

**Casa do Povo de
Leomil**

Código de Ética

das valências ERPI e SAD da
Casa do Povo de Leomil



INSTITUIÇÃO CERTIFICADA COM O NÍVEL B
DOS MANUAIS DA QUALIDADE DA
SEGURANÇA SOCIAL

2018

**Casa do Povo de
Leomil**

Código de Ética

das valências ERPI e SAD
da Casa do Povo de Leomil

1



2018

FICHA TÉCNICA

PROCESSO

PG01. Gestão da Instituição
Revisão 3 (23 de junho 2018)

2

TÍTULO

Código de Ética das valências ERPI E SAD da Casa do Povo de Leomil

AUTORIA

Carine Magalhães (Gestora da Qualidade) e Jaime Ricardo Gouveia (Presidente da Direção da Casa do Povo de Leomil)

AUTORIA

Carine Magalhães (Gestora da Qualidade); Jaime Ricardo Gouveia (Presidente da Direção); Cristina Cruz (Diretora de Serviços)

EDIÇÃO

Casa do Povo de Leomil
Av. Leontino da Fonseca Martins, n.º6
3620-164 Leomil

IMPRESSÃO E ACABAMENTO

Eden Gráfico, SA - Viseu
N.º Exemplares: 100
Junho 2018

Ética

Valores que definem o que: **QUERO, POSSO E DEVO.**

Porque nem tudo o que eu quero eu posso; nem tudo o que eu posso eu devo, e nem tudo o que eu devo eu quero!

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

I – ENQUADRAMENTO

1.1 – HISTORIAL DA CASA DO POVO DE LEOMIL

1.2 – VALÊNCIAS DA CASA DO POVO DE LEOMIL

1.2.1 – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1.2.2 – ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

II – SISTEMA DE VALORES ÉTICOS

2.1 – VALORES FUNDAMENTAIS GERAIS

2.2 – DOMÍNIOS CENTRAIS

III – VALORES, PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

3.1 – DOMÍNIO DOS CLIENTES (PESSOAS)

3.2 – A IGUALDADE

3.3 – A CIDADANIA

IV – DOMÍNIO DA FAMÍLIA

4.1 – A IGUALDADE

4.2 – A FAMÍLIA COMO BASE DA INCLUSÃO

V – DOMÍNIO DAS ORGANIZAÇÕES

5.1 – O SERVIÇO

5.2 – A PARTICIPAÇÃO

5.3 – A QUALIDADE

VI – APRESENTAÇÃO E IMAGEM DOS COLABORADORES

VII – INCUMPRIMENTO / SANÇÕES

CONCLUSÃO

NOTAS INTRODUTÓRIAS

A Casa do Povo de Leomil é uma Associação de utilidade pública, sem fins lucrativos, equiparada a IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social), que tem como objetivo *promover o desenvolvimento e o bem-estar da comunidade da sua área de influência*.

As IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) são constituídas sem finalidade lucrativa, por iniciativa de particulares, com a finalidade de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos.

A Casa do Povo de Leomil presta actualmente, e desde 1995, serviços na área das crianças e jovens e na área da Terceira Idade.

A Ética nas Organizações do sistema de valores tem como objetivo orientar o comportamento organizacional bem como o das pessoas que as integram, tal como regular as relações que se estabelecem com as 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.

O *Código de Ética* é, portanto, um documento sistematizador e orientador dos princípios e valores da Instituição, para que todos os colaboradores os conheçam e os coloquem em prática, contribuindo assim para a **qualidade de serviços**, para a sustentabilidade e **desenvolvimento** das organizações e partes interessadas, nomeadamente clientes, parceiros, dirigentes, entre outros. Efetivamente, a Casa do Povo de Leomil orgulha-se pelo facto de a Estrutura Residencial Para Idosos e Serviço de Apoio Domiciliário serem respostas sociais certificadas com o nível B ISS. Mais do que um troféu, a certificação de qualidade é a responsabilização da prestação quotidiana de mais e melhores serviços. Reconhece-se hoje, cada vez mais, que a qualidade se tornou um fator indispensável nas organizações, dir-se-ia, até, de sobrevivências das mesmas, na medida em que vivemos uma era competitiva, de clientes exigentes que procuram avaliar e comparar os produtos e os serviços que melhor correspondem às suas expectativas¹.

