



Código de conduta ética

INTRODUÇÃO

Este Código de Conduta Ética faz parte do Programa de Integridade (Compliance/Conformidade) instituído no CEAL/LP, que integra a Associação das Obras Pavonianas de Assistência – AOPA, e foi redigido de maneira clara e simples, tendo por base a nossa Missão, a nossa Visão e os nossos Valores.

Nossa MISSÃO é oferecer atendimento especializado ao deficiente auditivo, intelectual e/ou autista e à sua família, visando o desenvolvimento das potencialidades dos usuários, a inclusão social e o exercício da cidadania, sustentado em valores éticos e cristãos com coração Pavoniano.

Nossa VISÃO é ser reconhecido como centro de referência no atendimento ao deficiente auditivo oralizado, intelectual e/ou autista e à sua família, com forte atuação ética e social.

Nossos VALORES são os princípios cristãos, insculpidos na acolhida, no respeito, na competência, na criatividade e inovação, na transparência, bem como na responsabilidade social e, sobretudo, na solidariedade.

O presente Código alinha-se, portanto, à missão, aos valores e à visão que definem o CEAL/LP e, somados, corroboram a sua condição de associação singular, comprometida com a sociedade e com a excelência em todas as suas atividades que se propõe a realizar.

Dentro desse espírito, o Código de Conduta Ética é dirigido a todo o CEAL, desde os seus colaboradores, aos seus gestores, docentes, pessoal administrativo, fornecedores, voluntários e parceiros, servindo, pois, como base norteadora na atuação profissional e comportamental, a fim de



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

estabelecer um padrão de relacionamento respeitoso e transparente, com os mais elevados princípios éticos e valores morais.

Em apertada síntese, o Código especifica:

- a) Os deveres de fazer e não fazer, do CEAL/LP para com a sociedade e, em especial, entre seus colaboradores e parceiros;
- b) Os padrões de conduta esperados do público abrangido no exercício de suas responsabilidades profissionais.

Em razão da relevância do conteúdo do presente Código de Conduta Ética, todos devem conhecê-lo, entendê-lo e fazê-lo conhecido, observando e defendendo o seu cumprimento, a fim de que se torne efetiva a observância dos Princípios Éticos previstos neste documento, de forma a poder usá-lo diariamente como guia das ações e decisões tomadas na Associação.

Em razão do exposto, leia e pratique o que está nas próximas páginas.

Feito isso, estaremos seguros de que com a MISSÃO resguardada, alcançaremos a nossa VISÃO e os nossos VALORES serão perpetuados.

OBJETIVOS

O presente Código de Conduta Ética tem como objetivos centrais:

1. Destacar e reforçar os valores da Instituição, elevando o padrão de comportamento ético, respeitoso e solidário em todas as suas relações interpessoais;
2. Administrar conflitos entre pessoas, grupos ou áreas da Associação, de forma a prevenir, reduzir ou eliminar sua ocorrência;
3. Preservar a imagem e a reputação da Associação perante o público e as comunidades com as quais atua.



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

O que é comportamento ético?

Para nós do CEAL/LP o comportamento ético é aquele que vai ao encontro com os valores morais e aos princípios da Instituição, que, por sua vez, estão calcados nos próprios princípios cristãos.

Ao agir sob esse enfoque, observando esses valores e princípios que norteiam o trabalho desenvolvido no CEAL/LP, o comportamento ético estará sendo preservado e os envolvidos estarão agindo em *Compliance*.

O que é atuar em compliance?

Apesar de a palavra parecer estranha a alguns que aqui a leem pela primeira vez, *Compliance* é uma palavra que tem origem no verbo em inglês "to comply", que significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna.

Ou seja, atuar em "*compliance*" é estar em conformidade com as regras, normas e princípios da Instituição, os quais foram baseados em Leis, regulamentos de órgãos e agências governamentais, Estatuto Social do CEAL, políticas e regulamentos internos.

ALGUNS PRINCÍPIOS DEFENDIDOS NO CEAL

- DIGNIDADE HUMANA E RESPEITO ÀS PESSOAS

O seguimento de nosso trabalho é propiciar melhor qualidade de vida aos deficientes e às suas famílias. A ser assim, a dignidade da pessoa humana e o respeito às pessoas são o ponto de partida para a condução dos nossos trabalhos, pois sem esse princípio norteador jamais alcançaremos os nossos reais objetivos.

