-1, 2007).

Com a preocupação de balizar o seu modo de actuação, mas também contribuir para melhorar a qualidade do serviço prestado e para a sustentabilidade e desenvolvimento das suas organizações e partes interessadas, nomeadamente clientes, parceiros, dirigentes e outros, muitas organizações se têm confrontado com a necessidade de desenvolver códigos de ética e de conduta que apoiem a orientação do seu comportamento ético.

Neste sentido, e face à dificuldade e escassez de exemplos de Códigos Éticos expressos e formalmente assumidos pelas organizações sociais, o **Projecto Equal “Rumo à Qualidade”** desenvolveu o presente **Referencial de Ética para as IPSS**.

Pela sua designação de referencial, pela sua extensão e carácter transversal a todas as IPSS, não deve ser confundido com um Código de Ética nem é susceptível de directa transposição para a realidade específica de cada organização social.

A construção e implementação de Códigos de Ética nas organizações exige um processo faseado, onde as partes interessadas sejam envolvidas, pelo menos as internas, despoletado pelos Dirigentes e ou Gestão de topo.

Neste sentido, o presente referencial de ética pretende ser útil às organizações sociais, constituindo-se como uma orientação ética de base, a partir da qual cada organização poderá reflectir, nas questões éticas mais relevantes para a sua organização, para além das aqui mencionadas, criando e ou ajustando o seu código de ética à realidade e necessidades da sua organização e das suas partes interessadas.

Assim sendo, o presente Referencial de ética pretende ser um documento sistematizador e orientador do valores e princípios de base a qualquer organização social, ser gerador de coesão e confiança e explicitar os compromissos assumidos pelos Actores/Agentes das instituições, inspirados nesses valores e princípios, como sejam: os Dirigentes, os Profissionais e Voluntários, os Familiares e os Clientes.

| Porquê um Referencial de Ética para IPSS?

A missão das IPSS, Instituições Particulares de Solidariedade Social, consiste em responder aos desafios sociais, em especial aqueles que envolvem situações particulares de vulnerabilidade, visando a melhoria da qualidade de vida das pessoas e das suas famílias e contribuindo para uma sociedade mais justa e igual e para sistemas sociais mais desenvolvidos e sustentáveis.

As IPSS são a expressão organizada do dever moral de solidariedade e justiça entre as pessoas e, mercê da sua inscrição nas realidades locais, são os instrumentos mais atentos, válidos e eficazes da efectivação dos direitos de cidadania.

Tal como as outras organizações, também as IPSS necessitam de gerir e melhorar o seu modo de actuação na relação com as suas partes interessadas, Pessoas clientes, famílias, parceiros, e outros que consigo se relacionam, influenciam e são influenciados pelo desempenho das IPSS.

À semelhança das outras organizações também as IPSS, precisam de gerir recursos e interesses, desenvolver as competências dos seus colaboradores e estar atentos à sua motivação, adaptar os seus processos, níveis e tipo de serviços às necessidades dos seus clientes, tomar decisões diariamente desde a direcção até aos níveis operacionais, entre outros, com impacto nas diferentes partes interessadas.

Acresce a estas necessidades gerais das organizações as particularidades das IPSS, cuja missão é cuidar para melhorar a vida daqueles que necessitam de cuidado, Pessoas através de serviços prestados por Pessoas. Associado a este contexto existem ainda elevados índices de expectativas das partes envolvidas, pelo impacto individual e social que estas podem ter nas vidas de cada um, em particular, e no bem-estar da sociedade, em geral.

Neste contexto é objectiva a urgência de apoiar as IPSS a fazerem melhor, para que possam também elas fazer melhor pela Vida dos seus clientes e potenciar o crescimento dos sistemas em que se inserem. Clarificar e orientar para um sentido ético, incentivar e fornecer estrutura de reflexão ética, são os objectivos deste referencial, que na sua essência pretende unir todas IPSS num movimento único que melhore a qualidade, flexibilidade e capacidade de actuação das IPSS.

Assim sendo, o presente Referencial, apela à Ética, ao humano mais profundo, à raiz do nosso ser como pessoas, onde têm origem os nossos direitos e obrigações, a fim de fundamentar e modificar comportamentos.

A Qualidade, que ora tanto se fala, vai ajudar na melhoria das IPSS. Contudo, a Técnica sem a Ética nunca será suficiente.

| Objectivos do Referencial de Ética

O Referencial de Ética pretende oferecer às IPSS um referencial de valores, princípios e normas que orientem e facilitem cada Instituição na definição e adopção de melhores práticas, mas sobretudo, na tomada de decisões de bem quando surgem questões éticas.

Sublinhe-se que o RPQ ética 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 cada instituição inicie o seu trabalho de reflexão a partir da sua gestão e decida sobre o modo como poderá influenciar o seu desempenho ético. Do mesmo modo, o RPQ ética não hierarquiza os valores e princípios apresentados, por ordem de importância e prioridade, na eventualidade de existir uma situação de conflito entre valores. As Pessoas que estiverem na situação deverão tomar decisões éticas tendo por base os valores e princípios enunciados, numa base informada.

Neste sentido, o presente referencial tem ainda por objectivo incentivar e fornecer estrutura de base para que as instituições criem ou ajustem o seu Código Ético, adaptando-o à sua realidade. Embora os valores e princípios éticos universais estabelecidos sejam a base dos códigos de ética das organizações, o contexto de cada organização determina que cada uma possua valores e princípios específicos. Neste sentido, cada organização poderá criar o seu código de ética a partir deste referencial mas deverá reflectir nele a realidade e necessidades da sua organização.

Em síntese o RPQ ética tem por objectivos:

- Identificar valores fundamentais nos quais se devem basear as actividades das IPSS, vocacionadas para a prestação de serviços sociais.
- Resumir princípios éticos gerais que reflectem valores fundamentais da sua Missão e estabelecer um conjunto de normas éticas que devem utilizar-se como guia para o exercício da actividade.
- Servir de suporte ao processo da implementação da qualidade nas IPSS e uma forte motivação acrescida para o bom desempenho profissional de todos os seus Agentes.
- Ser um factor chave para consolidar o sentido de pertença muito mais profundo e arreigado.
- Ser a base de sustentação de um Comité de Ética, que possa debruçar-se reflectir e avaliar casos e situações eticamente problemáticas.

Por último, pretende-se que este referencial se transforme num instrumento aberto e dinâmico, permanentemente alimentado pelas Instituições e seus Agentes que nele se inspirarão para criar os seus próprios Códigos de Ética mas procurarão, por seu turno, reflectir neste referencial geral as suas realidades.

| Estrutura do Referencial de Ética

O RPQ ética pretende fornecer uma base ética de referência para a construção de Códigos de Ética nas organizações sociais, pelo que:

- Identifica 3 domínios centrais sobre os quais se devem concentrar e para os quais devem convergir as acções necessárias à consecução da missão das IPSS – os Clientes, as Famílias, as Organizações.
- Abrangendo estes três domínios foi definido um Sistema de Valores que servirá de referência às organizações que pretendam seguir o rumo da qualidade e proporcionar mais qualidade de vida às Pessoas e Famílias com quem colaboram.
- O sistema de valores em cada domínio enuncia Princípios que decorrem de cada um desses valores e lhe dão conteúdo.
- 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 principais Actores/Agentes envolvidos nos 3 contextos enunciados: Dirigentes e Gestão de Topo das IPSS, Profissionais e Voluntários, Familiares, e Pessoas.

Domínios Actores	Os Clientes	As Famílias	As Organizações
<ul style="list-style-type: none">. Dirigentes. Profissionais e Voluntários. Famílias. Clientes	<ul style="list-style-type: none">. A Dignidade e valor da pessoa. A Igualdade. A Cidadania	<ul style="list-style-type: none">. A Igualdade. Base de Inclusão	<ul style="list-style-type: none">. Serviço. Apoio Mútuo. Reivindicação. Participação. Ausência de fins lucrativos. Qualidade

Quadro 1 – Sistema de Valores por Actores/Agentes envolvidos em cada Domínio de actuação

Na sua parte final, o presente referencial identifica alguns princípios importantes para a Construção de Códigos de Ética, sugerindo, por último a criação de um órgão interno de apoio ao seu desenvolvimento e implementação, como seja uma Comissão de Ética.

Este referencial apresenta ainda em anexo dois documentos de apoio:

- O primeiro, trata-se de um Inventário de Questões/Dilemas Éticos construído com a colaboração de um número muito significativo de Instituições. Este pretende apresentar uma amostra de situações eticamente problemáticas que ocorrem com frequência no seio das Instituições e que, sendo fundamentos para a necessidade da criação de Códigos Éticos, devem ser, por isso mesmo, guias para a construção de respostas, de soluções éticas, a inserir em cada Código Ético.
- O Segundo apresenta um Estudo alargado de opinião junto dos agentes das IPSS, pretendendo com ele introduzir melhorias no Referencial e ao mesmo tempo procurar uma sustentação no terreno para o seu processo de validação.

Convidamo-los a uma atitude eticamente activa e participativa, lendo, reflectindo sobre o RPQ-Ética para as IPSS e, em seguida ... mãos à obra, promova a criação do Código de Ética para a sua Instituição.

| Sistema de valores éticos para as IPSS

O presente Sistema de Valores deve ser entendido como um todo harmonioso que servirá de base à definição do sistema de valores de cada organização. Conhecendo a diversidade de organizações sociais, suas missões e objectivos, faz sentido que na sequência dos valores de referência possam existir para além destes os valores específicos de cada organização. Neste sentido, o presente sistema de valores serve de base ao estabelecimento dos valores de cada organização.