Este documento pretende ser um instrumento gerador de coesão e confiança, explicitando o compromisso de ética assumido pelos agentes da Instituição: dirigentes, profissionais, voluntários, clientes e respetivos familiares. Não obstante se aplique às valências de SAD (Serviço de Apoio Domiciliário) e ERPI (Estrutura Residencial para

¹ Ver RODRIGUES, Olga Silva – *Sistema de Gestão da Qualidade nas Instituições Particulares de Solidariedade Social, que benefícios?* Viana do Castelo: Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo, 2014, p.3.

Idosos), o presente Código não impede que se verifiquem simultaneamente outras regras, implementadas ou a implementar pela Instituição.

No âmbito das referidas valências, a Casa do Povo de Leomil visa o acolhimento de pessoas idosas, a satisfação das suas necessidades básicas, e a diligência de ações interativas que minorem/retardem os efeitos do processo de envelhecimento, apontando sempre para um serviço de excelência.

Ao invés de determinar, o *Código de Ética* orienta os comportamentos dos colaboradores para que se evitem constrangimentos provocados pela violação dos direitos, princípios e valores dos destinatários das diversas valências. Daí a sua importância.

As atitudes éticas devem ser uma postura natural por parte de todos os colaboradores de uma Instituição. É um imperativo inerente à função profissional interiorizar e exteriorizar atitudes e comportamentos éticos e do respeito pelo próximo. Dever-se-á sublinhar, aliás, que em situações de conflito, as decisões devem ser tomadas tendo por base os valores e princípios enumerados no presente documento.

Dir-se-á, por fim, neste intróito, que a elaboração deste *Código de Ética* pretende nortear sobretudo três domínios fulcrais: os *clientes, as famílias e as organizações*.

I – ENQUADRAMENTO

1.1 – HISTORIAL DA CASA DO POVO DE LEOMIL

A Casa do Povo de Leomil, com sede na Avenida Leontino da Fonseca Martins n.º 6, vila e freguesia de Leomil, concelho de Moimenta da Beira e distrito de Viseu, foi criada por alvará do Secretário de Estado do Trabalho e Previdência em 27 de janeiro de 1942, sendo uma das primeiras do distrito de Viseu. Todavia, por motivos desconhecidos, a primeira Comissão Administrativa, apenas tomou posse a 22 de abril de 1948, conferida pelo então Presidente da Câmara de Moimenta da Beira, o Dr. José Gomes Machado, por delegação do Delegado do Instituto Nacional do Trabalho e Previdência de Viseu.

Criada como Associação de Utilidade Pública com Personalidade Jurídica, com o objetivo primordial de ser um organismo de cooperação social e um elemento primário da organização cooperativa do trabalho rural, A Casa do Povo de Leomil adotou, de imediato, os princípios gerais do desenvolvimento económico/social da comunidade local; a promoção social, cultural, moral, profissional e valorização física dos seus associados; e o fomento da habitação e política de crédito à ativação agrícola e aos trabalhadores rurais.

Além de desenvolver a sua atividade na freguesia de Leomil, a sua área de ação chegou a englobar as freguesias de Alvite, Sarzedo, Sever de Paçô, vindo a ter delegações nalgumas delas. Era a vertente associativa, na altura, aquela que mais preocupava a Instituição. Em 1964, depois de ter sido criada a Federação Nacional Para a Alegria no Trabalho (FNAT), a Comissão Administrativa da Casa do Povo decidiu formar uma comissão cultural/desportiva com a finalidade de ocupar os tempos livres dos associados. A esta seguir-se-iam outras, reavivando e fazendo florescer a cultura leomilense. O nascimento do clube desportivo, do grupo cénico, da orquestra ligeira e do Rancho Folclórico foram alguns dos mais evidentes frutos. Não obstante, dir-se-á que, apesar de momentos com maior fulgor, desde os seus primórdios que a Casa do Povo de Leomil nunca descorou a preocupação com o desenvolvimento social e cultural da freguesia e áreas limítrofes.

Em 1995 foi criado o Centro de Dia e o Serviço de Apoio Domiciliário, tendo em vista as carências da terceira idade, com a entrega diária das duas principais refeições, para além da prestação dos cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupas, higiene da habitação e acompanhamento ao médico sempre que necessário. A valência de Centro de Dia funcionou apenas no 1º ano, por ter sido considerado que o Apoio Domiciliário era mais vantajoso para os idosos.

