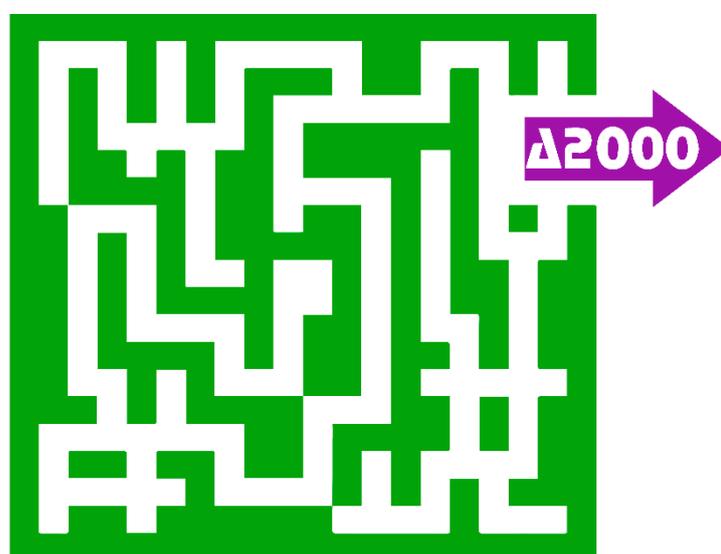


MANUAL DA QUALIDADE

PARTE III – GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000

Rua S. João Bosco, n.º 478
5050-346 Poiares – Peso da Régua

Tel.: 254 822 046 / Tlm.: 935 575 882

Fax: 254822047

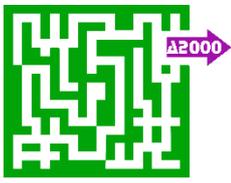
E-mail: a2000@a2000.pt

Web site: www.a2000.pt

Aprovado pela Direção em 17 de agosto/2020

Índice

PREÂMBULO	4
1. CÓDIGO DE ÉTICA	6
1.1 Introdução	6
1.2 Visão	6
1.3 Missão	6
1.4 Valores	7
1.5 Princípios Éticos	8
1.6 Comissão de Ética	9
2. POLÍTICAS ORGANIZACIONAIS	10
2.1 Introdução	10
2.2 Política de Ética	10
2.3 Política de Qualidade	11
2.4 Política de Inclusão	12
2.5 Política De Recrutamento, Seleção e Retenção	13
2.6 Política de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho	13
2.7 Política de Risco	14
3. RESPONSABILIDADES ORGANIZACIONAIS	15
3.1 Introdução	15
3.2 Responsabilidades da A2000	15
3.3 Responsabilidades dos Colaboradores	19
EPÍLOGO	21
Anexo 1 - Modelo de Qualidade de Vida	22
Anexo 2 - Escala Pessoal de Resultados	26
Anexo 3 - Código de Boa Conduta para a prevenção e combate à prática de assédio no trabalho	27
1. Enquadramento	27
2. Destinatários e âmbito de aplicação	27
3. Princípios gerais	27
4. Comportamentos ilícitos	27
5. Procedimento em caso de Infrações	29
6. Regime de proteção ao denunciante e testemunhas	29



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

7. Responsabilidades da A2000	30
8. Formalização das denúncias	30
9. Vigência e divulgação	30



ENTIDADE
FORMADORA
CERTIFICADA



Assurance
in Social Services



ER-1072/2012



PREÂMBULO

A Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento - A2000, é uma instituição particular de solidariedade social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública. Constituída a 7 de setembro de 2000, por iniciativa de particulares, rege-se por estatutos que cumprem a legislação atual (Decreto-Lei nº. 172-A/2014 de 14 de novembro) e a sua missão enquadra-se no propósito de dar expressão organizada ao dever ético de justiça e de solidariedade, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

A A2000 influencia e é influenciada pela sua envolvente externa, por isso, o seu objetivo transcende a prestação de serviços na medida em também contribui para a criação de valor. Desta forma, a abrangência das preocupações de gestão inclui as relações que se estabelecem com todos os stakeholders (clientes, colaboradores, voluntários, fornecedores, financiadores e comunidade em geral) da vida organizacional.

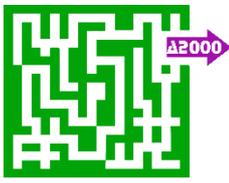
No âmbito do seu objeto estatutário, a A2000 desenvolve respostas e serviços, envolvendo para tal diferentes profissionais e parceiros, pelo que é importante que seja claro para todos, quais as linhas de conduta pelas quais se devem reger.

Este **Guia de Boas Práticas de Gestão** sistematiza um conjunto de regras e condutas relativo à execução dos serviços e controlo da gestão. Especifica qual o enquadramento ético da Missão da A2000, quais as suas políticas e quais as responsabilidades e os direitos dos intervenientes da instituição, desde o topo até à base da estrutura organizacional.

As relações interpessoais estão sempre imbuídas de grande subjetividade, neste documento pretende-se clarificar os conceitos e preceitos que pautam os limites do aceitável pela A2000, dentro dessa subjetividade.

O documento está dividido em quatro partes, um epílogo e 3 anexos:

- Código de Ética - apresenta a Missão e Visão da A2000 e o seu enquadramento ético, subjacente a todas as ações dos elementos que compõem a A2000 (desde os Órgãos de Gestão ao voluntário, passando pelo colaborador, independentemente do seu vínculo contratual), seus valores e princípios e a forma de garantir que este Código é respeitado.
- Políticas Organizacionais – apresenta as 8 Políticas da A2000, as quais reúnem um conjunto de orientações definidas de acordo com a sua visão, missão, valores e compromissos com os clientes, bem como com legislações em vigor.
- Responsabilidades Organizacionais – refere as responsabilidades da A2000 com os principais stakeholders (sócios, clientes, colaboradores, comunidade em geral, fornecedores, financiadores).
- Responsabilidades dos Colaboradores – enumera as responsabilidades dos colaboradores relativamente à relação estabelecida com a A2000, os clientes e a comunidade em geral.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

- Epílogo – integração das partes num todo que é a A2000.
- Anexo 1 – Apresenta o Modelo de Qualidade de Vida adotado pela A2000 – Modelo de Schalock e Verdugo
- Anexo 2 – EPR – Escala Portuguesa de Resultados - instrumento, aferido à população Portuguesa, para avaliação da Qualidade de Vida dos clientes com deficiência.
- Anexo 3 – Apresenta Código de Boa Conduta para a prevenção e combate à prática de assédio no trabalho - nos termos da Lei n.º 73/2017, de 16 de Agosto, onde fica expressa a garantia da salvaguarda da integridade moral dos trabalhadores e outros participantes nas atividades, assegurando, designadamente, o direito a condições de trabalho que respeitem a dignidade individual de cada um/a.

O presente Guia de Boas Práticas será disponibilizado no site de internet da A2000, para que todos os stakeholders acedam, partilhem e procedam em concordância com o aqui expresso.



ENTIDADE
FORMADORA
CERTIFICADA



ER-1072/2012



1. CÓDIGO DE ÉTICA

1.1 Introdução

O Código de Ética constitui-se como o referencial permanente dos valores, princípios e políticas que estruturam a identidade e a cultura da A2000, que orienta as suas atividades e os comportamentos dos seus colaboradores, qualquer que seja o seu nível hierárquico e/ou vínculo contratual.

O Código inspira-se na legislação em vigor e convenções internacionais que se constituem como marcos enquadradores fundamentais no que respeita aos direitos do cidadão (com ou sem deficiência).

Todos os colaboradores, independentemente da sua função, regem-se pelo Código de Ética da respetiva profissão (se aplicável), pelo Regulamento Interno da A2000 e por este Código de Ética da A2000, devendo exercer as suas atividades em consonância com a Missão, os valores, os princípios e as políticas aqui estabelecidos.

