



CENTRO SOCIAL SANTA CRUZ DO DOURO

MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

1. Introdução

A materialização da Missão, Visão e Valores de uma Instituição consubstancia-se na actuação dos seus colaboradores, de acordo com regras de natureza ética e deontológica.

Este Manual de Ética Profissional, adiante designado por manual, fundamenta-se em tais princípios e valores e tem como objectivo orientar a conduta pessoal e profissional de todos os seus colaboradores, independentemente do cargo ou função que exerçam, constituindo um documento de referência para todos os que colaboram com o Centro Social de Santa Cruz do Douro e ajudando a consolidar a imagem institucional em termos de qualidade, responsabilidade, isenção, independência e rigor.

2. Principais objectivos do manual

Os principais objectivos do manual traduzem-se em:

- Divulgar, de forma inequívoca, aos colaboradores, clientes/utentes, entidades públicas e privadas, fornecedores e, de uma forma geral, a toda a comunidade os valores preconizados e praticados pela Instituição, promovendo relações crescentes de confiança entre todos;
- Reforçar os padrões éticos de actuação do Centro Social no seu conjunto, constituindo-se como um pilar da política de responsabilidade social desenvolvida pela Instituição;
- Consolidar a partilha de valores e normas de conduta, reforçando uma cultura comum e contribuindo para a certeza e a segurança das regras aplicáveis.



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

3. Âmbito de aplicação

Todos os colaboradores da Instituição estão vinculados ao cumprimento das regras estabelecidas neste manual.

Este manual é aplicável a todos os colaboradores do Centro Social no desempenho das respectivas funções profissionais, dentro dos limites decorrentes da sua posição hierárquica, dos respectivos contratos, dos despachos, das ordens de serviço, dos regulamentos internos, dos estatutos e da legislação aplicável.

O manual obriga igualmente, na parte aplicável, os membros da Direcção, sem prejuízo dos especiais deveres de conduta a que estão sujeitos em função das responsabilidades acrescidas que lhes estão atribuídas e que constam dos regulamentos internos, dos estatutos e da legislação aplicável.

Por colaboradores devem entender-se todos os membros dos órgãos sociais, trabalhadores, voluntários, outros intervenientes em actividades da Instituição e outras pessoas que lhe prestem serviço a título ocasional.

Por clientes/utentes devem entender-se as pessoas a quem a Instituição presta os seus serviços.

Por fornecedores devem entender-se as pessoas singulares ou colectivas que fornecem produtos ou prestam serviços ao Centro Social.

4. Princípios e valores

A observância da lei, dos regulamentos, dos estatutos, de comportamentos alicerçados nos deveres de lealdade, urbanidade, probidade, assiduidade, pontualidade, correcção, integridade, ética, transparência, rigor, diligência, zelo e profissionalismo é um compromisso de todos e de cada um dos colaboradores do Centro Social. Estes princípios caracterizam toda a organização perante a comunidade em que se insere.



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

No desenvolvimento das suas actividades, o Centro Social observa os direitos humanos fundamentais e universais e, como tal, inalienáveis e imprescindíveis, promovendo os princípios da igualdade e da solidariedade e repudiando todas as formas de discriminação e corrupção. A Instituição cumpre ainda as regras do respeito e protecção dos direitos dos animais e do ambiente, enquanto princípios básicos da acção humana, particularmente sentidos numa I.P.S.S. que respeita e promove a harmonia social e o direito à vida.

5. Deveres legais

Os colaboradores estão vinculados ao cumprimento dos deveres gerais e especiais legalmente consagrados, sob pena de, no caso de violarem os referidos deveres, poder ser instaurado o respectivo procedimento disciplinar. Para melhor informação, transcreve-se, em *observações*, o conjunto de deveres consagrados no artigo 128.º do Código do Trabalho *, bem como as sanções disciplinares previstas no artigo 328.º do mesmo diploma legal *, a aplicar em função das circunstâncias do caso concreto.

6. Regras de actuação

Os colaboradores devem ser idóneos, independentes e não atender a interesses pessoais, devendo evitar situações susceptíveis de originar conflitos de interesses. Os colaboradores devem ainda comportar-se de forma a promover, manter e reforçar a confiança dos clientes/utentes e do público em geral no Centro Social, contribuindo para o seu eficaz funcionamento e para a afirmação de uma posição institucional de rigor e de qualidade.

**MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL**

No exercício das respectivas funções, os colaboradores devem actuar em obediência ao princípio da legalidade para que os actos da Instituição estejam em consonância com as normas legais vigentes.

Nas solicitações de interessados, na instrução de procedimentos e na tomada de decisões, os colaboradores devem garantir o respeito pelo princípio da igualdade de tratamento.

Os colaboradores não podem, praticar qualquer discriminação com base, designadamente, no sexo, na raça, na cor, na origem étnica ou social, nas características genéticas, na religião ou crença, nas opiniões políticas ou em qualquer outra opinião, na propriedade, no nascimento, numa deficiência ou na idade.

A Instituição condena qualquer forma de assédio sexual ou psicológico, de conduta verbal ou física de humilhação, de coacção ou de ameaça.

As funções profissionais dos colaboradores são exercidas unicamente para os fins legais e regulamentares. Assim, os colaboradores devem abster-se, designadamente, de utilizar essas funções profissionais para prosseguirem interesses que não tenham um fundamento legal. Os colaboradores não devem pautar a sua conduta por interesses pessoais, familiares ou por pressões políticas, sociais ou económicas, assim como não devem participar num procedimento relativo a um ou mais membros da sua família ou no qual tenham interesses de qualquer natureza.

Os colaboradores têm a responsabilidade de evitar qualquer situação susceptível de originar, directa ou indirectamente, conflitos de interesses com a Instituição.

Existe conflito de interesses, actual ou potencial, sempre que os colaboradores tenham um interesse pessoal ou privado em determinada matéria que possa influenciar o desempenho imparcial e objectivo das suas funções profissionais.

Por interesse pessoal ou privado entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, para os seus familiares e afins, para o seu círculo de



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

amigos, para outro colaborador da Instituição, para empresa em que tenha interesses ou instituição a que pertença.

Os eventuais conflitos de interesses de qualquer colaborador sujeito ao regime deste manual deverão ser imediatamente comunicados à Direcção, com o objectivo de assegurar o desempenho imparcial e transparente.

Os colaboradores não podem utilizar qualquer informação privilegiada que obtenham por virtude das suas funções.

Os colaboradores devem ser imparciais e independentes, abstendo-se de qualquer acção que prejudique arbitrariamente os utentes/clientes e o público, bem como de qualquer tratamento preferencial, quaisquer que sejam os motivos.

A independência e a imparcialidade são incompatíveis com o facto de um colaborador solicitar ou aceitar de um subordinado ou superior hierárquico ou de terceiros quaisquer benefícios, recompensas, remunerações ou ofertas que, de algum modo, estejam relacionados com a actividade que os colaboradores desempenham no Centro Social.

Os colaboradores devem cumprir com zelo e eficiência as funções profissionais que lhes estejam atribuídas e os deveres que lhes sejam impostos pela Instituição, bem como ser coerentes no seu comportamento com as decisões e as orientações da Direcção. Sem prejuízo do princípio da transparência previsto no manual, os colaboradores não podem ceder, revelar, utilizar ou referir, directamente ou por interposta pessoa, quaisquer informações relativas à actividade da Instituição ou ao exercício das suas funções profissionais, quando aquelas sejam consideradas como confidenciais, em função da sua natureza e conteúdo, pela Direcção.

O sigilo profissional aplica-se a todos os colaboradores, especialmente nas situações em que, pela sua importância ou legislação existente, não devam ser do conhecimento do público em geral.

Os colaboradores devem, sempre, actuar com discrição em relação a factos e informações de que tenham conhecimento durante o exercício das suas funções.