Os Valores enunciados neste referencial e os valores específicos de cada organização, hão-de ser, conjuntamente com a sua missão, o que orienta a sua actividade. Os valores definidos deverão ser assumidos, em primeiro lugar, pelos dirigentes das organizações sociais e/ou Gestão de topo.

Os Valores do RPQ ética respondem a uma visão partilhada das organizações sociais em Portugal, relativamente às Pessoas clientes e sua relação com o meio que as rodeia, considerando como uma parte interessada significativa a Família.

Na apresentação de cada valor é fundamentada a origem e necessidade do mesmo e sua aplicabilidade no desenvolvimento da actividade das Organizações Sociais e Famílias em relação com as Pessoas.

Em síntese, definiu-se para cada domínio, seja o da pessoa, o da organização ou da família, quais os comportamentos éticos esperados dos Dirigente e Gestão de topo das IPSS, dos Profissionais que trabalham nestas organizações, mas também dos familiares, que acompanham as Pessoas.



O RPQ ética definiu um Sistema de Valores, constituído por 11 valores, apresentados segundo cada contexto, que deverão ser assumidos por cada parte interessada.

| **Pessoas**

A dignidade e o valor da pessoa
A Igualdade
A Cidadania

| **Famílias**

Igualdade
Base de inclusão

| **Organizações Sociais**

Serviço
Apoio Mútuo
Reivindicação
Ausência de fins lucrativos
Participação
Qualidade

Este Sistema de Valores só estará finalizado quando cada organização o adoptar e ajustar às suas especificidades, definindo em concordância os seus valores específicos, se deles tiver necessidade.

Capítulo I - das Pessoas

Por maior que seja a situação de vulnerabilidade dos clientes por elas apoiados, possuem a mesma condição de Pessoa que todas as outras e necessitam de apoios para viver uma vida plena.

A essência do ser humano tem por base que ser Pessoa é o maior valor, com poder de desenvolvimento e crescimento permanente, em qualquer que seja o seu grau.

Ser Pessoa é independente das circunstâncias, não admitindo graus de ser mais ou menos pessoa e não dependendo do nível de competência ou outros atributos. Ser Pessoa é sê-lo desde sempre, em permanência e em plenitude.

O reconhecimento de qualquer pessoa, independentemente da sua condição como igual é essencial no reconhecimento da Dignidade e do seu Valor só pelo facto de ser Pessoa.

No âmbito da definição dos Direitos Humanos o conceito de Dignidade Humana assume um papel fulcral, compreendendo o seu significado a ética social, a ética do cuidado, no sentido em que ser cuidado e ou cuidar consubstancia o sentido do próprio existir humano.

Pelo o exposto, este referencial considera que a Dignidade e o Valor da Pessoa, a Igualdade e a Cidadania são os valores fundamentais para que na prática o reconhecimento da Pessoa em situação de vulnerabilidade social como igual seja uma realidade.

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. A abordagem ética implica solidariedade uma vez que a dignidade humana se relaciona com o respeito pelas desigualdades sociais e económicas nas sociedades modernas.
3. A pessoa em situação de fragilidade social, como indivíduo e pessoa e enquanto ser humano, tem valor em si mesma. É, em consequência, um indivíduo com as suas características, interesses e fins próprios, irrepetíveis, com dignidade e valor próprio, equiparáveis ao de qualquer outra pessoa.
4. 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.
5. Intimamente associado a este valor está o princípio da Auto-determinação, entendido basicamente como o direito de toda a pessoa a ser agente causal, ao menos parcial, do seu próprio destino.
6. O princípio de respeito pela Individualidade pressupõe acções 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

1. 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 (sem mediações manipuladoras) 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 Direcção.
2. 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 acções que não têm em conta as dificuldades, o meio e o itinerário vital de cada pessoa.

3. Tornar explícito nos seus regulamentos a rejeição total ao castigo físico e/ou psicológico e assegurar o cumprimento desta norma.
4. Garantir sempre o direito à Intimidade da Pessoa, sobretudo se ela não é capaz de a defender no contexto institucional.
5. 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.
6. Impulsionar práticas que apelem ao “Empowerment dentro da Organização e em especial junto dos Clientes.

• dos Profissionais e Voluntários

7. 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 auto-determinação e valorização pessoal.
8. 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 tomada em consonância com as suas necessidades, desejos e interesses.
9. Denunciar situações de discriminação, de injustiça manifesta, maus-tratos, negligência e qualquer outra acção que colida com os valores, princípios e normas deste Referencial de Ética.
10. Actuar e garantir que se actua 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.
11. Fomentar a auto-estima da pessoa e o seu reconhecimento social, independentemente da sua produtividade social ou das dificuldades que manifesta.

• das Famílias

12. Fomentar e impulsionar a auto-determinação do familiar em situação de fragilidade social, facilitando a tomada de decisões informada, a expressão de opiniões, interesses, crenças, expectativas e necessidades.
13. 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.
14. Utilizar, em relação à pessoa em situação de fragilidade, modos ou linguagem que não lesem a sua dignidade e auto-estima e jamais sejam discriminatórios em relação aos outros familiares.

- 15. Respeitar a vida privada e íntima do familiar em situação de fragilidade.
- 16. Fomentar permanentemente uma cuidada aparência física, em conformidade com os desejos e opiniões da pessoa.
- 17. Zelar pela utilização digna e respeitosa do nome e da imagem da pessoa em situação de fragilidade.

• dos Clientes

- 18. Respeitar-se mutuamente na sua individualidade e diferenças inter-individuais.
- 19. Compreender que cada um 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.



Igualdade

PRINCÍPIOS

- 1. 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.
- 2. Um segundo princípio ético, que deriva do valor da Igualdade, é o da Igualdade de Oportunidades de participação em que toda a pessoa tem potencial para crescer, desenvolver-se e adaptar-se ao meio.
- 3. Um terceiro 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.

COMPROMISSOS

• dos Dirigentes

- 1. 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.
- 2. Prestar atenção específica à qualidade do ambiente físico e humano que rodeia a pessoa em situação de fragilidade.
- 3. Eliminar ou reduzir as barreiras de todo o tipo (físicas, sociais, de comunicação, outra) que dificultem a acessibilidade à igualdade de oportunidades.

4. Fomentar actividades, ritmos e rotinas adequadas à idade e às condições sócio-culturais do meio, procurando sempre o meio menos restritivo possível e fomentando o uso dos serviços comunitários.

• dos Profissionais e Voluntários

5. Ter presente que toda a pessoa pode progredir se contar com os meios adequados.

6. Proporcionar os apoios, procurando manter permanentemente uma relação interpessoal afectiva e significativa, associando a qualidade técnica e o valor humano.

• das Famílias

7. 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.

8. Assumir riscos aceitáveis, tendo em vista a promoção da máxima autonomia e participação social e de cidadania da pessoa

9. Zelar para que a pessoa/familiar em situação de fragilidade jamais seja objecto de discriminação no contexto da Instituição e da família.

10. Salvaguardar que o familiar em situação de fragilidade tenha oportunidades de relações sociais significativas baseadas na sinceridade dos afectos.

• dos Clientes

11. Defender o direito à igualdade de oportunidades seu e dos outros em situação idêntica.

12. Denunciar qualquer situação discriminatória que ocorra no contexto da Instituição, da Família ou na comunidade.



PRINCÍPIOS

1. Os direitos humanos são universais, pelo que devem ser usufruídos por todas as pessoas, designadamente as mais vulneráveis.
2. A cidadania passa pela conquista de igualdade de direitos e deveres a todos os seres humanos, pela conquista de uma vida digna.
3. As IPSS, na sua essência, constituem meios privilegiados da participação activa 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 efectivação dos respectivos direitos de cidadania.

COMPROMISSOS

• dos Dirigentes

1. Ter em conta os direitos de cidadania das pessoas em situação de fragilidade, sobretudo quando possam não saber defender-se eficazmente.
2. Zelar para que todas as práticas das IPSS sejam orientadas para qualquer entrave que impeça a igualdade de direitos das pessoas em situação de fragilidade.
3. Assumir o trabalho de intervenção social na perspectiva 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.
4. Salvaguardar que as organizações deverão satisfazer as necessidades dos seus clientes, o que implica a acção concertada dos colaboradores da organização, atribuindo papéis e responsabilidades diversificadas.
5. Providenciar para que os clientes, incapacitados psiquicamente ou os menores sujeitos a tutela, tenham os seus representantes - Tutores ou Curadores que os apoiem social e afectivamente e zelem pelos seus interesses e direitos de cidadania.

• dos Profissionais e Voluntários

6. Promover os valores de cidadania activa, desenvolvendo práticas de cidadania com os clientes nos mais diferentes contextos.
7. Orientar o processo de intervenção técnica segundo uma lógica de "Empowerment", ou seja de uma participação motivada.
8. Desenvolver o seu trabalho no sentido da construção de personalidades morais, de cidadãs e cidadãos autónomos que buscam o bem-estar pessoal e colectivo.

9. 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.
10. 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.
11. Desenvolver nos clientes uma atitude intelectualmente crítica sobre os dados e factos da realidade social e sobre os aspectos essenciais inerentes ao exercício da cidadania.