1.2 Visão

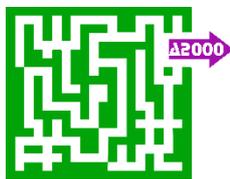
A A2000, enquanto Instituição Particular de Solidariedade Social de âmbito regional, pretende promover serviços de qualidade, geradores de desenvolvimento, inovação e inclusão, para os públicos mais vulneráveis, contribuindo para uma sociedade mais justa.

1.3 Missão

A **Missão** da A2000 é formar, capacitar e inserir social e profissionalmente pessoas da região norte, prioritariamente as crianças, as pessoas com deficiência ou incapacidade, as pessoas idosas e outros públicos vulneráveis, promovendo a sua qualidade de vida.

A Missão da A2000 envolve 2 conceitos – Vulnerável e Qualidade de Vida – que, dada a sua subjetividade, importa definir qual a interpretação subjacente:

- **Vulnerável:** indivíduo ou grupo fragilizado que, por alguma razão (saúde, género, idade, alimentar, habitacional, familiar, ambiental, económica, psicológica, jurídica etc.), tem a sua capacidade de autodeterminação reduzida (devido a défices de poder, inteligência, educação, recursos, força ou outros atributos), apresentando dificuldade em promover e proteger os seus direitos, ficando mais exposto a ataques e/ou supressão dos mesmos, o que conduz a situações de desigualdade social.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

- **Qualidade de Vida:** este conceito é muito abrangente e compreende não só a saúde física como o estado psicológico, o nível de independência, as relações sociais em casa, na escola e no trabalho e até a sua relação com o meio ambiente.

Para a **OMS**, a **definição de qualidade de vida** é a “a percepção que um indivíduo tem sobre a sua posição na vida, dentro do contexto dos sistemas de cultura e valores nos quais está inserido e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Trata-se de uma definição que contempla a influência da saúde física e psicológica, o nível de independência, as relações sociais, as crenças pessoais e das suas relações com características inerentes ao respetivo meio na avaliação subjetiva da qualidade de vida individual. Neste sentido, poderemos afirmar que a qualidade de vida é definida como a “**satisfação do indivíduo no que diz respeito à sua vida quotidiana**”.

Estes dois conceitos orientam a priorização dos públicos-alvo da A2000, bem como a intervenção desta, que visa sempre o aumento, ou a implementação de melhorias na qualidade de vida dos clientes.

A operacionalização deste último conceito (Qualidade de Vida - QV) conduziu a A2000 a adotar o Moledo de Qualidade de Vida de Schallock e Verdugo (2002) (Anexo 1) e, posteriormente a Escala Pessoal de Resultados (EPR) – Avaliação da Qualidade de Vida na Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental, por forma a dar coerência a toda a sua intervenção, independentemente do seu serviço (Anexo 2).

1.4 Valores

Foram definidos pela A2000 os seus valores organizacionais, os quais representam as convicções dominantes dos seus colaboradores. São elementos motivadores que direcionam as ações dos colaboradores da organização nas intervenções desenvolvidas e, conseqüentemente, na prestação de um serviço com valor para quem dele usufrui. São eles:

1. **Competência:** prestar serviços personalizados aos clientes, através de colaboradores capazes de mobilizar os recursos necessários ao alcance dos objetivos.
2. **Compromisso:** cumprir a missão da organização tendo em vista responder aos objetivos do cliente, numa perspetiva de melhoria contínua da sua qualidade de vida e dos serviços prestados.
3. **Respeito:** proporcionar igualdade de tratamento e acesso à informação para a tomada de decisão informada de todos os stakeholders da A2000, considerando os seus direitos, liberdades e interesses, bem como os preceitos da confidencialidade.
4. **Inclusão:** proporcionar oportunidades e meios aos clientes que permitam o desenvolvimento e a aplicação de estratégias facilitadoras do exercício de uma cidadania plena.

1.5 Princípios Éticos

Os Princípios Éticos são linhas orientadoras que guiam a conduta dos seus profissionais na relação que estabelecem entre si e com os seus stakeholders salientando o que é válido e bom. Assim, a A2000 considerou que à sua atuação subjazem dois importantes Princípios Éticos:

- 1) Princípio da Solidariedade** - O conceito de solidariedade social começa pela empatia e identificação com sentimentos ou ideias e concretiza-se, na A2000, em ações de cooperação e de interdependência que produzem algo maior ou melhor para a sociedade, e mais especificamente, para as pessoas em situação de vulnerabilidade social. Subjaz à Solidariedade o comprometimento com a defesa dos direitos das pessoas.
- 2) Princípio da Dignidade** - Todas as práticas institucionais assentam no respeito pela dignidade humana, que é tudo aquilo que não tem preço, ou seja, que não é passível de ser substituído por um equivalente (seguindo a definição do Filósofo Immanuel Kant (1724-1804))(1).

A A2000 entende que se deve privilegiar o respeito pela dignidade do cliente, da família e/ou de terceiras pessoas, protegendo-os de riscos indevidos (saliente-se situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação), adotando procedimentos, disposições, regras e dinâmicas organizacionais que reduzam riscos e promovam a justiça social, a não-discriminação e o respeito pelos direitos humanos(2).

A A2000 ao assumir os valores da **Competência**, do **Compromisso**, do **Respeito** e da **Inclusão** e ao estabelecer o compromisso com **os Princípios da Solidariedade e do Respeito pela Dignidade** define rumos - através da **Política de Ética(3)** - e qualifica as práticas desejadas e mais

1 - O conceito de Dignidade é complexo porque envolve múltiplos aspetos: Universais, históricos, culturais, étnicos, políticos, jurídicos, funcionais/ profissionais ... mas este aspeto comum de que “é algo que não tem preço”, é invariável, pois, tanto na sua objetividade como na sua subjetividade envolve direitos inalienáveis.

Segundo o autor Hérbat Spencer Batista Meira(*) a Dignidade envolve duas componentes:

- Dignidade Objetiva, “é vista como um conjunto mínimo de direito ao respeito e à atenção da sociedade e do respetivo Estado em que vive o ser humano, alcançado por qualquer cidadão, sem qualquer averiguação do seu merecimento, sob qualquer ponto de vista”. (exº. direito à vida, à paz, à privacidade ..., ou o direito advindo de um papel funcional que lhe foi atribuído e que deve desempenhar, por exº Papa, Presidente...)
- Dignidade subjetiva que “existe na consciência de cada indivíduo quanto ao que entende que lhe é devido, enquanto direito ao respeito e à atenção da sociedade e do respetivo Estado em que vive, pelo conceito que tem de si enquanto ser humano, e que é perceptível pela expectativa que demonstra” (alguns sobrestimam o seu papel ou status, outros subestimam-no).

(*) - Meira, Hérbat Spencer Batista, “O Quinto Momento do Homem: Ética e Dignidade”. 2006. Pág. 83-84. Dissertação (Mestrado em Constituição e Garantias de Direitos) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006.

Disponível na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações:

<https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/13958>. Acesso em: 7/08/2020

2 - Todos os colaboradores (independentemente do seu tipo de vínculo com a A2000) tomam conhecimento e assinam um documento de respeito pela confidencialidade dos dados dos clientes e, existe um Guia de Prevenção de Negligência e Maus Tratos que alerta e orienta os colaboradores para a intervenção, face à temática.

3 - A Política de Ética é definida no capítulo das Políticas.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

adequadas - considerando a sua missão - respeitando, sempre, as fronteiras do bem-estar físico, psicológico e sociofamiliar dos intervenientes.

Constitui-se como órgão interno, responsável por defender o respeito pelos preceitos éticos estabelecidos neste Guia de Boas Práticas, a Comissão de Ética.

1.6 Comissão de Ética

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

- Participar na elaboração e revisão do Código de Ética e de outras definições organizacionais relacionadas com a ética organizacional;
- Acompanhar o desempenho da organização e dos seus membros – colaboradores e clientes – no que diz respeito ao cumprimento dos valores, princípios e políticas instituídos;
- Propor iniciativas e ações consideradas pertinentes e necessárias para promover o máximo alinhamento com os valores e princípios éticos do A2000;
- Dar parecer sobre situações/ reclamações no âmbito da ética.