O primeiro acordo de cooperação com a Segurança Social contemplava trinta clientes, tendo sido ampliado para cinquenta em 1999. No mesmo ano criou-se o ATL e o

Prolongamento do Pré-Escolar, com almoço para as crianças e transporte das oriundas da Beira Valente, Sarzedo, Paraduça e Semitela, com o objetivo de minimizar as dificuldades sentidas com os mais jovens. De há uns anos a esta parte não se tem justificado a manutenção da vertente infância juvenil na Instituição.

Pelo Despacho de 24 de julho de 2000, da Subdirectora - Geral da Ação Social, a Casa do Povo de Leomil foi equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com o mesmo estatuto de direitos, deveres e beneficiários.

Atualmente, a Casa do Povo de Leomil, possui 2 valências seniores: a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Serviço de Apoio Domiciliário.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem capacidade para albergar 54 utentes e o Serviço de Apoio Domiciliário acordo para apoio de 50.

1.2 - VALÊNCIAS DA CASA DO POVO DE LEOMIL

1.2.1 - Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social, desenvolvida a partir de um equipamento, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Os destinatários são indivíduos e famílias, prioritariamente pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas em situação de dependência.

A sua missão é:

- ✓ Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- ✓ Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial a indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- ✓ Apoiar os indivíduos e famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
- ✓ Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações inter-familiares;
- ✓ Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- ✓ Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- ✓ Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia².

² CHICHORRO, A. M.; MARQUES, C.; FERREIRA, S. P. - *Respostas Sociais – Nomenclaturas/Conceitos*. Lisboa: Direção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, 2006.

1.2.2 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

É uma resposta social, em equipamento de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia.

Os destinatários são pessoas de idade igual ou superior a 65 anos ou de idade inferior em condições excecionais, a considerar caso a caso.

A missão é:

- ✓ Acolher pessoas idosas, ou outras, cuja situação social, familiar, económica e /ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
- ✓ Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- ✓ Proporcionar alojamento temporário, como forma de apoio à família;
- ✓ Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
- ✓ Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação³.

³ CHICHORRO, A. M.; MARQUES, C.; FERREIRA, S. P. - *Respostas Sociais*, cit..

II – SISTEMA DE VALORES ÉTICOS

2.1 – VALORES FUNDAMENTAIS GERAIS

Os valores principais da Casa do Povo de Leomil são os seguintes:

Solidariedade - Acolher com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços, respondendo às suas necessidades e especificidades;

Manter e cultivar o relacionamento correto e cordial entre todos os elementos, de modo a desenvolver espírito de equipa e cooperação, no sentido de consolidar esforços na promoção de solidariedade e de um saudável espírito crítico, numa perspetiva integradora, relativamente à missão institucional de contribuir para o envelhecimento ativo e saudável, através da gestão organizacional orientadora para o equilíbrio entre os direitos/deveres e responsabilidade de todos e de cada um.

Todos os colaboradores devem adoptar um comportamento exemplar, sobretudo na isenção, respeito, descrição e formalidade. Estes são princípios, expressos institucionalmente, demonstrados na disponibilidade, sensibilidade, capacidade comunicacional e competências, transformando-se desta forma, em Agentes de Confiança, contribuindo para a valorização da dimensão basilar da gestão institucional, “*o relacionamento*”.

5

Orientação Moral e Espiritual - Atender à condição moral do cliente e respeitá-lo independentemente da sua religião;

Respeito / Ética - Ter sempre em consideração os direitos da pessoa idosa, saber respeitá-la e agir eticamente, através da promoção de autonomia e dignidade, pugnando contra qualquer tipo de discriminação;

Ser responsável perante as chefias e órgãos sociais no respeito das normas legais aplicáveis e pelo cumprimento de critérios de isenção, como a justiça e a imparcialidade, garantindo cuidado individual e personalizado a cada cliente.

Dedicar o melhor empenho/cuidado, no cumprimento das responsabilidades que lhe estão consignadas em regulamento interno e na conformidade com os acordos contratuais individuais específicos.

Recusar receber de terceiros, qualquer espécie de gratificação, pagamento ou favores susceptíveis de criarem a quem os presta, expectativas de favorecimento, nas suas relações com a Instituição, evitando, assim, o excesso de confiança para com o cliente e, desta forma, prevenir consequências negativas inevitáveis e indesejáveis. Não se fazer

cobrar e/ou substituir em ações/tarefas, a serviços, previamente contratualizados Institucionalmente.

Manter uma postura de reserva e descrição, tornando sigilosos factos e informações das pessoas com quem trabalham e da vida interna da Instituição, evitando a divulgação a terceiros.