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

Os colaboradores devem:

- Agir com respeito pela integridade física, psicológica e moral, preservando a identidade, individualidade e dignidade dos utentes/clientes. A actuação dos colaboradores respeita os direitos à imagem e à reserva sobre a intimidade da vida privada dos utentes/clientes, pelo que ninguém pode praticar actos que coloquem em causa esses direitos, ainda que não haja oposição por parte dos interessados;

- Incentivar a autonomia dos utentes/clientes, não os substituindo ou menosprezando em todas as decisões ou acções que se enquadrem nas respectivas competências e direitos;

- Incentivar o uso de espaços privados, ao nível das necessidades básicas;

- Respeitar a personalidade de cada utente/cliente, promovendo o desenvolvimento das suas capacidades, competências, bem-estar e qualidade de vida;

- Procurar utilizar mecanismos de comunicação ajustados e compreensíveis por parte de cada utente/cliente;

- Planear actividades em função das especificidades dos utentes/clientes, designadamente da idade, do contexto cultural e familiar e, sempre que possível, das preferências individuais;

- Desenvolver atitudes e comportamentos pessoais participativos, excluindo condutas autoritárias em relação aos utentes/clientes.

No relacionamento com o público, os colaboradores devem evidenciar disponibilidade, eficiência, correcção e cortesia, tentando assegurar que, na medida do possível, os clientes/utentes e o público em geral disponham das informações que solicitam.

Nas respostas a cartas, chamadas telefónicas e correio electrónico, os colaboradores devem tentar esclarecer da forma mais rigorosa, oportuna e completa possível as questões que sejam colocadas, devendo, no caso de não serem responsáveis pelo assunto em questão, dirigir o cliente/utente ou o interessado para o colaborador adequado.



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

Se ocorrer um erro que prejudique os direitos de terceiros, os colaboradores devem comunicar imediatamente esse facto aos seus superiores hierárquicos e procurar corrigir, de forma expedita, as consequências negativas que daí possam resultar.

Os colaboradores devem prosseguir uma atitude de melhoria contínua e inovação, empenhando-se na evolução pessoal e em tirar o melhor benefício das acções de formação em que participem.

7. Regras especiais relativas à selecção de fornecedores

Sem prejuízo da aplicação das regras referidas no ponto 6, entendeu-se definir um conjunto de preceitos especiais para esta matéria.

Os colaboradores com responsabilidades na selecção dos fornecedores de bens ou dos prestadores de serviços para a Instituição não podem ter qualquer interesse pessoal relacionado com o fornecimento ou com a prestação do serviço.

Por interesse pessoal entende-se qualquer interesse financeiro ou económico que possa afectar a capacidade do colaborador para prosseguir as funções profissionais que lhe estão atribuídas ou afecte a sua capacidade de imparcialidade e independência.

Nos casos especialmente previstos por lei, a selecção e a contratação de fornecedores obedecem à legislação aplicável, nomeadamente em matéria de contratação pública.

Nos demais casos, a selecção e a contratação dos fornecedores devem obedecer a critérios transparentes, justos e imparciais, atendendo às condições comerciais e, também, ao seu comportamento ético e profissional.

Os colaboradores comprometem-se a não estabelecer ou manter relacionamentos com clientes e fornecedores que não estejam em sintonia com o espírito deste manual e a adoptar medidas imediatas e rigorosas nos casos



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

em que a conduta ética daqueles seja questionável, comunicando tais comportamentos à Direcção.

É proibida qualquer prática de corrupção, em todas as suas formas activas e passivas, quer através de actos e omissões quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares, tais como aceitação de ofertas, sob qualquer forma, de clientes/utentes ou de fornecedores ou prestadores de serviços.

8. Relações Internas

No exercício das suas funções, os colaboradores devem ser responsáveis e cooperantes, privilegiando o bom ambiente, o respeito e o bom trato pessoal, com todas as outras pessoas, nomeadamente com utentes/clientes, superiores hierárquicos, colegas, subordinados, prestadores de serviços e fornecedores.

Nas relações entre si, os colaboradores devem respeitar o cumprimento das instruções dos superiores hierárquicos e o respeito pela hierarquia estabelecida

No seu relacionamento profissional, os colaboradores devem promover a troca de informação, utilizando os meios adequados, a cooperação e o espírito de equipa.

Os colaboradores devem, designadamente, manter outros colegas intervenientes no mesmo assunto ao corrente dos trabalhos em curso e permitir-lhes dar o respectivo contributo.

São contrárias ao tipo de lealdade que se espera dos colaboradores do Centro Social, a não revelação a superiores e colegas de informações indispensáveis para o decurso dos trabalhos, o fornecimento de informações falsas, inexactas ou exageradas, a recusa em colaborar com os colegas e a demonstração de uma atitude de obstrução.