A Comissão de Ética será constituída por:

- Presidente da Comissão de Ética que será sempre desempenhado pelo Diretor Técnico da A2000;
- dois representantes dos colaboradores;
- dois representantes dos clientes;
- um representante dos significativos;
- um sócio convidado que não seja colaborador nem integre os Órgãos Sociais.

A eleição e funcionamento constitui um procedimento próprio da A2000.

2. POLÍTICAS ORGANIZACIONAIS

2.1 Introdução

O maior património da A2000 está na relação de confiança que estabelece com os seus diversos stakeholders, por isso é importante preservá-lo e retribuir a credibilidade que lhe é depositada. Isto só é possível se todos agirem de forma concertada, partilhando os mesmos padrões, estabelecidos nas políticas que regem a atuação da A2000 e, cuja aplicação é passível de ser avaliada.

Fruto desta avaliação, as políticas são revistas, alteradas, melhoradas com os contributos dos stakeholders, numa periodicidade pré-estabelecida.

2.2 Política de Ética

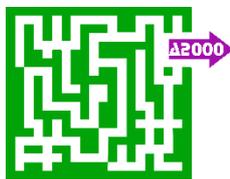
A Política de Ética da A2000 formaliza os padrões de relação entre os stakeholders (clientes, colaboradores, voluntários, parceiros, fornecedores, financiadores, comunidade em geral), **pois é nesta relação que se materializa a sua Missão.**

Assim, todos os colaboradores devem desempenhar as suas funções respeitando os Valores e Princípios adotados pela A2000, por forma a garantir que os serviços sejam promotores de bem-estar e que todas as ações sejam exercidas de acordo com a legislação em vigor e, designadamente com:

- 1- Responsabilidade
- 2- Segurança
- 3- Confidencialidade

Entenda-se que:

- 1- **Agir com responsabilidade** é ter consciência das suas competências, é decidir com base nas informações disponíveis, assumindo as consequências das suas ações e compreendendo a importância da sua função para a qualidade do serviço e para o bom funcionamento da organização.
- 2- **Agir com segurança** é garantir o respeito por um conjunto de procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como pelas medidas legais de proteção e/ou eliminação de riscos/perigos para a vida ou bem-estar dos intervenientes.
- 3- **Agir com confidencialidade** é garantir o resguardo e proteção das informações dadas pessoalmente em confiança, nunca as revelando sem autorização prévia.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

No âmbito deste Política é de salientar que os colaboradores (independentemente do tipo de vínculo), além de atuarem de acordo com os Valores e Princípios da A2000, devem:

- i) Respeitar o **Código de Ética da respetiva função**;
- ii) Cumprir o **Regulamento Geral de Proteção de Dados** (Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD), relativamente aos dados pessoais de clientes, responsáveis legais, sócios, parceiros, voluntários e colaboradores, assegurando a confidencialidade dos seus dados pessoais, não recolhendo qualquer informação pessoal sem o seu consentimento expresso, garantindo que em qualquer momento, este consentimento pode ser alterado, restringido ou eliminado.
- iii) Cumprir o **Código de Boa Conduta para a prevenção e combate à prática de assédio no trabalho** - nos termos da Lei n.º 73/2017, de 16 de Agosto – o qual tem como intuito prevenir e combater a prática de assédio no trabalho e pretende, nos termos da Lei, servir de referência aos seus destinatários no sentido de garantir a salvaguarda da integridade moral dos trabalhadores e outros colaboradores, assegurando, designadamente, o direito a condições de trabalho que respeitem a dignidade individual de cada um/a (Anexo 3).

Pois, a A2000, enquanto organização compromete-se a defender os valores da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho. Considerando-se assédio todo o comportamento indesejado, sob forma verbal, não-verbal ou física, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger uma pessoa, de afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

2.3 Política de Qualidade

A A2000 compromete-se a prestar serviços que visam satisfazer proactivamente as necessidades dos stakeholders, mais especificamente dos clientes, promovendo a criação de novos serviços (antecipando necessidades futuras através de estudos do meio envolvente) e a melhoria dos já existentes recorrendo cada vez mais às novas tecnologias.

Esta cultura de aprendizagem contínua e inovação - alicerçada no respeito pelos direitos humanos e na equidade social - que se traduz na valorização do feedback de todos os stakeholders, bem como na promoção de uma crescente satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e da comunidade envolvente, é a estratégia subjacente à gestão da qualidade da A2000 que se fundamenta no ciclo PDCA, atualizado e certificado pelos referenciais EQUASS, ISO 9001 e DGERT, o que garante o processo de melhoria contínua, a transparência e a responsabilização na prossecução da sua missão, das suas metas e mais valias para os clientes.

2.4 Política de Inclusão

No âmbito da sua missão, a A2000 privilegia os cidadãos que por diferentes razões⁽⁴⁾ se encontram em situação de vulnerabilidade, apresentando dificuldade em promover e proteger os seus direitos sociais básicos como um todo⁽⁵⁾, expondo-se a diferentes formas de abuso/violência (de poder, físico, financeiro, psicológico, etc.) e, portanto numa posição de desigualdade social.

A Política de Inclusão da A2000 estabelece o compromisso de criar/ adaptar respostas/ oportunidades/ condições/ metodologias adequadas à especificidade de cada cliente que:

- 1- Aumentem a sua qualidade de vida e empowerment;**
- 2- Facilitem a sua participação ativa, de modo equitativo, harmonioso e justo** em todos os contextos de vida, dentro e fora da organização (apoio total ou advocacy) - evitando os conflitos e o isolamento.

Esta Política, obriga a que as ações da A2000 tenham presente o conceito de empowerment, fundamental para que a participação organizacional e a inclusão social plena se realizem.

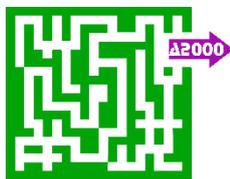
Assim, **ter empowerment “é poder dar conteúdo à sua própria vida”⁽⁶⁾**, mas no caso de públicos vulneráveis é preciso apoiá-los para obterem mais poder e maior participação. Isso significa apoiá-los nas 4 vertentes do empowerment:

- a) Autodeterminação ou o direito de decidir livremente** – nesta vertente o apoio da A2000 consiste em disponibilizar os recursos necessários à tomada de decisão informada, à atuação autónoma de acordo com os interesses e competências do cliente, de modo a participar nos serviços de modo independente/ sem interferências excessivas;
- b) Desenvolvimento pessoal - este envolve a Autoconsciência** (identificação das suas qualidades, competências e limitações) **e a Autorregulação** (capacidade de ter controlo sobre si, de se autoavaliar e autorreforçar) – nesta vertente, compete à A2000 proporcionar ao cliente oportunidades de interação e participação (em grupos sociais diversos e nas diferentes etapas da prestação dos serviços), por forma a melhorar aquelas capacidades.
- c) Capacitação** – nesta vertente a A2000 deve interagir com o cliente e significativos por forma a incrementarem a capacitação funcional e psicológica, conducente a uma maior eficácia nas ações, por aumento do conhecimento e controlo das circunstâncias e expectativas.
- d) Política** – nesta vertente a A2000 tem o papel de esclarecer e envolver a comunidade/famílias e clientes na mudança de atitudes e, na criação de condições políticas, físicas, sociais e culturais que

⁴ - Ex^o.: Motivos associados ao género, etnia, idade, deficiência, desemprego, falta de conhecimentos específicos - como os de informática, por ex.^o.

⁵ - Ex^o. Direitos humanos (de saúde, de educação, de emprego, de habitação, de justiça, de participação, etc.); Direitos Políticos, etc..

⁶ - GENNEP, Ad. 2019. Pág. 92-93. Coletânea de artigos de Ad Van Gennep - Dignidade e Inclusão. Formem.



acolham todos os cidadãos e facilitem o exercício da democracia e da justiça igualitária, bem como o combate a todas as formas de preconceito/estereótipos discriminatórios.