Confiança - Criar um ambiente de confiança mútua, entre a Direção, Colaboradores e Clientes, inspirando-se na generosidade, partilha e respeito pelas especificidades de cada um;

Gratidão - Respeitar o idoso na sua individualidade valorizando os seus saberes e histórias de vida;

Tranquilidade - Proporcionar momentos de privacidade e de paz através das terapias tranquilizadoras;

Aconchego - Prestar serviços que proporcionem bem-estar ao cliente.

2.2 – DOMÍNIOS CENTRAIS

Os domínios essenciais são **os clientes, as famílias e as organizações.**

Para cada domínio serão estabelecidos valores e enunciados os respetivos princípios perante os quais haverá um compromisso por parte dos diretores, dos profissionais e voluntários, das famílias e dos clientes.

Assim, para os clientes, valoriza-se a *Dignidade e Valor da Pessoa, a Igualdade e a Cidadania.*

Para as Famílias, valoriza-se a *Igualdade e a família como Base de Inclusão* e por último nas Organizações Sociais defende-se o *Serviço, a Participação e a Qualidade.*

III – VALORES, PRINCÍPIOS E COMPROMISSOS

3.1 - DOMÍNIO DOS CLIENTES (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.»

3.1.1 - A DIGNIDADE E O VALOR DA PESSOA

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 pessoa em situação de fragilidade social, como indivíduo e pessoa e enquanto ser humano, tem valor em si mesma. Não há duas pessoas iguais pelo que devem ser respeitadas na sua individualidade.

3. 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.

4. 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 Direção.

5. 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.

COMPROMISSOS

➤ DOS DIRIGENTES

1. Desenvolver os meios necessários para que cada cliente, independentemente das suas capacidades e/ou condição de saúde física/psicológica, possa exprimir-se por si

mesmo, facilitando oportunidades e meios para que se exprimem livremente (queixas, desejos, opiniões, necessidades e aspirações etc.). Para o efeito compromete-se em criar canais de comunicação eficazes, na recolha de opiniões, pedidos, desejos, propostas etc., assim como a disponibilizar o pessoal qualificado e os serviços descritos, em regulamento interno e previamente celebrados através de compromisso contratual;

2. Zelar por um atendimento personalizado, individualizado e de qualidade ao cliente e respetiva família;

3. Impulsionar práticas que apelam ao “EMPOWERMENT” dos Clientes;

4. Criar instrumentos como Regulamento Interno, Código de Ética, Programa de Garantia e Prevenção da Negligência e Maus-Tratos, com o objetivo de salvaguardar Clientes/ Colaboradores.

➤ **DOS PROFISSIONAIS E VOLUNTÁRIOS**

5. Desenvolver estratégias e práticas que favoreçam a capacidade de escolha e de iniciativa dos clientes de modo a promover a valorização pessoal, bem como saber ouvir as pessoas.

6. Denunciar situações de discriminação, injustiça, maus-tratos, negligência e qualquer outro comportamento que viole os princípios e normas deste Código de Ética.

7. Interagir com cada pessoa tendo em conta a individualidade da mesma. O tratamento, as formas de chamar, devem basear-se em relações de respeito, não havendo discriminação por motivos de capacidade, género, orientação sexual, etnia, religião, cultura, orientação política ou sexo.

8

➤ **DAS FAMÍLIAS**

8. 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.

9. Utilizar modos de linguagem que não magoe a dignidade e auto-estima das mesmas, não havendo atitudes discriminatórias em relação a outros familiares.

10. Respeitar a vida privada do familiar bem como fomentar uma aparência física cuidada.

➤ **DOS CLIENTES**

11. Respeito na individualidade e diferenças, visto que cada pessoa tem necessidades, interesses e aspirações diferentes;

12. Aceitar e respeitar as opções no domínio político, cultural religioso ou outro.

3.1.2 – A 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. Igualdade de Oportunidades de participação em que toda a pessoa tem potencial para crescer, desenvolver-se e adaptar-se ao meio.

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. Eliminar ou reduzir as barreiras de todo o tipo (físicas, sociais, de comunicação, outra) que dificultem a acessibilidade à igualdade de oportunidades.

3. Fomentar atividades, ritmos e rotinas adequadas à idade e às condições socioculturais do meio, procurando sempre o meio menos restritivo possível e fomentando o uso dos serviços comunitários.