• das Famílias

12. Respeitar integralmente todos os direitos de cidadania do seu familiar em situação de fragilidade.
13. Incentivar e criar todas as condições para que o seu familiar em situação de fragilidade possa exercer plenamente todos os seus direitos de cidadania.
14. Diligenciar para que, no contexto do sistema familiar alargado, um familiar, do cliente a necessitar de tutela, assuma essa função e a exerça com zelo e dedicação em prol dos interesses do tutelado e na defesa dos seus direitos de cidadania.

• dos Clientes

15. Respeitar todos os direitos dos seus pares e o papel dos profissionais no exercício das suas funções.
16. Consciencializar e exercer todos os seus direitos e deveres no quadro da organização, da comunidade de inserção e do seu país.
17. Expressar a sua indignação, apresentando reclamações e sugestões sempre que os seus direitos sejam atropelados.

CAPITULO II - Da Família

A Família, como princípio organizador básico da sociedade e elemento natural de suporte ao cidadão em situação de fragilidade, necessita de apoios para continuar a exercer esse papel tantas vezes para se reorganizar e viver uma vida de qualidade.

A Família constitui uma célula fundamental e um valor inalienável da Sociedade, assim reconhecida pela Declaração Universal dos Direitos do Homem e pela Constituição da República Portuguesa, factos que atestam a importância que a mesma assume no desenvolvimento da Pessoa Humana.

Na realidade, a família constitui desde sempre o espaço privilegiado de realização da pessoa, de transmissão de valores e inter – influências e de reforço da solidariedade entre gerações, consubstanciada em funções como:

- Geradora de afecto, entre os membros da família;
- Promotora de segurança e aceitação pessoal, promovendo um desenvolvimento pessoal natural;
- Promotora de satisfação e sentimento de utilidade, através das actividades que satisfazem os membros da família;

- Fomentadora da continuidade das relações, proporcionando relações duradouras entre os familiares;
- Promotora de estabilidade e Socialização, assegurando a continuidade da cultura da sociedade correspondente;
- Impositora da autoridade e do sentimento do que é correcto, relacionado com a aprendizagem das regras e normas, direitos e obrigações características das sociedades humanas;
- Promotora do bem-estar físico (higiene e saúde), do bem-estar material e da consciencialização dos direitos que assistem ao seu familiar.

Neste contexto, é dever das Organizações e seus profissionais, cooperar, apoiar e estimular as dimensões anteriormente referidas, não devendo, porém, se substituírem à família nas responsabilidades que lhes são e devem ser próprias.

A consagração expressa deste compromisso constitui um contributo ambicioso que visa atender às diferentes realidades familiares, designadamente nos diferentes planos em que a mesma se desenvolve. Deste modo, poder-se-á considerar não só a família biparental, mas também a monoparental e a família tutelar e o próprio estágio de actuação das mesmas, seja na infância, juventude ou velhice.

Linha de actuação essa, que assenta em dois valores que adoptamos como fundamentais ligados à família e que irão ser operacionalizados em compromissos (normas de conduta) dos diferentes actores (dirigentes, profissionais, famílias e clientes), são eles a **Igualdade** e a **Família como Base de Inclusão**.



Igualdade

PRINCÍPIOS

1. Numa Sociedade Democrática, qualquer família, apesar das suas características próprias, deve estar em plano de igualdade, ao nível da Educação, Saúde, Justiça ou Cultura.
2. Em virtude do princípio da dignidade e da não discriminação, a família tem interesses particulares e fins que são próprios e equiparáveis a todas as famílias, enquanto necessidade de participar, de interagir, de ser beneficiário e beneficiada de uma vida digna na sua comunidade de referência.
3. A bidireccionalidade sociedade/família deve assentar no princípio da igualdade, justiça, equiparação e na interdependência, assegurando, deste modo, uma melhor qualidade de vida para todos, possibilitando às famílias o idêntico acesso aos recursos sociais disponíveis.
4. Toda e qualquer família tem o direito a que a comunidade ponha ao seu dispor os meios imprescindíveis para que a igualdade seja garantida.

5. As famílias com necessidades específicas devem merecer acompanhamento, formação e programas adequados e devidamente estruturados, que privilegiem intervenções coordenadas e em articulação, fazendo-se, desta forma, uma diferenciação positiva, tendo em vista uma maior justiça social.

6. A família enquanto realidade dinâmica e em permanente evolução, deve ter por pedra basilar o princípio da Solidariedade entre famílias, onde as relações interpessoais baseadas na qualidade, na compreensão e confiança mútua e no reconhecimento do outro como ser capaz de prestar apoios e de recebê-los adequadamente facilitam a adaptação às novas realidades.

7. A igualdade de participação das mulheres e homens no desempenho da função educativa, apoio e acompanhamento de ascendentes ou descendentes, ou outro familiar e na situação de fragilidade pessoal e ou social.

COMPROMISSOS

• dos Dirigentes

1. Zelar para que não aconteçam discriminações face às famílias, seja esta distinção de raça, etnia, religião, cultura, orientação sexual, posição económica ou qualquer outra, garantindo, desse modo, o respeito de todos os seus direitos.

2. Definir objectivos de acção social, no sentido de reivindicar o direito à igualdade das famílias no seio da comunidade mediante dispositivos sociais solidários e de apoio, sobretudo às famílias mais vulneráveis e em desvantagem social.

3. Ajudar cada família na aceitação da sua situação para conseguir um meio adequado que potencie as suas capacidades e facilite o seu desenvolvimento, orientando as práticas para a prestação de apoios específicos baseados na orientação, aconselhamento e alívio da sobrecarga a que esteja sujeita.

4. Ser sensível às necessidades dos clientes e familiares em situação de desvantagem social, estabelecendo mecanismos de diferenciação positiva, por exemplo no pagamento das mensalidades ou a atribuição de mais dias nas residências, sempre tendo em vista uma maior justiça social, uma vez a família não ter, respectivamente condições financeiras ou habitacionais de resposta.

5. Considerar as famílias com total imparcialidade face às normas e procedimentos, evitando ficar à mercê de factores subjectivos como a simpatia ou qualquer outra situação de privilégio.

• dos Profissionais e Voluntários

7. Respeitar a dignidade e as preferências de cada família e fazer um esforço no sentido de aprender mais sobre a sua cultura, língua, costumes e crenças.

8. Estabelecer relações de confiança mútua e cooperação com as famílias do cliente a quem prestam serviço, promovendo sempre a igualdade de tratamento, tanto em aspectos mais gerais como particulares.

9. Estar familiarizado com os recursos comunitários e serviços profissionais de apoio, garantindo que todas as famílias tenham igual acesso à informação, especialmente as mais vulneráveis e em desvantagem social.

10. Procurar incutir no seio das famílias, os valores do respeito, auto-determinação e solidariedade, como meio de fomentar o espírito de entre-ajuda.

11. Respeitar a individualidade de cada família, procurando não fazer julgamentos de valor.

12. Garantir um tratamento sem discriminação e denunciar todas as situações de injustiça que colidam com o direito a um tratamento profissional digno e por igual para qualquer família.

• das Famílias

13. Promover o bem comum das famílias e a realização pessoal de todos os seus membros, nomeadamente os mais vulneráveis, com a cooperação que lhe é devida pela sociedade civil e pelo Estado.

14. Aceitar que existem circunstâncias diversas que implicam apoios diferenciados às famílias pela acção social.

15. Expressar de forma verdadeira as suas necessidades, evitando assim benefícios que não correspondam à sua situação pessoal.

16. Denunciar situações de violação dos direitos à não discriminação que tenham ocorrido consigo ou com outras famílias.

17. Exercer de maneira activa e pelos canais adequados a opinião e avaliações sobre a qualidade dos serviços, baseando-se na defesa dos seus direitos e obrigações como clientes, reforçando assim o seu direito à igualdade como famílias beneficiárias de apoio.

18. Assumirem, tanto a mulher como o homem, os papéis educativo, social, de apoio e acompanhamento ao familiar/cliente da organização, em igualdade de direitos e deveres.

• dos Clientes

19. Estabelecer e manter relações de respeito, confiança, confidencialidade e cordialidade com qualquer família, não fazendo por isso qualquer tipo de diferenciação de raça, etnia, religião, orientação sexual, cultura, social, posição económica ou qualquer outra.

20. Perceber da necessidade de haver clientes de determinadas famílias que necessitam de maior apoio para que a igualdade seja no mínimo digna, promovendo, deste modo, o princípio da solidariedade, respeito e responsabilidade.

21. Denunciar quem quer que seja, sempre que não haja respeito pelos seus direitos entre os quais o direito de igualdade de tratamento.

PRINCÍPIOS

1. O processo de integração do cliente na comunidade, incluindo a construção da sua identidade, tem o seu espaço próprio e principal recurso na família.
2. Torna-se necessário explicitar que o referencial da família é concebido numa perspectiva constitucional e eficiente, o que pressupõe não só a família biparental, mas também a monoparental e a família tutelar, seja do tutor ou a institucional.
3. Família e comunidade são realidades interdependentes; no entanto, entendemos a família como primeiro pilar de referência e de socialização do indivíduo e suporte básico, tanto da comunidade como da organização.
4. Reconhecer que qualquer cliente só atinge o seu máximo potencial de desenvolvimento, quando, no contexto familiar, as relações são baseadas na confiança e respeito.
5. Ao princípio da família, enquanto espaço de desenvolvimento e socialização, devemos igualmente acrescentar o princípio ético de qualidade, isto é da aspiração natural e cultural de todos os indivíduos da família para o desenvolvimento de uma vida digna em solidariedade.