2.5 Política De Recrutamento, Seleção e Retenção

Política de Recrutamento, Seleção e Retenção assenta no reconhecimento de que os seus colaboradores (incluindo os voluntários) são a chave do sucesso dos seus serviços. A implementação desta política compreende:

- a) O **Recrutamento e Seleção** de colaboradores com transparência, promovendo a igualdade de oportunidades e de não discriminação, respeitando os requisitos legais aplicáveis e as competências e atitudes imprescindíveis ao desempenho da função (e descritas no Manual de Funções).
- b) A **melhoria de competências técnicas e do desempenho, através de:**
 - um quotidiano organizacional empoderador ao nível da aquisição de ferramentas e instrumentos que potenciem uma atitude profissional autónoma, solidária, respeitadora das diferenças, atenta às necessidades da comunidade, criativa, participativa e impulsionadora de mudança;
 - disponibilização de tempo para a frequência de formação e atualização contínua dos conhecimentos/competências técnicas dos colaboradores, facilitando a obtenção de maiores níveis de satisfação.
- c) O **reconhecimento dos colaboradores** que revelem clara e inequivocamente um desempenho extraordinário das suas funções, através da avaliação anual de desempenho (instrumento que evidencia a qualidade e empenho individual num processo de melhoria contínua) e da atribuição de incentivos, num processo de melhoria contínua que se pretende motivante e fomentadora de rentabilidade.

2.6 Política de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho

A A2000 compromete-se a assegurar condições adequadas de saúde, higiene e segurança no trabalho, de acordo com a legislação em vigor, garantindo instalações otimizadas e funcionais aos colaboradores (incluindo voluntários) e clientes, para o exercício das suas funções.

O trabalho social é exigente, principalmente ao nível das condições psíquicas, pelo que é privilegiado o trabalho de cooperação em equipa (quer interna quer externa – através de parcerias) no sentido de obter um maior suporte e envolvimento das pessoas e de criação de redes formais e informais que rentabilizem recursos e talentos, criando assim uma maior motivação, bem-estar emocional e criatividade nos serviços prestados.

2.7 Política de Risco

A qualidade da prestação dos serviços sociais da A2000 depende de múltiplos fatores (financeiros, logísticos, de cooperação, etc.) sendo fundamental que estejam identificados aqueles que possam prejudicar a concretização dos seus objetivos. Para tal é fundamental o compromisso de todos os colaboradores (previstos no organograma e voluntários) na identificação dos riscos (sua probabilidade e impactos); comunicação dos riscos à Gestão; implementação de medidas preventivas que evitem ou minorem o impacto do risco; disponibilização de feedback à Gestão sobre a eficácia do sistema de controlo de risco.

O envolvimento dos restantes stakeholders, também é importante para o controlo do risco e dos seus impactos, no funcionamento organizacional, bem como na sua prevenção, competindo à A2000 envolvê-los nesse controlo.

3. RESPONSABILIDADES ORGANIZACIONAIS

3.1 Introdução

Se o Código de Ética guia a conduta da pessoa, entre o bem e o mal, as Políticas constituem-se como orientações de governança do coletivo da organização. No conjunto, estes preceitos definem papéis e estatutos que mais não são do que responsabilidades e direitos das partes envolvidas.

Assim, os stakeholders ao recorrerem e/ou interagirem com os serviços da A2000 esperam que esta:

- Cumpra a sua Missão;
- Coloque em prática os seus Valores;
- Estabeleça uma relação disponível, baseada numa comunicação clara e adequada, respeitadora da privacidade de cada um, compreensiva face aos sentimentos, necessidades e expectativas do stakeholder.

É com base nestes pressupostos que os stakeholders conseguem confiar nos serviços da A2000, pois implicitamente esta, na interação com os stakeholders, assume responsabilidades que a seguir se expressam.

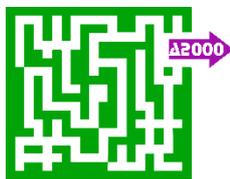
3.2 Responsabilidades da A2000

A ética organizacional da A2000, no desenrolar quotidiano das atividades, concretiza-se num conjunto de comportamentos irrepreensíveis para com cada um dos seus stakeholders (clientes, colaboradores, voluntários, fornecedores, financiadores, parceiros, sócios e comunidade em geral) expressos formalmente pelos deveres enumerados nos contratos/acordos estabelecidos.

COM OS SÓCIOS

A A2000 é uma associação, pelo que, tem que cumprir e fazer cumprir os seus Estatutos designadamente:

- Convocar os sócios para as reuniões da Assembleia Geral.
- Organizar as eleições para que os sócios possam eleger e serem eleitos.
- Aceitar o requerimento dos sócios para a convocação de Assembleia Geral Extraordinária nos termos do nº 3 do artigo 29 dos Estatutos da A2000.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

- Disponibilizar aos sócios os livros, relatórios e contas e demais documentos, desde que estes o requeiram por escrito com antecedência mínima de sete dias úteis e se verifique um interesse pessoal, direto e legítimo.
- Dar prioridade aos sócios no atendimento de quaisquer serviços prestados pela A2000.

COM OS CLIENTES

A A2000, considera Cliente toda a pessoa que usufrui de um seu serviço, tendo para tal efetuado contrato (designado cliente contratualizado) ou estabelecido um plano de intervenção individual (designado cliente não contratualizado). Quando é estabelecido contrato com o cliente, este é definido pela legislação e/ou regulamentos específicos, ao abrigo dos quais a resposta social se enquadra.

Assim, a A2000, **de acordo com a sua missão, tem para com os seus clientes a responsabilidade de:**

- Informar o cliente sobre os seus direitos e deveres.
- Respeitar todos os direitos dos seus clientes disponibilizando-lhes informação, serviços e/ou apoios dignos no que se refere às condições das instalações e equipamentos, bem como aos intervenientes.
- Proporcionar informação sobre a prevenção de riscos de acidentes e ainda, as indemnizações devidas por quaisquer prejuízos ou danos resultantes de acidentes ou doenças advindas da participação nas atividades da A2000.
- Respeitar a liberdade de expressão do cliente, ouvindo e apoiando as suas decisões.
- Tratar com respeito, dignidade, igualdade e não discriminação, independentemente do sexo, etnia, religião ou crença, deficiência, idade e orientação sexual.
- Respeitar a individualidade de cada cliente, bem como intimidade e privacidade, o domicílio e a família, mantendo a confidencialidade de todos os seus dados pessoais.
- Promover o desenvolvimento do potencial criativo, artístico e intelectual dos seus clientes criando oportunidades de participação na vida comunitária.
- Valorizar a diversidade de interesses e capacidades, respeitando a igualdade de oportunidades e a integração plena.
- Promover a participação dos clientes na vida institucional e nas atividades propostas, atendendo aos seus interesses, capacidades e objetivos.
- Fomentar a inclusão dos clientes promovendo as oportunidades de vida independente e participação ativa na comunidade.
- Auscultar o grau de satisfação do cliente relativamente aos serviços de que usufrui, com o objetivo de corresponder às suas expectativas.
- Aceitar e responder às reclamações efetuadas pelos clientes.

A2000/050.10/00

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000
Av. 25 de Abril, nº 39/41 – 5030-464 Sta. Marta de Penaguão



ENTIDADE
FORMADORA
CERTIFICADA



Assurance
in Social Services

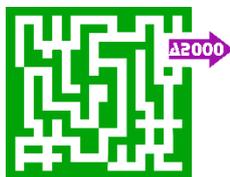


AENOR
Empresa
Certificada
ISO 9001



ER-1072/2012

16/30



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

- Cumprir escrupulosamente com todas as determinações estabelecidas nos contratos celebrados.