➤ DOS PROFISSIONAIS E VOLUNTÁRIOS

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

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

➤ DAS FAMÍLIAS

6. Fomentar permanentemente a inclusão social do familiar em situação de fragilidade, tendo em conta a sua idade e as condições sócio-culturais do meio.

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

➤ DOS CLIENTES

8. Defender o direito à igualdade das suas oportunidades e dos outros em situação idêntica.

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

3.1.3 – A CIDADANIA

PRINCÍPIOS

1. Os direitos humanos são universais, pelo que devem ser usufruídos por todas as pessoas, designadamente as mais vulneráveis.

2. A Casa do Povo de Leomil constitui um meio privilegiado da participação ativa dos cidadãos na resolução dos problemas sociais das suas comunidades, promovendo o seu bem-estar, a qualidade de vida e a igualdade, ou seja, a criação de condições para a efectivação dos respetivos 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 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 ação concertada dos colaboradores da organização, atribuindo papéis e responsabilidades diversificadas.

➤ DOS PROFISSIONAIS E VOLUNTÁRIOS

5. Orientar o processo de intervenção técnica segundo uma lógica de “Empowerment”, ou seja de uma participação motivada.

6. Desenvolver o seu trabalho no sentido da construção de personalidades morais, de cidadãs e cidadãos autónomos que buscam o bem-estar pessoal e colectivo.

7. 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.

8. 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.

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

➤ **DAS FAMÍLIAS**

10. Respeitar integralmente todos os direitos de cidadania do seu familiar em situação de fragilidade.

11. Incentivar e criar todas as condições para que o seu familiar em situação de fragilidade possa exercer plenamente todos os seus direitos de cidadania.

➤ **DOS CLIENTES**

12. Respeitar todos os direitos dos seus pares e o papel dos profissionais no exercício das suas funções.

13. Consciencializar e exercer todos os seus direitos e deveres no quadro da organização, da comunidade de inserção e do seu país.

14. Expressar a sua indignação, apresentando reclamações e sugestões sempre que os seus direitos sejam atropelados.

IV – DOMÍNIO DA FAMÍLIA

A família é “Um sistema, um conjunto de elementos ligados por um conjunto de relações, em contínua relação com o exterior, que mantêm o seu equilíbrio ao longo de um processo de desenvolvimento percorrido através de estádios de evolução diversificados.” (Sampaio, 1985)

A família constitui um espaço privilegiado de troca de saberes, transmissão de valores entre gerações. Após, a institucionalização da pessoa idosa, a família não se pode descurar das suas responsabilidades.

Para o domínio da Família, adoptamos dois valores importantes sendo eles: a Igualdade e a Família como base de Inclusão.

4.1 – A 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. 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.

3. Toda e qualquer família tem o direito que a comunidade ponha ao seu dispor os meios imprescindíveis para que a igualdade seja garantida.

4. 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.

5. 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 facilita a adaptação às novas realidades.

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 objetivos de ação 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. Analisar as necessidades dos clientes e familiares em situação de desvantagem social, estabelecendo mecanismos de diferenciação positiva, por exemplo no pagamento das mensalidades, tendo em vista uma maior justiça social, por a família não ter, condições financeiras ou habitacionais de resposta.

4. 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

5. Respeitar a dignidade e as preferências de cada família

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

7. Saber informar os familiares acerca dos 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.

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

➤ **DAS FAMÍLIAS**

9. Aceitar que existem circunstâncias diversas que implicam apoios diferenciados às famílias pela ação social.

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

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

12. Exercer de maneira activa e pelos canais adequados a opinião e avaliações sobre a qualidade dos serviços.

13

➤ **DOS CLIENTES**

13. 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.

14. 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.

4.2 – A FAMÍLIA COMO BASE DE INCLUSÃO

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. É considerada quer a família biparental como a monoparental e a família tutelar, seja do tutor ou a institucional.

2. A Família e comunidade são realidades interdependentes; Contudo a família é o primeiro pilar de referência e de socialização do indivíduo.

3. 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 deteriorem 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.

➤ DOS PROFISSIONAIS E VOLUNTÁRIOS

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

5. 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 FAMILIAS

6. 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.

7. 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.

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

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

➤ **DOS CLIENTES**

➤ 10. 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.

11. 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.

V – DOMÍNIO DAS ORGANIZAÇÕES

A Casa do Povo de Leomil está a desenvolver a implementação do Sistema da Gestão de Qualidade, para assim, ter um serviço de excelência.