- PROFISSIONALISMO E EXCELÊNCIA

Os nossos profissionais não medem esforços para oferecer atendimento especializado ao deficiente auditivo, intelectual/autista e à sua família,



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

aplicando as melhores técnicas e sempre atentas às mais novas práticas, em perfeita interação entre a sensibilidade humana e a tecnologia.

- **SUPERAÇÃO**

O trabalho para promover a inclusão da pessoa com deficiência implica não só na aplicação das técnicas profissionais, como, sobretudo, na persistência pela evolução dos nossos assistidos, devendo à superação ser imprescindível os atendimentos prestados pela Instituição.

- **AUTONOMIA**

Por acreditamos que uma das maiores conquistas da pessoa com deficiência seja a sua própria autonomia, condizentemente, os profissionais no CEAL igualmente a têm no desenvolvimento de suas funções, sempre em observância às diretrizes internas, mas com a liberdade digna de exemplo para o próprio assistido.

- **TRANSPARÊNCIA**

Todos devem ser transparentes em suas relações e em suas ações, propagando-as e fomentando a sua divulgação, de forma a demonstrar a coerência entre o discurso trazido na visão, missão e valores da Instituição com a prática das condutas exercidas.

- **JUSTIÇA E RESPEITO**

Embora o conceito de justiça seja subjetivo, aja em conformidade com a essência das regras e das leis e, se surgir dúvida, pratique o bom senso de um homem médio, de forma que as ações praticadas sejam as mais justas para todos, reconhecendo-se as diferenças e as individualidades e prevalecendo sempre o respeito na análise realizada por todas as partes.

- **PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO**

É fundamental que os colaboradores tenham em vista que o patrimônio do CEAL/LP deve ser cuidado como se seu o fosse, cabendo, assim, zelar pela integridade, pelo bom uso e conservação dos bens tangíveis móveis e imóveis (ativos imobilizados, equipamentos, maquinários) e intangíveis



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

(reputação, imagem, propriedade intelectual, conhecimento, metodologia, e informações consideradas como confidenciais ou sensíveis) da Instituição.

- **PROBIDADE E HONESTIDADE**

Todos que, de alguma forma, relacionam-se com o CEAL, não só devem ser cumpridores fiéis das leis, mas verdadeiramente probos e honestos para com a essência dos nossos princípios, independentemente de estarem expressamente consignados em alguma norma.

DOS DEVERES COMUNS DOS COLABORADORES

Tendo em conta os princípios éticos trazidos acima que, em verdade, são o alicerce do presente Código e que servem como orientadores gerais de conduta, dentre outros tantos, cita-se abaixo alguns dos deveres de todos os colaboradores do CEAL LP:

- Comprometer-se com o propósito social da Instituição, observando os princípios que norteiam o CEAL/LP;
- Agir com respeito aos direitos humanos;
- Buscar o autodesenvolvimento com atualização dos seus conhecimentos;
- Cumprir fielmente as tarefas sob os seus cuidados, administrando e executando os serviços de sua responsabilidade com o maior zelo e atenção possíveis;
- Compartilhar conhecimentos e experiências, procurando sempre o aprimoramento da capacitação técnica, dos métodos e processos, visando melhorar continuamente os resultados do grupo;
- Pautar qualquer relacionamento na total transparência e legalidade, detalhando sempre o objetivo das relações, a destinação dos investimentos financeiros e o resultado esperado da tarefa atribuída/executada.
- Cultivar o espírito de equipe;
- Fortalecer a cultura ética da Instituição, elevando o nível de confiança, respeito e transparência em todas as suas relações (internas e externas);