COM OS COLABORADORES

O Colaborador da A2000 é toda a pessoa que participa na execução de atividades ou serviços (independentemente do seu vínculo laboral à A2000), pelo que a A2000 tem a responsabilidade de:

- Garantir a saúde, higiene e segurança no local de trabalho, bem como informação de prevenção de riscos de acidentes e ainda, as indemnizações devidas por quaisquer prejuízos ou danos resultantes de acidentes ou doenças causados pelo trabalho.
- Contribuir para a elevação da produtividade e empregabilidade dos colaboradores, nomeadamente proporcionando-lhes formação profissional adequada para desenvolver a sua qualificação.
- Tratar com igualdade no acesso ao emprego, formação e promoção profissional.
- Respeitar a autonomia técnica dos colaboradores cuja regulamentação ou deontologia profissional assim o exija.
- Observar o princípio geral da adaptação do trabalho à pessoa, com vista nomeadamente a atenuar o trabalho monótono ou cadenciado em função do tipo de atividade e as exigências em matéria de segurança e saúde, designadamente, no que se refere a pausas durante o tempo de trabalho.
- Avaliar o desempenho dos colaboradores envolvidos diretamente na prestação dos serviços e promover formas de aumento da produtividade, tendo em vista a maior qualidade dos serviços e a melhoria contínua, em ordem à plena satisfação dos clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e sócios.
- Fomentar a participação e expressão de ideias e feedback relativamente aos serviços e às condições que envolvem o desempenho da sua atividade.
- Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho, acompanhada da entrega ao colaborador de documento que contenha, entre outros elementos, a retribuição base, as demais prestações, os descontos e deduções efetuados e o montante líquido a receber.
- Proporcionar condições de trabalho que favoreçam a conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal.
- Cumprir escrupulosamente com todas as determinações estabelecidas nos contratos celebrados por escrito.
- Cumprir a legislação do trabalho, relativamente aos colaboradores contratados e, a legislação referente ao voluntariado.

COM A COMUNIDADE EM GERAL

A A2000 como entidade da comunidade com maior know how sobre temáticas de exclusão tem a responsabilidade social de:

- Mobilizar e envolver pessoas e estruturas da comunidade na implementação de dinâmicas promotoras de mudança de atitude, face às pessoas diferentes (com deficiência, incapacidade ou outras características potenciadoras de exclusão), fomentadoras do respeito pelos direitos e dignidade humana.
- Envolver elementos chave da comunidade – nas vertentes civil, social, política e cultural – em ações com o objetivo de facilitar a plena participação social e a melhoria da qualidade de vida, nomeadamente das pessoas com deficiência ou incapacidade.
- Combater a discriminação, divulgando boas práticas promotoras de inclusão e denunciando situações de injustiça social.
- Auscultar, aceitar, recolher e tratar todas as necessidades e sugestões.

COM OS FORNECEDORES

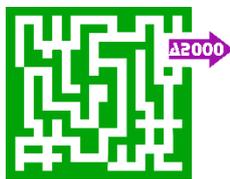
A A2000 deve garantir uma relação de confiança com os fornecedores, pelo que tem a responsabilidade de:

- Proceder, na seleção dos seus fornecedores, de acordo com o Código dos Contratos Públicos (Decreto-Lei 18/2008 de 29 de Janeiro, artigo 2, nº2, alínea a)), respeitando assim, os princípios da transparência, igualdade e concorrência, garantindo uma boa gestão financeira.
- Respeitar a lei e normativos aplicáveis na redação dos contratos, por forma a que estes sejam claros, sem ambiguidades ou omissões de relevo.
- Respeitar e cumprir as normas contratualmente definidas, as quais serão justas e equilibradas.
- Avaliar a qualidade dos serviços/ produtos fornecidos, partilhando os resultados com os fornecedores e utilizando-os para futuras tomadas de decisão.

COM AS ENTIDADES REGULADORAS E FINANCIADORAS

A A2000 para cumprir a sua Missão precisa de apoios financeiros e garantir que esses apoios são usados de forma adequada aos objetivos propostos, por isso tem a responsabilidade de:

- Cumprir todas as disposições legais, regulamentares e normativas aplicáveis a sua atividade.
- Prestar às entidades reguladoras e financiadoras toda a colaboração/ informação requerida.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

- Garantir o uso adequado e, de forma moderada e transparente, os recursos públicos colocados à sua disposição.

3.3 Responsabilidades dos Colaboradores

As responsabilidades do colaborador prendem-se diretamente com a A2000 (recursos humanos e recursos materiais), com os clientes e com a envolvente comunitária.

COM A A2000

Os colaboradores da A2000 têm a responsabilidade de:

- Respeitar e tratar com urbanidade os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas com quem estabeleça relações profissionais.
- Estimular a solidariedade e cooperação, de modo a desenvolver espírito de equipa e a contribuir para um bom ambiente de trabalho.
- Guardar lealdade e sigilo à A2000, nomeadamente, não exercendo por conta própria ou alheia em concorrência com ela, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de trabalho ou negócios.
- Cumprir as ordens e instruções da A2000 e dos seus superiores hierárquicos em tudo o que respeite à execução do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- Ser assíduo, pontual e cumprir escrupulosamente os procedimentos, orientações, normas legais e instruções regulamentares da A2000 em tudo o que respeite à execução do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias.
- Realizar o trabalho com zelo e diligência.
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados - relacionados com o seu trabalho – evitando desperdícios, danos ou prejuízos financeiros e/ou ambientais.
- Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da instituição.
- Privilegiar a utilização das tecnologias de informação e comunicação.
- Participar ativamente na inovação e desenvolvimento dos procedimentos da A2000, nomeadamente, através da realização de propostas, críticas e sugestões.
- Promover a autoformação permanente com vista a incrementar a sua competência técnica e profissional.
- Participar de modo diligente em ações de formação profissional que lhe sejam proporcionadas pelo empregador.

A2000/050.10/00

Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento – A2000
Av. 25 de Abril, nº 39/41 – 5030-464 Sta. Marta de Penaguião



ENTIDADE
FORMADORA
CERTIFICADA



Assurance
in Social Services

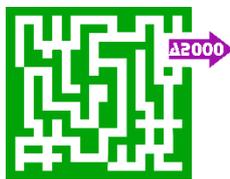


AENOR
Empresa
Certificada
ISO 9001



ER-1072/2012

19/30



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

- E outras responsabilidades resultantes da relação laboral com a A2000, de acordo com o Código do Trabalho.

COM OS CLIENTES

Relativamente aos clientes e seus significativos, os colaboradores da A2000 têm a responsabilidade de:

- Estabelecer com o cliente/significativo uma relação de confiança, baseada na empatia e no respeito pela dignidade de cada um.
- Assegurar a confidencialidade da informação organizacional ou de dados pessoais a que tenha acesso, por motivo de decisão interna ou por força da legislação em vigor, durante e após a cessão do vínculo profissional.
- Contribuir para a igualdade de oportunidades entre mulheres e homens.
- Incrementar a autodeterminação dos clientes, em todas as suas componentes de autonomia, autorregulação, autoconsciência e empowerment.
- Fomentar a participação do cliente/significativo na organização e na comunidade.

COM A COMUNIDADE

O trabalho do colaborador da A2000, não se processa apenas “dentro de portas”, pois, em qualquer serviço, é prática corrente o estabelecimento de parcerias e o objetivo de todos os serviços é a inclusão plena dos cidadãos na sua comunidade. Assim, a responsabilidade dos colaboradores na relação com a comunidade em geral passa por:

- Manter a mesma postura ética e seguir as mesmas orientações políticas, dentro e fora da organização, durante o desempenho das suas funções.
- Colaborar com todas as entidades públicas e privadas, independentemente da conotação política, religiosa ou étnica.
- Criar e manter relações de confiança com os parceiros/ entidades/ pessoas da comunidade.
- Divulgar e informar a comunidade sobre os serviços e metas sociais que a A2000 pretende implementar.
- Angariar parceiros que proporcionem mais-valias à A2000.
- Adotar sempre atitudes de respeito pela preservação do meio ambiente.