5.1 – O SERVIÇO

PRINCÍPIOS

1. Os serviços prestados destinam-se às pessoas em situação de fragilidade social baseando-se no princípio de ação humanitária, princípio que mobiliza as pessoas e as sociedades a prestar apoio aos mais desfavorecidos.

2. Os serviços a prestar devem assentar nos valores e princípios do Respeito, da Individualidade, da Autonomia, da Liberdade de escolha, da Privacidade e Intimidade, da Participação e dos Direitos.

3. Estes valores e princípios básicos têm um carácter universal, altruísta, não paternalista, responsável, independente, reivindicativo e centrado nas necessidades reais dos clientes.

COMPROMISSOS

16

➤ 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. Promover uma integração adequada dos Voluntários, através de um correcto acolhimento, uma formação ajustada às necessidades, um sistema de apoio/supervisão atentos.

5. 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

6. 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.

7. 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.

8. 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**

9. 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.

11. 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.

12. 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.

17

➤ **DOS CLIENTES**

13. Respeitar o pessoal nas funções que exercem e a todos os outros clientes da Instituição.

14. Participar e colaborar no programa individual com ele e para ele estabelecido, em ordem ao seu desenvolvimento e melhoria da qualidade de vida.

15. Conhecer na medida do possível e cumprir as normas em vigor, assim como as normas de funcionamento e disciplina.

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

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

5.2 – A PARTICIPAÇÃO

PRINCÍPIOS

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

3. Promover encontros, congressos, jornadas para partilhar ideias e experiências.

4. 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.

5. 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

6. Desenvolver atitudes e comportamentos pessoais não autoritários mas democráticos, em coerência com os valores defendidos pela Casa do Povo de Leomil.

7. Promover o máximo de participação dos clientes, valorizando as suas opiniões nas tomadas de decisão que lhes dizem respeito.

8. Promover a auto-representação de cada um dos clientes na defesa dos seus direitos, interesses e aspirações.

9. 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.

10. Promover a participação dos profissionais e voluntários em acções de formação com vista à melhoria contínua do seu desempenho na organização.

➤ **DAS FAMÍLIAS**

11. Interiorizar o seu papel de membros activos da Organização que apoia o seu familiar e exigir o cumprimento dos princípios que a Instituição defende.

12. Participar activamente na busca de soluções para eventuais dificuldades de encontrar soluções visíveis para a gestão da Instituição a que pertença.

13. 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.

➤ **DOS CLIENTES**

14. Participar na definição e execução dos objetivos e atividades para eles dirigidos.

15. Participar no processo de avaliação dos resultados dos objetivos e atividades desenvolvidas.

16. Usar o sistema de reclamações/sugestões, a fim de participarem na melhoria contínua dos serviços.

17. 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.

5.3 – A 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:

2.1. Acreditar na Pessoa/cliente, como membro ativo 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.

2.2. A Individualização e a Empatia como garantia de evitar passar por cima das Pessoas.

2.3. A Igualdade entre profissionais, familiares, tutores e os clientes, de modo a evitar o abuso de poder.

2.4. A Melhoria contínua, como antídoto de inércias sempre perniciosas.

2.5. 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. Incorporar a cultura da qualidade na formação dos dirigentes das IPSS.

6. Desenvolver sistemas de implementação paulatina do plano de qualidade nas suas organizações.

7. 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

8. Não exercer o seu poder técnico ou a sua influência para manter e fomentar relações hierárquicas de desigualdade com os clientes.

9. 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.

10. Apoiar os seus clientes no exercício dos seus direitos.

11. Fomentar a auto-determinação das pessoas a quem prestam apoio.

12. Trabalhar em colaboração com as famílias nos programas de apoio e de melhoria da qualidade de vida dos clientes.

13. Participar na inventariação das “boas práticas” desenvolvidas na sua organização e procurar validá-las no confronto com outras Instituições congêneres.

14. Desenvolver os seus conhecimentos sobre qualidade nos serviços sociais e pô-los em prática enquanto instrumentos da promoção da qualidade de vida dos clientes.

15. Denunciar atitudes de abuso ou de negligência institucional ou promocional aos Dirigentes/Coordenadores, sabendo separar sentimentos de falso companheirismo ou corporativismo.

➤ **DAS FAMÍLIAS**

16. Prosseguir no espaço família as orientações dadas pela Instituição para a promoção da qualidade de vida do seu familiar socialmente fragilizado.

17. Colaborar nos processos de planeamento e de avaliação, assim como na prestação dos apoios no espaço familiar, em coordenação com os profissionais.