COMPROMISSOS

• dos Dirigentes

1. Reconhecer a família como a estrutura fundamental e o principal recurso para a socialização do cliente, evitando acções e atitudes que contrariem este reconhecimento e que deteriore a imagem da família, minimizando a sua função social.
2. Garantir a dinamização na sua organização de valores como a auto-estima, auto-determinação, o afecto e a integração dos seus clientes na comunidade.
3. Procurar realizar, em complementaridade com a família, um trabalho de promoção de dimensões de qualidade de vida, entre as quais o desenvolvimento pessoal e inclusão social.
4. Formar e informar as famílias, reforçando o seu papel como recurso principal para a inclusão, valorizando o seu papel de apoio e nunca substituindo-se completamente a ela.
5. Responsabilizar as famílias e os tutores para que assumam a responsabilidade de um apoio efectivo e afectivo ao seu familiar ou tutelado, a fim de assegurar o seu bem-estar.

6. Providenciar para que os clientes directamente tutelados pela organização funcionem como uma família com apoios específicos, com vista à sua inserção social, fazendo uso dos seus recursos próprios.

• dos Profissionais e Voluntários

7. Reconhecer os valores da família como alavanca para a inclusão do cliente, colaborando eficazmente na concretização de acções, com vista ao seu desenvolvimento.

8. Sensibilizar, formar e educar a família no sentido de reforçar as suas capacidades como base de inclusão, sendo co-autores na elaboração dos programas de integração dos clientes na comunidade.

9. Ajudar as famílias a aprofundar o conhecimento acerca do seu familiar, partilhando informações e apoiando o desenvolvimento deste de uma forma continuada.

10. Empenhar-se no processo de reorganização social e psicológica das famílias mais desestruturadas, a fim de estas poderem cumprir o seu papel de segurança e de apoio ao familiar socialmente fragilizado.

• das Famílias

11. Assumir o seu papel como entidades criadoras de modelos de solidariedade, aceitando a responsabilidade de ser o núcleo privilegiado de suporte sócio – afectivo do familiar e a base da sua inclusão no seio da comunidade.

12. Exercer o seu direito a pedir informação sobre a qualidade dos serviços, podendo propôr alterações e fazer sugestões, desempenhando o seu direito a serem escutadas e a apresentar reclamações, se oportuno.

13. Enfatizar e reforçar o valor da inclusão, não só a nível da organização mas também na comunidade.

14. Estimular, na medida do possível, a iniciativa e a tomada de decisão do familiar, em ordem à sua autonomia, auto - determinação e desenvolvimento pessoal.

15. Sensibilizar e educar os futuros tutores e outros familiares para a necessidade de assumirem, quando for necessário, um apoio efectivo, enquanto núcleo familiar de suporte à inclusão social do seu tutelado ou familiar.

• dos Clientes

16. Fazer valer os seus direitos de aprender, se relacionar e conviver num ambiente familiar inclusivo, tendo em vista a promoção de dimensões como o desenvolvimento pessoal e a socialização.

17. Ter um papel participativo na definição do seu programa e do seu projecto de vida e procurar que no seio familiar se criem as condições necessárias para que haja continuidade na promoção de dimensões como a inclusão social e o desenvolvimento

18. Denunciar o familiar/tutor, profissional ou organização, sempre que estes não estejam a proporcionar-lhe a adequada integração social.

Capítulo III – das Organizações

As IPSS vêm paulatinamente a assumir nas suas práticas a estratégia da qualidade como um princípio ético com as pessoas para quem trabalham.

O sistema de serviços sociais prestados pelas IPSS engloba todas as actividades orientadas para a prevenção da exclusão social e o desenvolvimento de serviços de apoio pessoal, de informação, de ajuda a todos os cidadãos, especialmente das pessoas, famílias e públicos que, em razão de dificuldades de desenvolvimento e integração na sociedade, falta de autonomia, redução de capacidades físicas, psíquicas ou sensoriais, problemas familiares ou marginalidade social, são beneficiários destes serviços e do esforço colectivo solidário.

As áreas de actuação que merecem especial atenção por parte dos serviços sociais das IPSS são as seguintes:

- O apoio e a promoção do bem-estar da infância e da adolescência
- O apoio e a promoção do bem-estar às pessoas com deficiência
- O apoio e a promoção do bem-estar às pessoas idosas
- A prevenção de todo o tipo de toxicodependências
- A prevenção e o tratamento social da delinquência, o apoio social a presos e a reinserção social de ex-reclusos
- O apoio social a imigrantes, minorias étnicas, refugiados
- A ajuda social em situações de emergência social
- A promoção de actuações que permitam prevenir e eliminar qualquer discriminação por razões de raça, género ou qualquer outra condição pessoal ou social.

O capítulo III do Referencial de Ética identifica os valores que norteiam as IPSS enquanto organizações prestadoras de serviços sociais, resume os princípios éticos que inspiram os referidos valores e estabelece um conjunto de normas éticas, para que os seus responsáveis e os que nelas participam a qualquer nível orientem a sua actividade e a sua conduta em conformidade com os valores e princípios aqui expressos.

Os valores que as IPSS reconhecem, proclamam e defendem referem-se ao Serviço ao Apoio Mútuo, à Reivindicação, à Participação, à Ausência de Fins Lucrativos, à Transparência na Gestão e à Qualidade.

PRINCÍPIOS

1. A vocação de Serviços às pessoas em situação de fragilidade social baseia-se no princípio de acção humanitária, princípio que mobiliza as pessoas e as sociedades a prestar apoio aos seus semelhantes em situação de desfavorecimento e dificuldades.
2. A dignidade da pessoa humana, a justiça e solidariedade são os referenciais éticos que justificam e orientam a **acção humanitária**.
3. Para além destes, 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.
4. Estes valores e princípios básicos têm um carácter universal, altruísta, não paternalista, responsável, independente, reivindicativo e centrado nas necessidades reais dos clientes.

COMPROMISSOS

• dos Dirigentes

1. Responder às necessidades reais dos seus clientes segundo os critérios de prioridade normativamente definidos.
2. Gerir os seus serviços com competência, aplicando os critérios de eficiência e qualidade como exigência moral, em consonância com o princípio da responsabilidade.
3. Desenvolver planos de formação para dirigentes sobre liderança, planeamento, programação, avaliação e melhoria contínua, a fim de aperfeiçoar a qualidade dos serviços.
4. Evitar a promoção de atitudes sociais de paternalismo e ineficiência, geradoras de sentimentos individuais utilitaristas contrários à justiça social, nomeadamente em campanhas publicitárias e de captação de fundos.
5. Promover uma integração adequada dos Voluntários, através de um correcto acolhimento, uma formação ajustada às necessidades, um sistema de apoio/supervisão atentos.
6. Salvaguardar que os serviços oferecidos pelas IPSS 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 Profissionais e Voluntários

7. Entender o seu trabalho como um serviço à comunidade, centrado nas pessoas em situação de fragilidade social, tendo como referencial da sua actuação a melhoria da sua qualidade de vida.
8. Impregnar toda a sua actividade 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.
9. Entender a formação como um dever que deriva do seu compromisso para com as pessoas a quem presta o serviço, participando em quantas acções de formação se considerem necessárias, organizadas no âmbito dos planos de formação e solicitando a sua participação nas que considerem interessantes para a melhoria do seu desempenho.
10. 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 sua organização em relação ao exterior, sabendo identificar os responsáveis no interior da Instituição a quem deve transmitir esses assuntos.

• das Famílias

11. Organizar-se em torno da Instituição que presta serviço ao seu familiar, por forma a que seja sempre seu parceiro de diálogo com os Dirigentes e Profissionais, no sentido da melhoria do apoio ao seu familiar e da melhoria contínua dos serviços.
12. Pedir e participar em acções informativas e formativas que contribuam para que melhor compreendam e respondam às necessidades e exigências dos seus familiares apoiados no contexto do seu domicílio.
13. Posicionar-se correctamente na relação com a organização, cumprindo os regulamentos internos que a si dizem respeito, numa óptica de respeito pelos seus direitos e deveres.
14. Ser agente activo de mudança, no seio da família, transmitindo mensagens e modelos de conduta de acordo com os valores adoptados pela Instituição em relação às pessoas nela atendidas.

• dos Clientes

15. Respeitar o pessoal nas funções que exercem e a todos os outros clientes da Instituição.
16. Participar e colaborar no programa individual com ele e para ele estabelecido, em ordem ao seu desenvolvimento e melhoria da qualidade de vida.
17. Conhecer na medida do possível e cumprir as normas em vigor, assim como as normas de funcionamento e disciplina.

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

19. Informar/denunciar aos Directores/Coordenadores todas as anomalias de funcionamento por eles detectadas, em especial no que à negligência e maus tratos diz respeito e das quais tenham sido alvos ele próprio ou outros clientes.



Apoio Mútuo

PRINCÍPIOS

1. Este valor expressa os laços especiais de solidariedade entre os que se reconhecem circunstancialmente semelhantes: laços que favorecem não só a prática do princípio da acção humanitária (serviço) mas também a construção de uma identidade pessoal e grupal de segurança, para que essa identidade se desenvolva adequadamente.
2. De modo nenhum este valor que configura o princípio da solidariedade grupal deve ir contra o princípio da universalidade que caracteriza o movimento das IPSS, como grupos humanos solidários, dispostos a prestar apoio às necessidades sociais para que estão vocacionados.