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

- Administrar, prevenir, reduzir e/ou eliminar eventuais conflitos entre pessoas, grupos ou áreas da Instituição;
- Agir com cortesia, respeito e indiscriminadamente, dentro e/ou fora da Instituição;
- Abster-se de manifestar nas dependências da Instituição posição político-partidária e de realizar propagandas, pois o CEAL/LP é apartidário, tendo como a única "bandeira" o cristianismo e o amor ao próximo;
- Zelar pelo patrimônio, tangível e intangível, do CEAL/LP;
- Respeitar e proteger a condição de confidencialidade e sigilo de informações, tanto de assuntos internos, quanto de assistidos e/ou seus familiares, exigindo, igualmente, a mesma postura dos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços em geral sobre as informações as quais venham a ter acesso, em qualquer tempo, mesmo após o eventual encerramento de contrato;
- Cumprir as leis, procedimentos, regulamentos, instrução do trabalho e qualquer outro documento que venha a ser instituído formalmente, para garantir a eficácia dos processos;
- Respeitar o contrato de trabalho como um todo, a exemplo da jornada de trabalho, intervalos e utilização de uniformes e crachás de identificação;
- Comportar-se dentro e fora do CEAL zelando pela reputação e imagem da Instituição;
- Participar e encorajar iniciativas e ações voluntárias beneficentes;
- Compartilhar a quem for útil às vitórias, os resultados, as lições e/ou os desafios;
- Distinguir e reconhecer as realizações, conquistas e habilidades das outras pessoas, departamentos e de outros grupos de trabalho além do seu.
- Honrar e ser pontual nos compromissos assumidos com usuários, fornecedores, empregados, colegas e a direção.
- Fornecer, com generosidade, toda orientação necessária às pessoas que, de alguma forma, procuraram o CEAL/LP;
- Selecionar parceiros e fornecedores utilizando critérios transparentes, justos e éticos, que considerem a qualidade técnica e o respeito aos valores éticos praticados pela Instituição;



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

- Rejeitar e denunciar qualquer parceiro ou fornecedor que mostre qualquer indício de práticas ilícitas como fraude, suborno ou corrupção, bem como qualquer outra ilegalidade e/ou ilicitude.
- Ser responsável por trazer ao conhecimento do CEAL, por meio de seu Comitê de Ética, qualquer circunstância que possa representar uma possível violação às regras deste código ou às leis comuns.

Em contrapartida, todas as atitudes que vão de encontro, ou seja, que contrariem às exemplificadas acima, são e deverão ser consideradas como inadequadas, inapropriadas e proibidas, devendo, por certo, não serem praticadas.

RELACIONAMENTO COM AS PARTES

Como forma de orientar a relação havida entre as partes que se relacionam, direta ou indiretamente, com a Instituição, o CEAL-LP elaborou manuais de condutas, denominados como "POLÍTICAS", as quais devem ser lidas por todos com muita atenção, por serem partes integrantes do presente Código e ainda, revisitadas sempre que surgirem dúvidas em como se comportar dentro daquele relacionamento.

Elencam-se abaixo as POLÍTICAS existentes:

Política de Recursos Humanos – RH

Política de Contratação e dispensada de Colaboradores

Política de Comunicação

Política de Gestão de Risco

Política de Gestão dos Serviços Terceirizados

Política de Compras



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

REVISÃO E DESENVOLVIMENTO

Estas políticas e seus respectivos procedimentos serão revistos regularmente para garantir que estejam adequados a quaisquer alterações relevantes na estratégia, nas políticas institucionais e na legislação.

Esta política deverá ser revista anualmente, anos a contar da data de sua publicação ou a qualquer tempo, caso haja necessidade de alteração ou atualização das suas disposições.

MEDIDAS DISCIPLINARES

Qualquer ato de violação a este Código ou às normas e Políticas Institucionais do CEAL que forem comunicadas pelo Canal de Denúncias será apreciado e apurado, cabendo ao Comitê de Ética da Instituição a elaboração de parecer final, cuja fundamentação e conclusão deverão estar em estrita observância com o Regimento Interno.

Uma vez que o referido Regimento Interno abordará mais pormenorizadamente a questão, menciona-se abaixo, apenas a título de registro, mas não se limitando a essas, algumas condutas passíveis da aplicação de medidas disciplinares:

Violar o presente Código, direta ou indiretamente;

Fornecer à Instituição e/ou propagar informações falsas ou enganosas, ou mesmo reter, intencionalmente, informações relevantes a qualquer momento, inclusive durante o curso de uma apuração administrativa;

Ignorar deliberadamente informações no âmbito de sua responsabilidade, que lhe permitiria saber sobre violações do presente Código;

Retaliar outro indivíduo que relatou uma queixa sobre possível conduta ilegal ou antiética;



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

Fazer, intencionalmente, acusações falsas de conduta ilegal e/ou antiética.

Agir de má-fé nas relações interpessoais, ainda que sem se beneficiar diretamente de tal conduta.