18. Denunciar situações de abuso ou negligência.

➤ **DOS CLIENTES**

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

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

VI – APRESENTAÇÃO E IMAGEM DOS COLABORADORES

Sendo os cuidados de higiene e imagem dos Colaboradores fundamentais à projeção da imagem Institucional, perante a comunidade e dos próprios Clientes através da mensagem de: *rigor, segurança e confiança* - fundamentais a um quotidiano de qualidade.

Assim, ao nível da apresentação aconselha-se:

- Apresentação sóbria e limpa;
- Uso de farda institucionalmente (devidamente cuidada e identificada);
- Uso de calçado (adequado e exclusivo ao contexto Institucional);
- Uso de luvas (descartáveis), touca (consoante as necessidades e as exigências);
- Não utilizar acessórios pessoais nem maquilhagem em excesso;
- Usar cabelos apanhados;
- Adoptar uma atitude tranquila, prática e dinâmica;
- Lavar as mãos com frequência;
- Privilegiar a higiene integral e/ou parcial dos clientes (contemplando sempre a íntima e a oral);
- Informar a equipa clínica e/ou equipa técnica, sobre alterações da condição de saúde;
- Informar a equipa clínica e/ou equipa técnica, sobre a eventual necessidade de apoios técnicos;
- Não administrar sedativos e/ou outro tipo de medicação, sem ordem médica ou consentimento prévio da equipa técnica;
- Respeitar integralmente as prescrições médicas, horários estabelecidos e respetivo doseamento;
- Utilizar um tom de voz calmo;
- Não praguejar com os utentes, familiares destes e colegas;
- Não violar a sua correspondência;
- Não comer (exceto no período permitido por lei), não fumar (a não ser nos períodos de pausa e nos locais a isso destinados) nem mascar pastilha elástica enquanto estiver a desempenhar as suas funções;
- Desligar o telemóvel ou mantê-lo no modo silencioso e utilizá-lo só em casos de emergência;
- Não proceder a alterações não desejadas ou não conhecidas pelo cliente (por exemplo no quarto, armário ou no seu domicílio).

- Não proceder a alteração de protocolos de procedimentos gerais ou individuais (por exemplo medicação, rituais de higiene etc.) sem previamente informar o/a cliente e obter o seu consentimento;
- Facilitar o acesso à ementa semanal, com variedade e qualidade alimentares asseguradas (de acordo, com as necessidades gerais e específicas);
- Denunciar situações de discriminação, de manifesta injustiça, maus-tratos, negligência e/ou qualquer outra ação que colida com os valores, princípios e normas deste referencial de ética.

VII – INCUMPRIMENTO/SANÇÕES

Cabe à Direção da Casa do Povo de Leomil e Equipa Multidisciplinar fazer cumprir o estipulado neste Código de Ética, promovendo a fiscalização de todos os princípios, assim como, exercer funções de arbitragem e julgamento de todas e quaisquer situações que infrinjam o disposto neste código.

Aos infratores será sempre assegurado o direito de defesa o qual deve ser realizado por escrito, no prazo máximo de 10 dias (contados da data do recebimento da comunicação oficial – sujeito a aviso de receção).

As infrações poderão ser alvo de procedimento disciplinar, de acordo com a decisão da Direção. As sanções a aplicar dependem da avaliação da gravidade e da reincidência da/s infração/ões cometida/s, sendo de referir que o procedimento habitual inicia com a nomeação de um advogado como instrutor do processo, o qual submeterá à Direção as conclusões finais e uma proposta de decisão. As sanções que poderão ser aplicadas são:

- a) Advertência oral;
- b) Censura pública;
- c) Advertência escrita;
- d) Suspensão temporária com perda ou não de retribuição;
- e) Despedimento.

CONCLUSÃO

Numa perspetiva integradora pretende-se contribuir para um envelhecimento ativo e saudável através de uma gestão organizacional orientada para o equilíbrio entre direitos/deveres de Clientes, Famílias, Colaboradores, Parceiros e Voluntários.

Responsabilidades de todos e de cada um.

O Código de Ética deve ser encarado por todos os seus utilizadores (Direção, Colaboradores, Clientes, Voluntários, Parceiros, Fornecedores) numa perspetiva natural, como uma orientação normativa (em contexto institucional específico), não numa perspetiva de evitamento de eventuais consequências negativas, mas, sim, numa perspetiva orientadora de BOAS PRÁTICAS e essencialmente, ***GARANTE DO RESPEITO AO PRÓXIMO.***

Este instrumento deve ser considerado como de utilização comum não intemporal, sendo por esse motivo indispensável a sua revisão periódica (de acordo com as necessidades/critérios da Direção Institucional).