EPÍLOGO

O Guia de Boas Práticas de Gestão da A2000 é um instrumento interno que reúne os fundamentos éticos e políticos da atuação da A2000, com a finalidade de fazer convergir as ações de todas as pessoas que compõem a A2000.

Na partilha destes fundamentos com o exterior, mais importante do que autorizar a leitura do documento, é colocá-los em prática, em todas as intervenções e serviços, tornando-os visíveis perante todos os stakeholders.

A A2000 trabalha com pessoas – dito de outra forma, a sua matéria-prima são seres humanos – que estão protegidos por leis e princípios, mas mais do que respeitar essas legislações compete a cada colaborador interiorizar como seus, os valores, princípios e políticas da A2000 para garantir que o serviço prestado é sistémico, imparcial e participado.

Só assim se consegue um grau de integração das partes (stakeholders) num todo que é a A2000, sem que haja incongruências de atuação e postura.

É com coerência que se consegue estabelecer relações de confiança e, estas são a base para o desenvolvimento de qualquer intervenção na área social e garantia do sucesso, o qual é determinado pelo grau de satisfação das expectativas e dos objetivos dos clientes e, pelo seu aumento da qualidade de vida.

Anexo 1 - Modelo de Qualidade de Vida

Nas últimas décadas, o conceito de Qualidade de Vida (QdV) tem vindo a despertar um interesse cada vez maior no campo da Dificuldades Intelectual e Desenvolvimental (DID), mostrando-se fundamental para avaliar a eficácia das intervenções ao longo da vida destas pessoas.

Considerando que a missão da A2000 visa, em derradeira análise, promover a qualidade de vida dos seus clientes, mostra-se fundamental definir um modelo de qualidade de vida que possa ser assumido por toda a organização de forma transversal.

Um dos modelos com maior destaque na atualidade, com impacto significativo na prática com as populações com DID (Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental), é o **Modelo Multidimensional de Schalock** (Buntinx e Schalock, 2010; Luckasson e Schalock, 2012; Schalock, Bonham et al., 2008) que advoga a inclusão da perspetiva subjetiva, ou seja, do próprio indivíduo sobre a sua própria vida, (tal como na própria definição da OMS) e de uma perspetiva objetiva, i.e., os domínios de QdV.

Este modelo tem sido um dos mais adotados a nível internacional e nacional fundamentando-se num quadro concetual validado e fiável, visando a operacionalização do constructo e centrando-se na avaliação dos resultados pessoais (Simões et al., 2016).

A validação da Escala Pessoal de Resultados para a população portuguesa, veio ratificar os pressupostos do Modelo de Qualidade de Vida de Schalock e Verdugo (2002) explanado no Manual da Administração da Escala Pessoal de Resultados (EPR) – Avaliação da Qualidade de Vida na Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental (publicada nos Cadernos da Formem, n.º 8, 2017).

Atualmente é fundamental basear a prestação de serviços em modelos internacionalmente aceites como quadros válidos e confiáveis, como o modelo de Schalock e Verdugo, para discutir a qualidade de vida de um indivíduo e promover a prestação de serviços de qualidade e excelência em que se preconiza que esta seja centrada num sistema de natureza multidimensional, multidisciplinar e multiagentes que respeite a diversidade, a individualidade e o desenvolvimento, visando uma cultura de cooperação e colaboração para a resolução dos problemas, maximizando as potencialidades de cada indivíduo com deficiência e proporcionando uma melhoria da sua qualidade de vida.

Em 2002, com base numa revisão de literatura internacional, Schalock e Verdugo reuniram o seguinte conjunto de princípios sobre o conceito de QdV:

- É um construto multidimensional, influenciado por fatores pessoais e ambientais (ex. vida familiar, amizade, trabalho, local de residência, educação, estado de saúde e padrão de vida);
- É composto por indicadores subjetivos e objetivos, todavia, é a perceção da pessoa que reflete a QdV que a própria experimenta;
- Compreende os mesmos domínios de vida que são importantes para todos os cidadãos;
- A QdV existe quando as necessidades específicas são resolvidas e cada pessoa tem oportunidade para participar nas atividades da sua comunidade, enriquecendo as suas experiências de vida e é baseado nas necessidades, nas escolhas e no controlo individual.



Desta forma, envolvendo os princípios universais, a QdV pode ser definida como “**um fenómeno multidimensional composto por domínios centrais influenciados por características pessoais e factores ambientais. Estes domínios de núcleo são os mesmos para todas as pessoas, embora possam variar individualmente relativamente ao valor e à importância**” (Schalock et al., 2010).

Segundo Schalock (2002) avaliar a QdV é importante para:

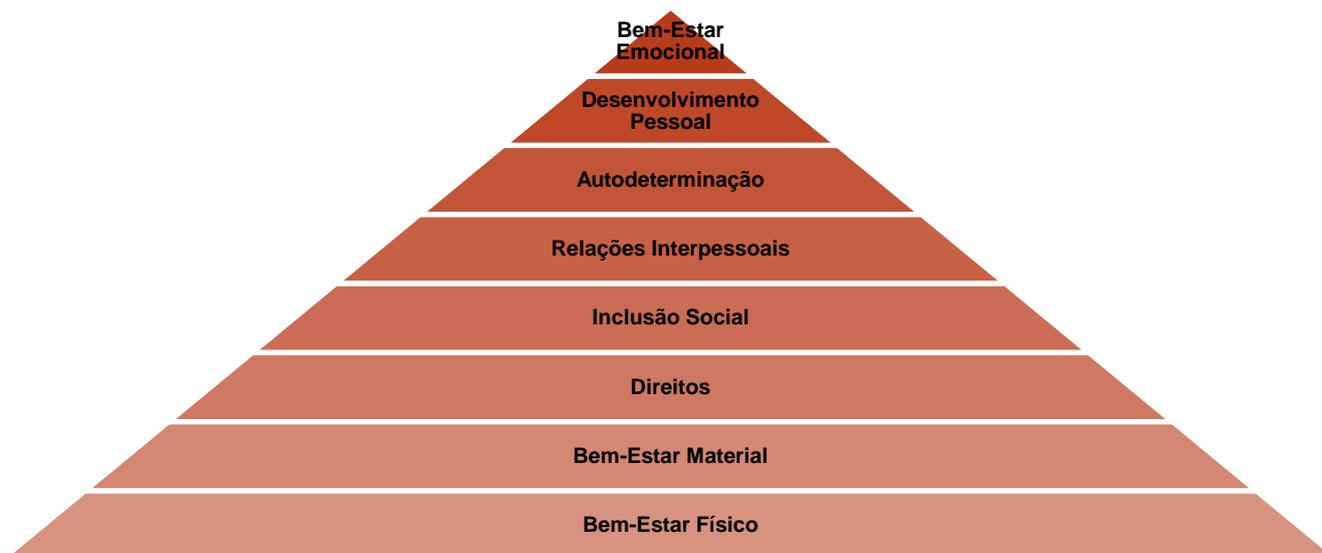
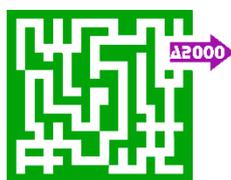
- a) Conhecer as perceções pessoais;
- b) Fundamentar a tomada de decisões;
- c) Avaliar os programas de intervenção;
- d) Avaliar os modelos teóricos.

Neste sentido, a avaliação deve ser útil e fornecer resultados práticos conducentes à inclusão social das pessoas com DID (Schalock, 2004; Schalock & Verdugo, 2002), permitindo direccionar o indivíduo para uma vida de que gosta e valoriza (Schalock et al., 2002).

