



CAPP



Assurance  
in Social Services



Eco-Escolas

---

# Livro de Políticas

## Índice

<b>I.</b>	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>POLÍTICA DE ÉTICA</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>POLÍTICA DE ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>IV.</b>	<b>POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE</b>	<b>6</b>
<b>V.</b>	<b>POLÍTICA DE PREVENÇÃO DE ABUSO FÍSICO, MENTAL E FINANCEIRO</b>	<b>7</b>
<b>VI.</b>	<b>POLÍTICA DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO, RETENÇÃO E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES E NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>VII.</b>	<b>POLÍTICA DE RECONHECIMENTO</b>	<b>9</b>

## I. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política de Qualidade do CAPP, é indissociável da missão organizacional, que se concretiza na prestação de serviços de qualidade nas áreas da educação, saúde e intervenção comunitária.

Os objetivos fundamentais da Política de Qualidade do CAPP são:

- Procurar responder às necessidades e expectativas dos seus clientes, familiares, entidades parceiras e financiadoras.
- Promover a sustentabilidade e a melhoria contínua, com base numa gestão eficiente e eficaz dos seus recursos.
- Promover o desenvolvimento de competências, a motivação e valorização dos seus colaboradores.
- Fomentar o desenvolvimento dos serviços e a cultura da inovação.
- Contribuir para a criação de uma sociedade mais aberta e inclusiva, assente em valores como a solidariedade, fraternidade e humanismo.

## II. POLÍTICA DE ÉTICA

O CAPP, rege-se por princípios éticos de rigor, transparência, justiça, equidade e honestidade na prossecução da sua missão, sustentada nos seus valores fundamentais como o humanismo cristão, a solidariedade, a fraternidade, a responsabilidade social, a transparência, a cidadania, a justiça social e personalismo (centrado na pessoa).

A Instituição visa exponenciar o relacionamento entre seres humanos, iguais, reduzindo angústias, crescendo em conjunto e promovendo a sua qualidade de vida e bem-estar social.

O CAPP zela pelo cumprimento de todas as disposições legais aplicáveis à sua atividade, salvaguardando o interesse público e utilizando com sobriedade e transparência os recursos colocados à sua disposição. Pauta a sua relação com as entidades oficiais pela honestidade, abertura e cooperação.

Os princípios éticos do CAPP, integrados na filosofia da Instituição e refletindo de forma abrangente a missão institucional, os seus princípios e valores, concretizam-se no distinto comportamento dos seus órgãos sociais e restantes colaboradores.

A política de ética do CAPP encontra-se desenvolvida no Código de Ética da Instituição. Esse documento é o instrumento que orienta as ações dos seus colaboradores e explicita a postura da Instituição face aos diferentes públicos com os quais interage. O Código de Ética identifica e clarifica os princípios e normas de conduta que garantem o cumprimento dos valores, missão e visão do Centro de Assistência Social de Pampilhosa.

### III. POLÍTICA DE ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

O CAPP procura promover continuamente a participação e envolvimento dos seus clientes ou representantes e dos seus colaboradores, como elementos ativos da Instituição.

O CAPP acredita no trabalho conjunto e partilhado em todos os momentos chave dos seus programas e serviços, como fator essencial para o sucesso. Foram assim criados momentos e instrumentos para incentivar, fomentar e promover o empowerment e a participação dos clientes, familiares e colaboradores criando-se toda uma cultura de participação e envolvimento efetiva e transversal a toda a organização.

Acreditamos que os clientes/familiares e colaboradores devem ter oportunidade de expressar os seus pontos de vista e manifestar livremente a sua opinião, sendo esse um papel crucial no desenvolvimento de uma cultura de escuta, oferecendo-lhes oportunidades para que possam tomar decisões sobre assuntos que os afetem diretamente e contribuir de forma inequívoca para a melhoria contínua da Instituição.

A política de participação e envolvimento pretende, de forma geral:

- Envolver os clientes e colaboradores, pedindo-lhes a sua opinião sobre as coisas que os afetam.
- Ouvir as suas opiniões e tomar decisões com eles, sempre que possível.
- Fomentar a liberdade de escolha dos seus clientes e o seu poder de decisão.
- Cimentar na equipa de colaboradores, uma atitude de escuta positiva.
- Proporcionar momentos e dinâmicas de partilha que capacitem a autodeterminação dos clientes.

Adicionalmente, o CAPP desenvolveu um Procedimento Específico da Participação e Envolvimento que vem reforçar a política de participação, ratificando de forma específica quais os momentos e mecanismos existentes.

## IV. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDADE

O CAPP procura garantir a segurança, bem-estar e proteção dos seus clientes e colaboradores, promovendo uma cultura de confiança e assegurando que, sempre que seja necessário partilhar informações pessoais, as boas práticas e questões inerentes à proteção de dados e informação são integralmente cumpridas por parte da organização.