É bom referir que o Código de Ética tem vantagens e limitações, pelo que todos devemos trabalhar no sentido da Qualidade e excelência do serviço.

Na tabela a seguir encontram-se as principais vantagens assim como as limitações:

Vantagens	Limitações
Inspira e estimula toda a comunidade residencial	Por vezes os enunciados vagos dificultam a sua aplicação.
Representa um ponto de apoio a quem deseja atuar eticamente.	É difícil consagrar nas normas a grande diversidade de problemas éticos que podem ocorrer.
Proporciona mecanismos disciplinares de sancionamento das infrações éticas.	As rápidas mudanças sociais, políticas e económicas podem gerar, por vezes, interrogações relativas às normas contidas nos códigos.
Contribui para disseminar na organização um ambiente educativo conducente às boas- práticas.	
Fomenta a compreensão mútua, a confiança e a cooperação entre os membros organização.	
Beneficia a imagem da Instituição e dos profissionais que nela trabalham. Promove a boa gestão e a confiança.	
Contribui para melhorar a cooperação entre as Organizações.	

Convidam-se assim, todos os seus colaboradores a participarem na atualização, do Código de ética, através da apresentação de sugestões (Caixa de Sugestões na Recepção da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas).

A Casa do Povo de Leomil agradece contributo.

BIBLIOGRAFIA

Monografias

- MARTINS, Érica Balbo, GABRIEL, Karen - *A Importância da Ética das Relações de Trabalho*. Pindamonhangaba: trabalho de conclusão de curso para obtenção de graduação em Tecnologia em Recursos Humanos da FAPI, 2012.
- CHICHORRO, A. M.; MARQUES, C.; FERREIRA, S. P. - *Respostas Sociais – Nomenclaturas/Conceitos*. Lisboa: Direção Geral da Segurança Social, da Família e da Criança, 2006.
- Ciclo Cidadania em Debate*. Rio de Janeiro: Javá Editora, Museu da República, 2009.
- OLIVEIRA, I. H. Martins de - *Economia Social, Pilar de um novo modelo de desenvolvimento económico sustentável*. Porto: Instituto Superior de Contabilidade do Instituto Politécnico do Porto, 2012.
- PEREIRA, Susana Carla Soares – *Práticas de Gestão de Recursos Humanos nas IPSS*. Porto: Dissertação de mestrado apresentada ao ISCAP, 2013.
- RODRIGUES, Olga Silva – *Sistema de Gestão da Qualidade nas Instituições Particulares de Solidariedade Social, que benefícios?* Viana do Castelo: Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo, 2014.
- YUKL, Gary A. – *Leadership in organizations*. N.J.: Pearson, Prentice Hall, 2006 (6th ed.).

Legislação

- Contrato colectivo entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais – FNSTFPS*. Boletim do Trabalho e Emprego, n.º21, 8/6/2018.
- Constituição da República Portuguesa*. Porto: Porto Editora, 2017.
- Estatutos da Casa do Povo de Leomil (nova versão revista e publicada em 2017)*.
- Novo Estatuto Jurídico das IPSS*. Decreto-Lei N.º172-A/2014, de 14 de novembro. Diário da República, 1.ª Série - N.º 221/2014, 1º Suplemento, de 2014-11-14.
- Portaria N.º 67/2012, de 21 de março. Diário da República, 1.ª série – N.º58 – 21 de março de 2012.

Manuais

- Manual de Gestão da Qualidade para Lares de Idosos*. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 2008, 2 vols.
- Manual de Processos-Chave. Estrutura Residencial para Idosos*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.
- Manual de Processos-Chave. Serviço de Apoio Domiciliário*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.
- Modelo de avaliação da qualidade. Estrutura Residencial para Idosos*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, 2008.
- Modelo de avaliação da qualidade. Serviço de Apoio Domiciliário*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.
- Questionário de avaliação da satisfação. Serviço de Apoio Domiciliário*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt.
- Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais. Lares de Idosos*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, s. dt..

Informação online

- <http://codigo-de-etica.info/>
- <http://www.administradores.com.br/producao-academica/a-importancia-do-codigo-de-etica-nas-organizacoes/5122/>
- <https://www.significados.com.br/etica/>