De acordo com Schalock e Verdugo (2007) a QdV é constituída por **oito dimensões ou domínios**:

1. **Bem-estar Emocional**: satisfação, autoconceito e ausência de stress ou sentimentos negativos;
2. **Relações Interpessoais**: Relações sociais positivas, familiares, ter amigos; relação de pares e sexualidade;
3. **Bem-estar Material**: Casa, trabalho, rendimentos, bens materiais, possibilidade de realizar caprichos;
4. **Desenvolvimento Pessoal**: Limitações/capacidades, novas tecnologias, oportunidades de aprendizagem, competências laborais e funcionais;
5. **Bem-estar Físico**: Cuidados básicos de saúde, atividades de vida diária, acesso a ajudas técnicas;
6. **Autodeterminação**: Objetivos e preferências pessoais, decisões e autonomia;
7. **Inclusão Social**: Integração, participação, acessibilidade e apoios;
8. **Direitos**: Privacidade, respeito, conhecimento e exercício de direitos.

Natureza hierárquica do Conceito (Schalock, 2000): analisando a pirâmide seguinte mostra-se a evidência a percepção diferenciada relativa à importância atribuída pelos indivíduos às diferentes dimensões constituintes da qualidade de vida. Muitos autores têm sugerido que a arquitetura hierárquica do conceito deveria ser tomada em consideração no design e na organização das intervenções, na medida em que reflete o funcionamento desejável das pessoas nos diferentes domínios da vida.



Assim, a QdV é composta por um conjunto alargado de indicadores, inseridos numa gama de 8 domínios que contribuem para o bem-estar pessoal, podendo estes inseridos em 3 fatores de ordem superior – **Modelo Hierárquico: independência, participação social e bem-estar** (Claes et al., 2010a; van Loon, van Hove, Schalock e Claes, 2009; Jenaro et al., 2005; Schalock et al., 2007; Schalock et al., 2008; Verdugo et al., 2005; Verdugo et al., 2012).

FATORES	DOMÍNIOS	INDICADORES
Independência	Desenvolvimento Pessoal	Nível de educação, formação e aprendizagens, capacidades pessoais, comportamento adaptativo, AVD's e AIVD's, competências no trabalho, resolução de problemas, ajudas técnicas.
	Autodeterminação	Escolhas, decisões, autonomia, controlo pessoal e objetivos pessoais, metas, opiniões e preferências pessoais.
Participação Social	Relações Interpessoais	Redes sociais, amizades, atividades sociais, relações familiares, relações sexuais e afetivas.
	Inclusão Social	Inclusão e participação na comunidade, função na comunidade e apoios
	Direitos	Humanos (respeito, dignidade e equidade) e legais (acesso legal), conhecimento dos direitos, intimidade, privacidade e confidencialidade.
Bem-Estar	Bem-estar emocional	Proteção e segurança, experiências positivas, satisfação com a vida, autoconceito e ausência de stress ou sentimentos negativos.
	Bem-estar Físico	Cuidados de saúde, nutrição, desporto, recreação e lazer, descanso, higiene, medicação.
	Bem-estar Material	Condições financeiras, estatuto de emprego, condições de habitação, condições do local de trabalho e pertences/posses, acesso à informação, serviços.



O fator da **INDEPENDÊNCIA** é referente à capacidade de levar uma vida autónoma e engloba o **desenvolvimento pessoal e a autodeterminação** (Schalock e Verdugo, 2002):

- **Desenvolvimento pessoal** é a capacidade de adquirir novas competências e executar novas tarefas, sendo constituído pelos indicadores do enriquecimento pessoal, aprendizagens, habilidades e capacidades e motivação, estando naturalmente associado à educação e às aprendizagens ao longo da vida, na relação entre competência e desempenho, exigência e produtividade (Buntinx e 10 Schalock, 2010).
- **Autodeterminação** – princípio fundamental dos direitos humanos, é constituída pelos indicadores das opiniões e preferências, autonomia, decisões e escolhas, caracterizando-se pela construção e controlo pessoal e visando a independência (Claes et al., 2010; van Loon et al., 2009; Jenaro et al., 2005; Schalock, et al., 2007; Schalock et al., 2008; Verdugo et al., 2005; Verdugo et al., 2012).

O fator da **PARTICIPAÇÃO SOCIAL** é referente à possibilidade (e capacidade) de levar uma vida, inserida na comunidade, e este fator é constituído pelos domínios das **relações interpessoais, inclusão social e direitos**:

- **Relações interpessoais**, incluem as ligações com outras pessoas a nível familiar e social, englobando a rede de apoio (familiares e sociais) e ainda a capacidade de comunicação.
- **Inclusão social** é constituída por indicadores da integração, participação na comunidade e apoios, sendo definido como a capacidade de ser saudável na vida comunitária em ambientes reais e naturais, contrariando a ainda vigente institucionalização, para a contribuição produtiva e concreta das pessoas com DID.
- **Direitos** com os indicadores sobre o seu conhecimento, intimidade, privacidade e confidencialidade, compreendendo-se a diferença como um direito, minimizando-se as barreiras atitudinais e arquitetónicas e fomentando-se a capacidade de autogestão (financeira e social) e de participação política e de responsabilidade cívica (Claes et al., 2010a; van Loon et al., 2009; Jenaro et al., 2005; Schalock et al., 2007; Schalock et al., 2008; Verdugo et al., 2005; Verdugo et al., 2012).

O fator do **BEM-ESTAR**, referente ao conforto que o sujeito sente nas várias dimensões da sua vida, é constituído pelos **domínios físico, emocional e material** (Schalock e Verdugo, 2002):

- **Bem-estar físico**, que é constituído pelos indicadores da alimentação, exercício físico, higiene, mobilidade, recreação e lazer, medicação e sexualidade, está relacionado com o conforto, ausência de dor e disponibilidade motora, sendo um dos domínios mais consensuais a nível mundial e diretamente relacionado com a qualidade, disponibilidade e acessibilidade aos apoios.
- **Bem-estar emocional** engloba os indicadores da satisfação com a vida, autoconceito, ausência de stress e/ou sentimentos negativos, problemas de comportamento e comunicação de emoções e resulta de envolvimento positivos e estáveis.
- **Bem-estar material** com os indicadores das posses, condições de vida, apoios e ajudas técnicas (Claes et al., 2010a; Jenaro et al., 2005; Schalock, Gardner e Bradley, 2007; Verdugo et al., 2005; Verdugo et al., 2012), sendo esta uma situação ainda pouco trabalhada, constatando-se uma taxa elevada de desemprego a nível nacional (Sousa et al., 2007), entre outros.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

Anexo 2 - Escala Pessoal de Resultados

Tendo em consideração que o conceito de QdV é utilizado para avaliar os resultados pessoais, bem como a eficácia das intervenções, surgiu a necessidade de desenvolver, implementar e utilizar uma abordagem sistemática para avaliar os domínios referentes à qualidade das diferentes facetas da vida. Neste sentido, foi adotada a Escala Pessoal de Resultados (EPR), aferida para a população portuguesa pela Professora Cristina Simões, que permite a medição dos resultados pessoais com base no modelo de qualidade de vida de Schalock e Verdugo, adotada pela A2000 e acima descrita.

Assim, a EPR mede a QdV das pessoas com DID, baseada em indicadores específicos associados a 8 domínios centrais, distribuídos por três fatores:

- Desenvolvimento Pessoal e Autodeterminação (fator da Independência)
- Relações Interpessoais, Inclusão Social e Direitos (fator da Participação Social)
- Bem-estar emocional, bem-estar físico e bem-estar material (fator do Bem-Estar).

Estes 8 domínios subdividem-se em 5 questões, dirigidas em primeira análise ao cliente (autorrelato) e, num segundo grupo de questões, à família e/ou profissionais (relato dos cuidadores), num total de 40 perguntas a cada interveniente.

Anexo 3 - Código de Boa Conduta para a prevenção e combate à prática de assédio no trabalho

1. Enquadramento

Este Código de Conduta tem como intuito prevenir e combater a prática de assédio no trabalho e pretende, nos termos da Lei n.º 73/2017, de 16 de Agosto, servir de referência aos seus destinatários no sentido de garantir a salvaguarda da integridade moral dos trabalhadores e outros colaboradores, assegurando, designadamente, o direito a condições de trabalho que respeitem a dignidade individual de cada um/a.