CANAL DE DENÚNCIAS

Canal de Denúncias é um meio seguro de comunicação para relatar situações de condutas que violem ou possam vir a violar os princípios éticos, os padrões de conduta, as políticas internas e as legislações vigentes.

Através do Canal de Denúncias, que deve ser utilizado por todos os públicos do CEAL/LP, o denunciante poderá se identificar ou mesmo efetuar relato anônimo, devendo oferecer elementos que permitam a apuração de sua denúncia.

O sigilo e a confidencialidade são garantidos e o denunciante poderá se assim o desejar, solicitar atendimento pessoal e presencial, que acontecerá em local reservado, junto ao Comitê de Ética.

Qualquer ato de violação a esse Código ou às normas e Políticas Institucionais do CEAL/LP que forem comunicadas pelo Canal de Denúncias será apreciado e apurado pelo Comitê de Ética da Instituição, que, ao final, elaborará parecer final, em consonância com o Regimento Interno da Instituição.

A denúncia poderá ser realizada pelo e-mail denuncia@ceallp.org.br ou através do nosso site www.ceallp.org.br.

COMITÊ DE ÉTICA E INTEGRIDADE

O Comitê de Ética e Integridade é um órgão independente e imparcial, cujos membros são indicados pela Diretoria Executiva do CEAL/LP e respeitará as seguintes regras:



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

- a) O Comitê será composto por 3 (membros) membros;
- b) Os membros terão mandato de 2 (dois) anos, prorrogáveis por no máximo mais um;
- c) O comitê será composto por membros dos diversos setores do CEAL/LP, não podendo coincidir dois membros que trabalhem em um mesmo setor;
- d) A diretoria não poderá exercer cargos dentro do Comitê, tampouco poderá haver parentesco entre os membros que o compõe.

ATRIBUIÇÕES DO COMITÊ DE ÉTICA E INTEGRIDADE

A gestão deste Código será feita pelo Comitê de Ética e Integridade, o qual deve agir com responsabilidade, de forma que as violações aos princípios aqui elencados sejam analisadas com vistas a evitar a reincidência, antecipar repercussões e administrar as consequências correlatas.

O funcionamento do comitê será melhor definido em Regimento Interno, tendo como suas principais responsabilidades:

Pautar as suas atividades sempre em conformidade com o Regimento Interno;

Conduzir investigações, quando for o caso, visando à apuração de eventos ilícitos praticados em violação do disposto nesse Código;

Assegurar a avaliação imparcial das situações de eventuais descumprimentos do presente Código, recebidas através dos Canais de Denúncia, investigando e encaminhando as diligências cabíveis, quando for o caso, bem como garantindo o anonimato das denúncias que chegarem sob essas condições.

Recomendar, fundamentadamente, à Presidência e/ou Diretoria Presidência da Instituição a aplicação das penalidades cabíveis aos casos



ASSOCIAÇÃO DAS OBRAS PAVONIANAS DE ASSISTÊNCIA CEAL "LUDOVICO PAVONI"

analisados no âmbito do Canal de Denúncias, quando constatada a inobservância deste Código.

Apoiar os gestores na interpretação e encaminhamento de soluções para situações que se configurem violações ao Código;

Promover a conscientização, disseminação e aplicação das regras de conduta ética entre os colaboradores do CEAL.

Certificar periodicamente sobre o funcionamento dos canais de comunicação de denúncia;

Reportar direta e periodicamente à Presidência e/ou Diretoria da Instituição os assuntos relacionados à consecução e desenvolvimento das atividades de sua competência.

DISPOSIÇÕES GERAIS

A leitura deste Código não representa um fim em si mesmo. Ao contrário, é importante que todos ajam sempre com ética, dentro da lei e em conformidade com as disposições deste Código de Conduta Ética.

A partir da implantação deste Código, assim como em todas as suas revisões, todos os seus destinatários receberão cópia, sendo-lhes solicitado que o leiam e acusem seu recebimento por meio do formulário "Termo de Compromisso" anexo, que se aplica também às Políticas, Normas e Procedimentos institucionais.

A cada revisão do Código de Conduta Ética, um novo "Termo de Compromisso" deverá ser assinado por cada integrante do Conselho, Presidência, Diretoria, Coordenadores, Colaboradores em geral e, quando for o caso, por Fornecedores e Parceiros.