A segurança, bem-estar e proteção dos clientes são primordiais em todas as decisões da Instituição acerca da confidencialidade. A partilha cuidada de informações pessoais é salvaguardada pela organização e seus colaboradores, nunca divulgando informação pessoal que não seja a estritamente necessária para a execução dos serviços e/ou no apoio ao cliente e seus familiares.

A Instituição preconiza a proteção das informações de clientes e colaboradores, contra acesso por pessoal não autorizado, interna ou externamente, contra a leitura e/ou cópia por alguém que não tenha sido explicitamente autorizado pelo proprietário daquela informação.

A proteção da informação, qualquer que seja a fonte que a contenha, deve estar salvaguardada, como por exemplo a impressa, que deve estar protegida em salas e/ou armários fechados. A informação contida em plataformas informáticas e/ou em computadores pessoais deve estar protegida mediante palavra passe do equipamento em questão.

A política de confidencialidade do CAPP é reforçada no seu Código de Ética que desenvolve todas as questões éticas da organização, cimentando aspetos de confidencialidade, rigor, privacidade e integridade.

## V. POLÍTICA DE PREVENÇÃO DE ABUSO FÍSICO, MENTAL E FINANCEIRO

A política institucional de prevenção assenta em estratégias de controlo e prevenção de abusos físicos, mentais e financeiros dos seus clientes, através de procedimentos orientadores e formas de atuação, perante situações potencialmente perigosas.

O CAPP procura estar atento e intervir perante quaisquer situações ou potenciais situações de maus-tratos e abusos, tendo estratégias ao nível da prevenção primária (Segurança Social, CPCJ, Serviços de Educação e Saúde) e tentando encontrar soluções no seio familiar, social, educacional, cultural e económico dos clientes, sempre que detete suspeitas de eventual ou factual abuso.

A Instituição preconiza o cumprimento da legislação em vigor, através da aplicação das normas previstas no cálculo de comparticipação e fazendo questão em contratualizar os respetivos serviços, devidamente fundamentados em respetivo(s) regulamento(s) interno(s), aprovado(s) pela entidade financiadora e pela respetiva direção.

## **VI. POLÍTICA DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO, RETENÇÃO E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES E NÃO DISCRIMINAÇÃO**

### **i. Recrutamento e Seleção**

A política de recrutamento e seleção do CAPP sustenta-se em critérios de seleção claros, baseados em conhecimentos, capacidades e competências. O processo de seleção deve assentar em diretrizes específicas de modo a promover a integração de colaboradores com competências e aptidões adequadas ao desempenho de uma determinada função, num processo transparente e objetivo.

O recrutamento e seleção de colaboradores deverá ainda permitir a identificação dos candidatos que promovam a valorização do capital humano, da melhoria contínua dos serviços, da qualidade do apoio à pessoa assistida e o respeito pelos princípios orientadores da Organização.

Tendo por base as orientações da política, é ainda desenvolvido um Procedimento Específico que clarifica as diversas etapas do processo de recrutamento e seleção de colaboradores.

### **ii. Retenção**

A Instituição promove a retenção dos colaboradores que, no desempenho das suas funções, evidenciam compromisso claro na prossecução da missão institucional, no cumprimento dos seus compromissos éticos e na execução das tarefas que lhe são atribuídas com particular distinção.

### **iii. Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação.**

O CAPP compartilha integralmente das orientações legais associadas ao direito à igualdade e não discriminação dos colaboradores. Assim, entende que qualquer colaborador ou candidato a emprego tem direito a igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere ao acesso ao emprego, à formação, promoção e às condições de trabalho, não podendo ser privilegiado/a, beneficiado/a, prejudicado/a, privado/a de qualquer direito ou isento/a de qualquer dever em razão, nomeadamente, de ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião (conquanto assuma a orientação do CAPP), convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical, devendo o Estado promover a igualdade de acesso a tais direitos.



## VII. POLÍTICA DE RECONHECIMENTO

O CAPP considera que a qualidade do serviço de qualquer organização, assenta na qualidade, cometimento, e bom desempenho dos seus colaboradores. É com base na avaliação das competências dos seus colaboradores, e nos resultados de excelência que possam atingir, que a Instituição lhes reconhece o mérito, através da atribuição de dias de férias extra, conforme descrito em Procedimento Específico.

Cada colaborador do CAPP, em reconhecimento pelo seu percurso profissional, é agraciado com meia libra em ouro, ao fim de 25 anos de serviço.

A Instituição, sempre que o colaborador, por iniciativa própria e em prol da organização ou dos seus clientes, ultrapassa o seu horário de trabalho, faculta ao colaborador a possibilidade de usufruir do tempo despendido quando dele necessite para assuntos pessoais.

Adicionalmente, e aos colaboradores de reconhecido mérito no seu desempenho, sempre que seja benéfico para o colaborador e/ou Instituição, o CAPP comparticipa ou assume integralmente o pagamento de ações de formação extraordinárias.

Pampilhosa, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

A direção

\_\_\_\_\_