A A2000 compromete-se a defender os valores da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho. Considerando-se assédio todo o comportamento indesejado, sob forma verbal, não-verbal ou física, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger uma pessoa, de afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

2. Destinatários e âmbito de aplicação

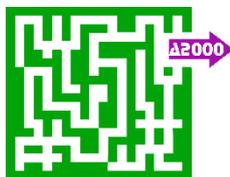
- Este Código de Conduta destina-se a todos os membros dos Órgãos Sociais, trabalhadores ou colaboradores (independentemente do vínculo contratual), utentes e quaisquer pessoas que participem ativamente nas atividades da A2000 (doravante referidos como destinatários).
- Em particular, todos os trabalhadores da A2000 devem sentir-se protegidos contra qualquer tipo de assédio praticado sob qualquer forma, incluindo por meios eletrónicos ou outro tipo de comunicação, que possa afetá-los no seu local de trabalho ou em qualquer local em que exerçam funções.

3. Princípios gerais

- No exercício das suas atividades, funções e competências, os destinatários devem sempre atuar tendo em vista a prossecução dos interesses da A2000, no respeito pelos princípios da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho.
- Os destinatários não podem adotar comportamentos discriminatórios em relação a outros destinatários ou a terceiros, com base em quaisquer categorias suspeitas, designadamente a raça ou etnia, o sexo, a orientação sexual, a idade, incapacidade ou deficiência física ou psíquica, opinião política, ideologia, religião ou crença.

4. Comportamentos ilícitos

- Estão expressamente vedados os seguintes comportamentos, em si mesmos suscetíveis de configurarem a prática de assédio moral:



- Desvalorizar e desqualificar sistematicamente o trabalho de colegas ou subordinados;
- Promover o isolamento social;
- Ridicularizar, de forma direta ou indireta, uma característica pessoal;
- Fazer ameaças de despedimento recorrentes;
- Estabelecer sistematicamente objetivos impossíveis de atingir ou prazos impossíveis de cumprir;
- Atribuir sistematicamente funções estranhas ou desadequadas à respetiva categoria profissional;
- Não atribuir quaisquer funções profissionais, violando o direito à ocupação efetiva do posto de trabalho;
- Apropriar-se sistematicamente de ideias, propostas, projetos e trabalhos de colegas ou de subordinados, sem identificação do autor das mesmas;
- Desprezar, ignorar ou humilhar colegas ou trabalhadores/as, forçando o seu isolamento perante outros colegas e superiores hierárquicos;
- Sonegar sistematicamente informações necessárias ao desempenho das funções de outros colegas ou de subordinados ou relativas ao funcionamento da A2000, sendo no entanto o conteúdo dessas informações facultado aos demais;
- Divulgar sistematicamente rumores e comentários maliciosos ou críticas reiteradas;
- Dar sistematicamente instruções de trabalho confusas e imprecisas;
- Pedir sistematicamente trabalhos urgentes, sem que essa urgência seja necessária;
- Fazer sistematicamente críticas em público a colegas de trabalho, a subordinados ou a outros superiores hierárquicos;
- Insinuar sistematicamente que o trabalhador ou trabalhadora ou colega de trabalho tem problemas mentais ou familiares;
- Fazer brincadeiras frequentes com conteúdo ofensivo referentes ao sexo, raça, opção sexual ou religiosa, deficiências físicas, problemas de saúde etc., de outros colegas ou subordinados;
- Transferir o/a trabalhador/a de sector ou de local de trabalho com a clara intenção de promover o seu isolamento;
- Falar constantemente aos gritos ou de forma intimidatória;
- Marcar o número de vezes e contar o tempo que o/a trabalhador/a demora na casa de banho;
- Criar sistematicamente situações objetivas de stress que provoquem no destinatário da conduta o seu descontrolo, designadamente alterações ou transferências sistemáticas de local de trabalho.

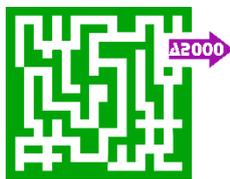
- b) Estão expressamente vedados os seguintes comportamentos, em si mesmos suscetíveis de configurarem a prática de assédio sexual:
- Repetir sistematicamente observações sugestivas, piadas ou comentários sobre a aparência ou condição sexual;
 - Enviar reiteradamente desenhos animados, desenhos, fotografias ou imagens indesejados e de teor sexual;
 - Realizar telefonemas, enviar cartas, sms ou mails indesejados, de carácter sexual;
 - Promover o contacto físico intencional e não solicitado excessivo ou provocar abordagens físicas desnecessárias;
 - Enviar convites persistentes para participação em programas sociais ou lúdicos, quando a pessoa visada deixou claro que o convite é indesejado;
 - Apresentar convites e pedidos de favores sexuais associados a promessa de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho, estabilidade no emprego ou na carreira profissional, podendo esta relação ser expressa e direta ou meramente insinuada.

5. Procedimento em caso de Infrações

- a) Sempre que a A2000 tome conhecimento da violação das disposições constantes do presente Código de Conduta, e no caso de o/a infrator/a ser trabalhador sujeito ao poder disciplinar, será instaurado processo disciplinar, a iniciar-se nos 60 dias subsequentes àquele em que o empregador ou o superior hierárquico com competência disciplinar tomem conhecimento da infração, nos termos do nº 2 do artigo 329.º do Código do Trabalho.
- b) A instauração de procedimento disciplinar não prejudica a responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal a que haja lugar relativamente a quaisquer destinatários do presente Código de Conduta que cometam infrações que àquelas correspondam.
- c) Os destinatários do presente Código de Conduta têm o dever de denunciar quaisquer práticas irregulares de que tenham conhecimento, prestando a devida colaboração em eventuais processos disciplinares ou de investigação contraordenacional ou criminal pelas entidades competentes.

6. Regime de proteção ao denunciante e testemunhas

- a) Será garantido um regime específico de proteção para o/a denunciante e as testemunhas em procedimentos relacionados com situações de assédio.
- b) Salvo quando atuem com dolo, é garantida proteção especial aos denunciantes e testemunhas em processos judiciais ou contraordenacionais desencadeados por assédio, não podendo os mesmos ser sancionados disciplinarmente até trânsito em julgado da respetiva decisão.



ASSOCIAÇÃO 2000
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

MANUAL DA QUALIDADE

Guia de Boas Práticas de Gestão

- c) Nos termos do Código do Trabalho, presume-se abusivo o despedimento ou outra sanção aplicada para punir uma infração, se esta tiver lugar até um ano após a denúncia ou após outra forma de reivindicação ou exercício de direitos relativos a igualdade, não discriminação e assédio.
- d) Os destinatários do presente Código de Conduta que denunciem infrações ao mesmo de que tenham tido conhecimento, no exercício das suas funções ou por causa delas, não podem, sob qualquer forma, ser prejudicados, sendo-lhes assegurado o anonimato até à dedução de acusação.

7. Responsabilidades da A2000

- a) A A2000 é responsável pela reparação dos danos emergentes de doenças profissionais resultantes da prática de assédio, cujos termos serão fixados pelo Governo em regulamentação própria.
- b) A prática de assédio pelo empregador ou por algum representante do mesmo, denunciada à Autoridade para as Condições no Trabalho, figurará entre os exemplos de justa causa de resolução do contrato de trabalho por parte do trabalhador.
- c) Quando esteja em causa a prática de assédio, fica vedada a dispensa da sanção acessória de publicidade da decisão condenatória.

8. Formalização das denúncias

Nos termos de regulamentação própria, serão disponibilizados e divulgados pela Autoridade para as Condições do Trabalho os endereços eletrónicos próprios para receção de denúncias de assédio em contexto laboral.

9. Vigência e divulgação

O presente Código de Conduta entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pela Direção da A2000 e respetiva divulgação a todos os demais destinatários.