COMPROMISSOS

• dos Dirigentes

1. Orientar as actividades das Instituições em função do bem comum dos seus clientes e dos seus associados e nunca em função dos seus interesses particulares, posicionamentos políticos, económicos ou de qualquer outra natureza.
2. Ser especialmente sensível às necessidades dos clientes e familiares em situações de maior risco e desvantagem social, desenvolvendo normas e acções de natureza solidária para responder às suas necessidades.
3. Estender a sua acção e intercâmbio a organizações semelhantes de outros países, nomeadamente europeias, desenvolvendo projectos que fomentem a cooperação e a ajuda mútua.

• dos Profissionais e Voluntários

4. Respeitar os valores e princípios defendidos pelas IPSS onde prestam os seus serviços, colaborando na realização prática das normas de funcionamento correspondentes.
5. Erradicar atitudes e condutas pessoais que demonstrem xenofobia ou outro tipo de discriminação e fomentar atitudes favoráveis à multiculturalidade.
6. Estar atentos às necessidades dos clientes e suas famílias que mais precisam da solidariedade e apoio mútuo, de modo a poderem ser analisadas e implementar as soluções adequadas.

• das Famílias

8. Assumir os valores, os princípios éticos e as normas de funcionamento defendidos pelas IPSS em que o seu familiar é apoiado, colaborando eficazmente no seu melhor cumprimento.
9. Serem sinceros na expressão das suas necessidades, evitando assim situações de benefício em função de circunstâncias que não correspondam à sua autêntica situação pessoal.
10. Confrontar a suas necessidades particulares com as das restantes famílias da Instituição e defender o bem comum acima dos seus interesses particulares.
11. Colaborar activamente em iniciativas de apoio a outras famílias como grupos de reflexão e auto-ajuda, equipas de apoio pais a pais, comissões de famílias, etc, na convicção de que a melhor maneira de resolver o seu problema particular é ajudando a resolver o problema dos outros.

• dos Clientes

12. Apoiarem-se mutuamente nas insuficiências de cada um, rentabilizando as capacidades e recursos de cada um, a fim de promoverem a autonomia e o bem – estar, a coesão e o espírito de grupo.
13. Mostrarem compreensão e empatia e ajudarem-se mutuamente, sobretudo em situações de crise.



Reivindicação

PRINCÍPIOS

1. 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.
2. Este valor encontra a sua justificação ética em princípios como a justiça, entendida como a distribuição de recursos sociais, de tal forma que todas as pessoas possam viver no espaço comum, em igualdade de direitos e oportunidades.
3. Este mesmo valor configura as IPSS como entidades em permanente estado de vigilância e análise da realidade social, dispostas a contribuir para as mudanças sociais necessárias, mediante denúncias, pedidos, sugestões, tendo em conta a sua independência e a legitimidade da sua liderança participada.

COMPROMISSOS

• dos Dirigentes

1. Zelar pela independência das IPSS em relação a grupos políticos, económicos ou de qualquer outra natureza, criando normas de funcionamento estatutários que a garantam.
2. Fazer-se representar nas suas preocupações e reivindicações a nível das Uniões Distritais, da CNIS ou outra, a fim de elaborarem uma estratégia reivindicativa conjunta e se assumirem como parceiro social no diálogo com a poder político e os outros parceiros sociais.
3. Promover a reivindicação com o rigor e prudência em relação aos direitos dos seus clientes, sempre que os mesmos estejam a ser lesados.
4. Evitar posicionamentos ambíguos que possam ser utilizados em benefício de interesses alheios à defesa dos seus clientes.
5. Contactar directamente com as Administrações Públicas, a fim de solucionar os problemas que resultam da relação protocolar de tutela.
6. Sustentar as suas justas exigências e as suas reivindicações em acções concertadas, fruto do maior consenso institucional possível, evitando os protagonismos pessoais.

• dos Profissionais e Voluntários

7. Não inviabilizar as reivindicações justas das suas organizações por motivos de carácter pessoal, profissional ou corporativo
8. Denunciar qualquer situação que lese os princípios defendidos pela sua organização, como elementos atentos e intervenientes directos no apoio aos clientes da Instituição.
9. Apoiar tecnicamente os dirigentes na sua representação junto das Uniões Distritais e outros fóruns, bem assim como junto das Administrações Públicas, a fim de sustentar o processo reivindicativo.

• das Famílias

10. Assumir estes valores e normas de funcionamento, colaborando eficazmente para o seu melhor cumprimento.
11. Procurar o apoio das suas organizações para reivindicar os seus direitos e os dos seus familiares em situação de fragilidade social como melhor sistema de legitimação dos mesmos.
12. Exercer a autocritica interna, buscando a colaboração de todos os membros da família para garantir o respeito pelos direitos dos seus membros em situação de maior fragilidade dentro das próprias estruturas e práticas familiares.

13. Responder com o seu apoio e implicação pessoal, sempre que as organizações de defesa dos direitos das pessoas em que se situa o seu familiar, o solicitem acima de considerações políticas, sociais, económicas ou de outra natureza.

• dos Clientes

14. Organizar-se em grupos de Auto-representação ou Grupos de Clientes, a fim de discutirem no seu seio os direitos que lhes assistem e analisarem todas as situações que lesem esses direitos.

15. Formular as opiniões, sugestões, reclamações e dirigi-las a quem tem responsabilidade nos assuntos em questão.

16. Propor e organizar actividades que promovam a sua autonomia e desenvolvimento em que eles possam ser os principais agentes da sua realização.



Participação

PRINCÍPIOS

1. As IPSS consideram a participação como um valor fundamental da sua organização e um eixo básico para o seu desenvolvimento. Sem participação não há associativismo, não há transparência, não há comunicação, não há sentido de pertença, não há qualidade.

2. A prática dos princípios éticos como Igualdade, a Liberdade e a Justiça remete-nos para o exercício de virtudes cívicas como Honradez, a Tolerância, a Razoabilidade, a Capacidade de Diálogo, a Responsabilidade Social e a Lealdade.

3. A defesa destes princípios éticos é a garantia de que as organizações interpretem o poder e a autoridade como um Serviço, por delegação, e que os clientes mantêm, na sua componente mais individual os seus valores e a sua capacidade de escolha.

COMPROMISSOS

• dos Dirigentes

1. Zelar pelos processos participativos estatutários e criar todos os mecanismos e fórmulas necessárias para garantir a prática dos princípios de participação.

2. Estar especialmente atento ao acompanhamento de lideranças naturais que se originem no interior das organizações, para que não se convertam em protagonismos pessoais.

3. Potenciar a plena integração e participação dos voluntários, zelando para que ambas as partes se realizem da maneira mais eficaz possível.

4. Assumir a prática do consenso como o sistema habitual de decisão, como melhor garantia do respeito e valorização de todas as opiniões.
5. Desenvolver e normalizar a utilização de suportes virtuais para favorecer a participação
6. Promover encontros, congressos, jornadas para partilhar ideias e experiências
7. Organizar encontros informais com os sócios, com os profissionais e com os clientes, a fim de debater problemas e assuntos que a todos dizem respeito.
8. Participar em parcerias e redes locais, desenvolvendo práticas da responsabilidade social no interior da Instituição e beneficiando desse tipo de práticas da parte de outros parceiros e cooperantes

• dos Profissionais e Voluntários

9. Desenvolver atitudes e comportamentos pessoais não autoritários mas democráticos, em coerência com os valores defendidos pelas IPSS.
10. Promover o máximo de participação dos clientes, valorizando as suas opiniões nas tomadas de decisão que lhes dizem respeito.
11. Promover a auto-representação de cada um dos clientes na defesa dos seus direitos, interesses e aspirações.
12. Utilizar a informação como instrumento eficaz de diálogo e em nenhum caso como meio ou método para fortalecer o poder, fazendo uso dos canais de comunicação estabelecidos.
13. Ser veículos de informação e participação dos clientes na vida das Instituições, designadamente daqueles que, pelas suas características pessoais ou incapacidade de comunicar, não são capazes de se auto-representar.
14. Promover a participação dos profissionais e voluntários em acções de formação com vista à melhoria contínua do seu desempenho na organização.

• das Famílias

15. Assumir os valores e princípios que sobre a participação defendem as IPSS, colaborando eficazmente na sua prática.
16. Interiorizar o seu papel de membros activos da Organização que apoia o seu familiar e exigir o cumprimento dos princípios que a Instituição defende.
17. Participar activamente na busca de soluções para eventuais dificuldades de encontrar soluções visíveis para a gestão da Instituição a que pertença.
18. Participar no processo educativo, terapêutico e social do seu familiar, sempre que lhe seja solicitado e em consonância com as orientações técnicas de consenso na Instituição
19. Sentir-se obrigada a prestar a sua colaboração e participação, quando seja pedida pela Instituição.

• dos Clientes

20. Participar na definição e execução dos objectivos e actividades para eles dirigidos
21. Participar no processo de avaliação dos resultados dos objectivos e actividades desenvolvidas
22. Usar o sistema de reclamações/sugestões, a fim de participarem na melhoria contínua dos serviços
23. Participar nas reuniões dos Grupos de “Auto-representantes” ou de “Clientes” existentes nas Instituições, a fim de discutirem os assuntos que aos clientes dizem respeito.



Transparência na Gestão

PRINCÍPIOS

1. Tradicionalmente as boas intenções e a “bondade da causa” eram vistas e bastavam como medidas da responsabilidade e credibilidade das organizações. Hoje não é suficiente. Exige-se transparência e prestação de contas em nome do interesse público, de razões económicas e morais.
2. 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.
3. Tais princípios exigem aos Dirigentes e Profissionais das IPSS, responsáveis pela gestão económica, uma actuação 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

1. 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.
2. Pôr em prática todos os meios necessários para garantir a transparência na gestão da Instituição.
3. Prestar contas, de forma clara, sobre a utilização dos recursos perante o Estado e outros doadores.

4. Desenvolver mecanismos para se saber se os recursos financeiros ou outros bens disponibilizados pelo Estado ou doadores estão a ser usados da melhor forma possível.
5. Evitar fórmulas especulativas e de risco irresponsável na gestão do património das Instituições
6. Proporcionar ao Conselho Fiscal todos os elementos necessários para a sua eficaz análise e controle
7. Preparar documentos compreensíveis a apresentar aos associados, em Assembleia Geral e prestar-lhes todos os esclarecimentos solicitados
8. Ser claros no pedido de recursos económicos exteriores sempre que necessários, indicando o destino final dos mesmos, de forma concreta e verificável.
9. Ser austeros na aplicação dos meios de que disponham, evitando o desperdício e a má utilização dos mesmos.
10. Promover as atitudes de transparência, eficiência e auto-controlo como características identificativas da gestão das IPSS.
11. Criar regulamentos para normalizar os processos de gestão pessoal, preservando a clareza, a transparência, a imparcialidade a equidade e igualdade de oportunidades entre mulheres e homens.
12. Adaptar recursos informáticos de suporte à gestão da informação, potenciando a minimização de erros e a maximização da organização da documentação.

• dos Profissionais e Voluntários

13. 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.
14. Evitar a subcontratação de bens, serviços ou negócios a desenvolver na sua Instituição que pudessem produzir lucro directo ou indirecto a familiares ou amigos.
15. Nunca prejudicar os interesses da sua Instituição, quando desenvolvem actividades profissionais livres por conta própria ou por conta de outrem.
16. Comunicar aos responsáveis da Instituição, sempre que prestem serviços profissionais a clientes das mesmas como actividade profissional livre e compatível com a sua dedicação à Instituição.

• das Famílias

17. Aplicar com critérios objectivos de honestidade, eficiência e transparência os 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.
18. 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, etc.

19. Deixar em testamento a salvaguarda da equidade das heranças para os diferentes filhos/herdeiros, sempre que o cliente não tenha capacidades cognitivas e/ou psicológicas para ser auto-suficiente.

20. 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.



Qualidade

PRINCÍPIOS

1. As IPSS adoptam o paradigma da Qualidade como um referencial técnico para melhorar os apoios e os serviços que prestam e como forma de favorecer os comportamentos éticos com as pessoas, isto é de promover as atitudes e tratamentos de respeito e de dignidade da pessoa.

2. O valor da Qualidade encerra uma natureza ética por integrar os seguintes princípios:

- Acreditar na Pessoa/cliente, como membro activo e central da organização, tendo em conta e integrando os seus desejos e expectativas no planeamento e na prestação dos apoios para melhorar a sua qualidade de vida
- A Individualização e a Empatia como garantia de evitar passar por cima das pessoas
- A Igualdade entre profissionais, familiares, tutores e os clientes, de modo a evitar o abuso de poder
- A Melhoria contínua, como antídoto de inércias sempre perniciosas
- A Eficiência, como uso responsável de recursos escassos.

COMPROMISSOS

• dos Dirigentes

1. Criar e estabelecer as condições organizativas necessárias que garantam um tratamento de dignidade e de profundo respeito para com os clientes

2. Criar um ambiente organizativo que não seja baseado nas relações hierárquicas de poder em que os clientes estejam no último nível da escala.

3. 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.

4. Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Instituição quer através das condições físicas do espaço quer através dos profissionais que selecciona para a prestação dos diferentes serviços.

5. Não consentir situações de massificação nos seus serviços e garantir que os clientes tenham à sua disposição um sistema de reclamações e sugestões.
6. Incorporar a cultura da qualidade na formação dos dirigentes das IPSS.
7. Desenvolver sistemas de implementação paulatina do plano de qualidade nas suas organizações
8. Integrar nos seus processos de qualidade o uso responsável e eficiente dos seus recursos, procurando obter com eles os melhores resultados.

• dos Profissionais e Voluntários

9. Não exercer o seu poder técnico ou a sua influência para manter e fomentar relações hierárquicas de desigualdade com os clientes.
10. 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.
11. Apoiar os seus clientes no exercício dos seus direitos.
12. Fomentar a auto-determinação das pessoas a quem prestam apoio.
13. Trabalhar em colaboração com as famílias nos programas de apoio e de melhoria da qualidade de vida dos clientes.
14. Participar na inventariação das “boas práticas” desenvolvidas na sua organização e procurar validá-las no confronto com outras Instituições congêneres.
15. Desenvolver os seus conhecimentos sobre qualidade nos serviços sociais e pô-los em prática enquanto instrumentos da promoção da qualidade de vida dos clientes.
16. Denunciar atitudes de abuso ou de negligência institucional ou promocional aos Dirigentes/Coordenadores, sabendo separar sentimentos de falso companheirismo ou corporativismo.

• das Famílias

17. Prosseguir no espaço família as orientações dadas pela Instituição para a promoção da qualidade de vida do seu familiar socialmente fragilizado.
18. Assegurar-se que os serviços prestados pela Instituição ao seu familiar são de qualidade
19. Colaborar nos processos de planeamento e de avaliação, assim como na prestação dos apoios no espaço familiar, em coordenação com os profissionais
20. Denunciar situações de abuso ou negligência.

21. Utilizar todos os canais de comunicação com a Instituição e o sistema de reclamações/sugestões, quando o considerem oportuno.

• dos Clientes

22. Assumir um papel pró-activo e empenhado na procura permanente da melhoria da sua qualidade de vida.

23. Denunciar junto dos directores, familiares, profissionais todas as situações que atentem aos seus direitos, designadamente as referentes aos maus-tratos e negligência.

| Princípios para a Construção e Implementação de Códigos de Ética

Para a organização Ser e Parecer ética tem que cada um iniciar o seu Comportamento Ético.

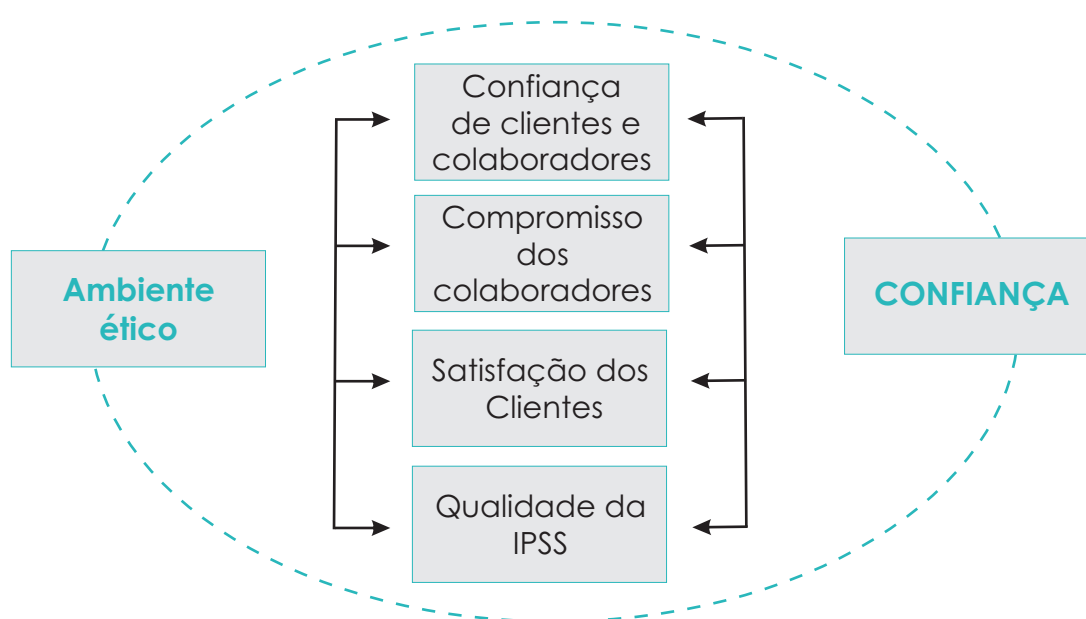
John C. Maxwell, in

"There is no such thing as business ethics", 2003

O presente referencial, e nomeadamente os princípios para a construção do código de ética, não têm como objectivo influenciar o conteúdo do código de ética de cada organização, mas antes fornecer linhas de orientação para uma construção e implementação baseada em princípios éticos.

Antes de mais, será importante reflectir sobre o papel da ética na construção de confiança de algumas partes interessadas da organização, tendo como ponto de partida o esquema apresentado abaixo.

O Papel da Ética no Desempenho das IPSS



Esquema 2: Impacto do ambiente ético na organização na construção de Confiança com as partes interessadas

De facto, o ambiente ético na organização, suas práticas e comportamentos éticos têm grande impacto no desempenho geral da organização, sendo este desempenho apreciado pelos diferentes actores/agentes na organização, que constroem confiança a partir da percepção que têm deste desempenho.

Daqui decorre também que o papel da ética nas organizações é uma responsabilidade de todos os actores/agentes que com ela interferem, partindo dos dirigentes e gestão de topo até aos profissionais que no dia a dia da organização desenvolvem as actividades da organização e respondem aos mais diversos desafios organizativos.

Assim a ética tem início em cada um. Para levar a ética à prática de cada organização, o código de ética é um dos instrumentos por excelência utilizado pelas organizações, que por si só não garante um bom desempenho ético da organização, mas que, quando adequadamente construído, implementado e gerido poderá influenciar positivamente a orientação ética da organização, seus comportamentos e desempenho ético.

PRINCÍPIOS

Os princípios a seguir apresentados fornecem algumas orientações para a validade ética de um código de ética:

- **Princípio da Participação** – Todos os profissionais que colaboram com a organização deverão ter a possibilidade de participar na construção e promoção do código de ética, nomeadamente contribuir para a definição do seu sistema de Valores.
- **Princípio da Validade** – Os princípios éticos que forem definidos deverão estar em coerência com os princípios éticos gerais ditados pela consciência moral universal:
 - Gerador de confiança;
 - Respeito pelos direitos humanos;
 - Responsabilidade Social;
 - Justiça, imparcialidade e equidade;
 - Zelo/ diligência, prestação de cuidados e solidariedade;
 - Cidadania
- **Princípio da Autenticidade** – Os valores, princípios, compromissos e ou normas de conduta enunciados no código de ética deverão estar em coerência com os compromissos quotidianos da organização e da sua gestão, devendo os compromissos ser realistas e alcançáveis.

COMPROMISSOS

A seguir apresentam-se os compromissos a adoptar pelas organizações que se propõe a construir um código de ética, procurando fazer um paralelismo com a Norma Portuguesa sobre linhas de orientação para a elaboração e implementação de códigos de ética nas organizações (NP 4660-1, 2007). Estes compromissos não pretendem descrever como se elabora um código de ética, mas somente identificar alguns dos princípios que apoiarão a ética da sua elaboração.

• Compromisso dos Dirigentes ou Gestão de topo

1. “A gestão de topo deve reflectir sobre as vantagens da elaboração e implementação de um código de ética, bem como dos riscos associados, aproveitando as oportunidades para otimizar o sistema de gestão, com vista a melhorar a imagem de responsabilidade, seriedade e excelência da organização.”
2. A Gestão de topo deve assumir de forma explícita um compromisso face a objectivos e práticas éticas, integrando-o na política geral da organização, respeitando-o e fazendo-o respeitar.
3. Este compromisso deve ser dado a conhecer a toda a organização e deverá ser comunicado de dentro para fora. A prioridade é a comunicação interna e, caso a organização considere relevante, poderá seguir-se a comunicação externa às partes interessadas que se considerar prioritárias.
4. Nesta sequência a Direcção ou Gestão de topo deverá **identificar as partes interessadas** da organização, quer as internas quer as externas, e definir quais as que serão alvo do seu código de ética. Muitas organizações definem o modo como se relacionam com as partes interessadas e quais os seus compromissos para com elas.
4. O código de ética é vinculativo para os membros que constituem a organização e influenciam o seu desempenho, não sendo obrigatoriamente vinculativo para outras partes interessadas, a não ser que estas assim o entendam.
5. A Direcção ou Gestão de topo deverá assegurar as condições necessárias para a realização do processo de elaboração do código de ética e respectiva implementação na organização.
6. A Direcção ou Gestão de topo deverá definir o **Sistema de Valores** que orienta a sua actuação, envolvendo todos os colaboradores aos diferentes níveis da organização e, caso considere relevante e vantajoso, consultar algumas partes interessadas. O Sistema de Valores deverá estar em consonância com visão e missão da organização.

• Compromissos para a construção de um código de ética

1. As partes interessadas mais relevantes, como sejam no caso de uma IPSS, as famílias e as Pessoas, enquanto Clientes, deverão ser auscultados, com o objectivo de compreender quais são as suas expectativas e sugestões relativamente ao comportamento ético da organização, através de inquéritos de opinião, reuniões com os seus representantes, entre outros.
2. “Do confronto e conciliação entre os valores e princípios identificados, as práticas da organização e as expectativas expressas pelas partes interessadas, resultam os compromissos de actuação que constituem o código de ética da organização.”

Os compromissos são a operacionalização dos valores e princípios, ou seja são a forma como cada membro da organização se deverá comportar de modo a assegurar o cumprimento dos seus princípios nas situações do quotidiano, nomeadamente no confronto com as questões éticas.

Os compromissos são a operacionalização dos valores e princípios, ou seja são a forma como cada membro da organização se deverá comportar de modo a assegurar o cumprimento dos seus princípios nas situações do quotidiano, nomeadamente no confronto com as questões éticas.

No sentido de tornar mais claro e compreensível o significado, âmbito e aplicação dos Compromissos, poderá a organização ilustrar os mesmos no seu código de ética, identificando situações problema, que apoiarão na identificação de algumas situações indesejáveis. Poderão existir diversas situações problema para um mesmo compromisso. Vejamos dois exemplos:

Exemplo 1

Compromisso dos Dirigentes das IPSS - “ Serem claros no pedido de recursos económicos exteriores sempre que necessários, indicando o destino final dos mesmos, de forma concreta e verificável.”

Algumas Situações Problema:

- O dirigente responsável pela solicitação de recursos económicos ao exterior é sistematicamente vago no que se refere a descrever o destino para que foram solicitados os recursos, mas também a reportar o que foi feito com tal recurso e quais os resultados obtidos;
- A direcção requer recursos económicos ao exterior e a utilização dada não coincide com a solicitação realizada;
- A direcção solicita recursos económicos que excedem as necessidades do orçamento.

Exemplo 2

Compromisso dos Profissionais e Voluntários – “Denunciar qualquer situação que lese os princípios defendidos pela sua organização, como elementos atentos e intervenientes directos no apoio aos clientes da Instituição”

Algumas Situações Problema:

- Um profissional observou outro colega a agredir uma Pessoa cliente e com medo de censura por parte do colega não o aconselhou a interromper o acto, nem utilizou os mecanismos de denúncia, que asseguram a confidencialidade;
- Um profissional colaborou com outro colega na marginalização de uma Pessoa cliente num dia festivo, da religião cristã, não indagando sequer o seu desejo em participar nas actividades em curso, pelo facto da mesma ser de outra religião;
- Um colaborador coopera com um colega que sistematicamente não salvaguarda a privacidade e segurança de informação classificada como confidencial para a organização.

3. A organização, através da Direcção ou gestão de topo, deverá motivar à **adesão voluntária dos colaboradores** ao código de ética. Se o princípio do envolvimento de todos os colaboradores tiver sido cumprido, nesta fase será mais fácil que os colaboradores adiram voluntariamente ao código de ética, não só porque se revêem nele, como também sentem que participaram na sua construção, criando identificação e pertença.
4. A Direcção ou Gestão de topo deverá incentivar a adopção e interiorização do sistema de valores e compromissos, dando o exemplo da sua prática e promovendo acções de comunicação junto dos colaboradores e outros actores ou reuniões, onde possam esclarecer dúvidas e reconhecer boas práticas.
5. A direcção deverá definir um sistema de reconhecimento de boas práticas, podendo os canais de comunicação já utilizados pela organização serem usados para divulgação e reconhecimento das mesmas.
6. O código de ética deverá ser disseminado por todos os colaboradores e partes interessadas envolvidas, tornando-o acessível a todos. Neste sentido, a organização deverá identificar quais as diferentes necessidades de acesso à informação, proporcionando meios e suportes de comunicação e formação que permita a todos ter acesso ao código de ética e compreendê-lo na sua essência. Por exemplo, deverão ser pensados programas e suportes de comunicação especiais para as Pessoas clientes com especial vulnerabilidade, mas com participação activa nas suas decisões.
7. Neste sentido, a Direcção ou Gestão de topo deverá assegurar que todos os colaboradores tiveram formação e treino suficiente para poderem corresponder aos objectivos éticos.
8. "A Direcção ou Gestão de topo deve conceber e implementar mecanismos que permitam às diferentes partes interessadas apresentar preocupações ou denúncias sobre condutas e desempenhos discordantes com o código de ética da organização, ou outras potencialmente geradoras de situações-problema a nível interno ou externo."
9. Os mecanismos de denúncia assim como as consequências do incumprimento ético deverão vir explicitadas no código de ética.
10. Os mecanismos devem demonstrar transparência em relação ao objectivo da Gestão pela melhoria contínua. Devem ainda garantir, a inexistência de censura ou retaliação em relação a quem apresenta a preocupação ou denúncia das condutas consideradas inadequadas. Alguns mecanismos de recolha poderão ser: caixas de recolha internas ou colocadas em locais estratégicos; inquéritos internos; reuniões com representantes das partes interessadas, entre outros.

Comissão de Ética

Na implementação de códigos de ética é frequente a Direcção ou Gestão de topo criarem uma **Comissão de Ética**, pluridisciplinar, que resulte do envolvimento de representantes das diferentes partes interessadas relevantes, cujo papel é alavancar o processo de desenvolvimento do código de ética e promover a sua implementação e monitorização eficaz, de forma isenta e imparcial.

Esta Comissão de Ética pode ser constituída de forma diversa, sendo o seu funcionamento sujeito a regulamento e do conhecimento interno de todos os colaboradores. A título exemplificativo, pode-se sugerir a sua constituição com: um Dirigente, um Profissional/Voluntário, um representante das Famílias e um representante dos Clientes (sempre que aplicável) que, entre si, elegerão um Presidente.

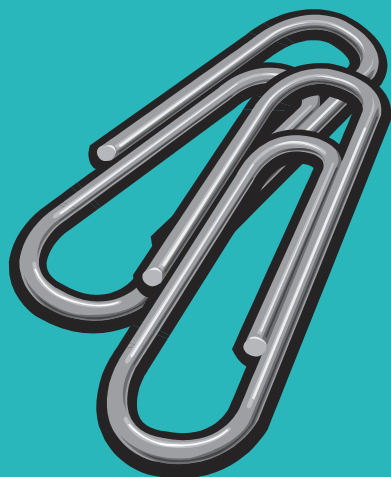
A Comissão de Ética reunirá formalmente de forma sistemática e regular e sempre que se entender por necessário, a fim de, por exemplo:

- Propor à Direcção da Instituição estratégias de detecção e recolha, internas e externas, de condutas que contradizem os valores e princípios consignados no código de ética da organização;
- Promover reuniões informativas e formativas com grupos representativos das partes interessadas;
- Propor à Direcção a realização de estudos de auscultação às partes interessadas sobre as expectativas e objectivos em relação ao comportamento ético da organização;
- Apreciar as denúncias de comportamentos dos diferentes Agentes e Actores contrários às normas de Código Ético, salvaguardando sempre a confidencialidade da fonte de informação;
- Emitir pareceres sobre dilemas éticos colocados às diferentes partes interessadas.
- Apreciar a eficácia do Código Ético e ser receptáculo das denúncias realizadas, averiguando as situações e encaminhando os assuntos para a Direcção, sempre que as infracções sejam passíveis de corrigir ou prevenir, sem comprometer a confidencialidade.
- Propor à Direcção a revisão do Código Ético, quando tal se justifique.

Será importante reforçar que o presente Referencial procurou, através da sua estrutura e conteúdo, fornecer a base ética para a criação de códigos de ética nas IPSS, sem que no entanto tenha pretensões de se substituir, por um lado, à normalização portuguesa sobre códigos de ética e, por outro, ao trabalho de reflexão que cada organização deverá fazer sobre os valores e princípios da sua organização.

Referências Bibliográficas

- Campos e Cunha, R., Pina e Cunha, M., Rego, A. (2004). Criando Organizações Eticamente Intensivas, CEGE, Universidade Nova, Lisboa.
- Dalmo, D. Direitos e deveres de cidadania.
<http://www.dhnet.org.br/direitos/sos/textos/deveres.htm>
- FEAPS, (2004). Código ética. Confederación Española de Organizaciones en favor de las personas con discapacidad intelectual. Madrid.
- Fernandes, C. (2003). Seminário das IPSS.
- Franco, R., (2004). A ética e as organizações da sociedade civil. VIII Congresso Luso Brasileiro de Ciências Sociais, Coimbra.
- Grupo de Coordenação do Plano de Auditoria Social, (2005). Manual de Boas Práticas, para Dirigentes, profissionais, residentes e familiares, I.S.S., Lisboa.
- Martins, A., (2004). Código Ético do Elo Social, Lisboa.
- A.P.E.E., (2006). Projecto de norma portuguesa. Ética nas organizações
- Rego A, (2005), Um Código de Ética para os Códigos das empresas. Dirigir.
- Schwartz, M. (2005). Universal moral values for corporate codes of ethics. Journal of Business Ethics, 59, 27-44.



ANEXO

1. INVENTÁRIO DE DILEMAS ÉTICOS

Anexo 1

Inventário de Dilemas Éticos

(complementado com os contributos das Instituições)

I. Indique se os dilemas abaixo descritos poderão ocorrer no âmbito das IPSS.	Sim, poderá ocorrer
3. Admissão de um utente na Instituição contra a sua vontade, mas com a família a exigir a sua entrada.	
4. Negligências e maus-tratos de um profissional da Instituição sobre os utentes, testemunhados por outros colegas a quem se põe o dilema da denúncia ou compactuar com a situação, de modo a não colocar o colega em causa.	
5. Recusa sistemática de um utente em cumprir orientações e prescrições essenciais para a sua saúde (dietas, exercício físico, medicação). O profissional confronta-se com o dilema, entre a obrigação do cumprimento do que está prescrito e a auto-determinação do utente.	
6. O Tutor de um utente não autoriza a Instituição a deixar sair o seu tutelado com um familiar afectivamente significativo para ele, por existirem conflitos entre o tutore esse familiar.	
7. Situação de dilema em respeitar a privacidade/intimidade e sentido de pudor de alguns utentes e a necessidade de zelar pela sua higiene cuidada, quando esses utentes não têm capacidade de a executar autonomamente.	
8. Assegurar o respeito pela Igualdade de Oportunidades, tantas vezes reivindicadas por familiares e utentes (idas a passeios, colónias de férias, cinemas) em face de capacidades e limitações físicas, psicológicas tão diferenciadas, apresentadas pelos utentes.	
9. O desejo de autonomia do utente e o objectivo da promoção da sua autonomia e integração social, face aos riscos e responsabilidades da Instituição, quando promove práticas de autonomia com os utentes. Exº: deixá-los sair sozinhos num passeio por Lisboa	
10. A denúncia por parte de um familiar de comportamentos incorrectos de um profissional sobre um utente e o temor de sanções consequentes sobre o seu familiar/utente.	
11. Desencadeamento de sanções às famílias por parte da Instituição em razão do incumprimento das normas e regulamentos internos (exº não pagamento de mensalidade, ausências às visitas, não levar a família a casa no Natal), que pode chegar à suspensão do atendimento, e a salvaguarda do bem-estar e do apoio ao utente.	
12. O dilema originado pela necessidade de ter que decidir, face a uma situação anómala, em que um determinado profissional coloca em causa a integridade física e/ou psicológica de clientes ou profissionais (exº abusos sexuais, assédio, etc), entre o sigilo profissional, respeitando a confidencialidade, ou a denúncia a nível superior.	
13. A situação de denúncia a nível superior de favorecimento pessoal de um profissional por parte da outra chefia, com as consequentes repercussões de retaliação por parte do profissional e chefe.	
14. A situação de denúncia de um profissional ou dirigente que está a lesar objectiva e materialmente a Instituição e as consequentes implicações dessa denúncia.	

15. A situação da denúncia de práticas reiteradas de favorecimento nas admissões de utentes e pessoal, contrárias aos Regulamentos Internos e as consequentes possíveis retaliações por parte da Instituição sobre o denunciante.	
16. A situação da denúncia da utilização abusiva dos bens do utente por parte do Tutor e/ou Familiar e as consequentes implicações de trabalho de prova e desgaste emocional por parte do denunciante.	
17. O cliente rejeita ir passar o tempo que está previsto junto da sua família e, sempre que vai a casa, destabiliza-se emocionalmente. Deverá respeitar-se o seu direito à auto-determinação e bem-estar psicológico ou procurar que este não perca os laços familiares.	
18. Na admissão do cliente com uma religião diferente da religião cristã, que predomina em Portugal, deve a Instituição pensar em actividades alternativas para os dias festivos e feriados relacionados com a religião ou pura e simplesmente não o deve admitir, entrando num processo de discriminação.	
19. Um cliente da Instituição adquire uma doença contagiosa e a família desta alega não poder ficar com ele em casa, devendo ir para a Instituição. Deverá a Instituição ceder ao pedido da família ou salvaguardar a saúde de todos os que estão na Instituição?	
20. Uma instituição pretende introduzir câmaras de vigilância nos espaços comuns, acessos aos W.C.s, corredores de uma Residência e oscila na decisão, pois conflituam 2 valores: a privacidade e a segurança dos utentes.	
21. Quando um utente vive em condições precárias e pretende continuar em sem que seja possível melhorar as condições de habitabilidade. Deve permitir-se que continue a viver em más condições (saúde, higiene) no seu meio porque é a sua vontade ou pressionar a saída para outro ambiente com melhores condições.	
22. Aos utentes com limitações funcionais graves que os impedem de cultivar relacionamentos afectivo-sexuais (Ex. P. Cerebral) e que manifestam vontade do exercício do direito de relacionamentos sexuais deve, intervir-se directamente para proporcionar esses relacionamentos com terapeutas sexuais (como são designados em países do centro e norte da Europa) correndo os riscos inerentes à rejeição social	
23. Qual a legitimidade de dificultar ou impedir o exercício do direito de relacionamentos afectivo sexuais a utentes que, pelas suas dificuldades ou incapacidades, correm riscos elevados de gravidez, integridade física e de saúde.	
24. Em situações de agressividade de utentes a outros utentes ou funcionários devidas a perturbações emocionais, qual a legitimidade utilizar a força física em defesa dos agredidos, correndo o risco de magoar/ferir o agressor (hemofilia, com risco de hemorragia ou epilepsia).	
25. Situação da partilha de conteúdos considerados confidenciais no que toca aos processos dos utentes, quando é posta em causa a competência dos profissionais por parte dos familiares (por ex. relatórios de acompanhamento psicológico).	
26. Situação de tomada de decisão dos pais sobre a esterilização de uma filha com deficiência mental ligeira (laqueação de trompas), incapaz de autonomamente vir a educar o seu filho, e o desejo por ela expresso de vir a ter filhos.	