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

Os colaboradores que desempenhem funções de direcção, coordenação ou de chefia devem instruir os seus subordinados de uma forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.

Os colaboradores que contribuam para a geração de uma decisão devem ser solidários com o autor, assumir as suas responsabilidades e manter-se solidários na execução da mesma.

9. Procedimentos internos

Os serviços administrativos da Instituição mantêm registos adequados da correspondência entrada e saída e dos demais documentos recebidos, de acordo com política de arquivo aprovada pela Direcção.

Os colaboradores devem providenciar para criar as condições para que uma decisão sobre os pedidos dirigidos à Instituição seja tomada num prazo razoável, em face da complexidade e da urgência do assunto, salvaguardando, sempre, os deveres de isenção e imparcialidade e tendo em atenção outras situações que devam ser analisadas previamente em função de normas legais e regulamentares aplicáveis.

Se qualquer pedido dirigido à Instituição, em virtude da sua complexidade ou das questões que levanta, não puder ser objecto de decisão no prazo de 30 dias, os colaboradores devem disso informar o interessado.

Todas as decisões da Instituição devem ser justificadas, indicando claramente os factos pertinentes e a base da decisão, podendo ser utilizados modelos apropriados quando o número de pessoas a que se destinam seja elevado.

Os colaboradores devem evitar tomar decisões que se baseiem em motivos sumários, vagos ou que contenham argumentos pessoais.

Os colaboradores que trabalham com dados pessoais relativos a cidadãos ou que tenham acesso a esses dados, devem respeitar a privacidade e a integridade da pessoa, em conformidade com o disposto na legislação aplicável



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

relativa à protecção das pessoas no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Os colaboradores não podem utilizar dados pessoais para fins ilícitos ou transmitir esses dados a pessoas não autorizadas.

Os colaboradores tratam os pedidos de acesso a documentos do Centro Social em conformidade com as orientações definidas pela Direcção. Se os colaboradores não puderem dar cumprimento a um pedido verbal de acesso a documentos devem aconselhar o interessado a formular o pedido por escrito.

10. Segurança e Saúde no Trabalho

O Centro Social, através de meios próprios e do recurso a serviços externos, garante o cumprimento das normas de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho.

O cumprimento das regras de segurança é uma obrigação de todos, sendo dever dos colaboradores informar atempadamente os seus superiores hierárquicos ou os serviços responsáveis da ocorrência de qualquer situação irregular susceptível de poder comprometer a segurança das pessoas, das instalações ou dos equipamentos.

11. Utilização dos recursos da Instituição

Os colaboradores devem respeitar e proteger o património da Instituição e não permitir a utilização abusiva, por outros colaboradores ou por terceiros, dos serviços e/ou das instalações.

Todo o equipamento e instalações, independentemente da sua natureza, apenas podem ser utilizados para uso institucional, com vista à prossecução dos objectivos definidos e não para fins pessoais ou outros, devendo os



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

colaboradores zelar pela protecção e bom estado de conservação do património

Os colaboradores devem, também, no exercício da sua actividade, adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas da Instituição, com a finalidade de permitir a utilização mais racional dos recursos disponíveis.

12. Relacionamento com entidades, instituições e comunidade local

A Instituição, no âmbito do seu objecto, definido nos estatutos, coopera activamente com as entidades, instituições e a comunidade local, promovendo o diálogo com as outras instituições e com as demais organizações da sociedade civil e mantendo, sempre, comportamentos caracterizados pelo rigor, transparência e colaboração,

O Centro Social não promove nem participa em qualquer tipo de actividades susceptíveis de violar regras éticas.

O Centro Social contribui para a promoção da qualidade de vida e para o desenvolvimento socioeconómico da comunidade onde se insere.

Os colaboradores podem participar em serviços comunitários desde que tenham obtido prévia autorização do Presidente da Direcção, não se verifique incompatibilidade com as funções que desempenham e se tal actuação não originar conflito de interesses.

13. Relacionamento com as entidades financiadoras

Os colaboradores da Instituição devem respeitar todas as normas legais e regulamentares aplicáveis à actividade das respostas sociais. Não podem ser praticados quaisquer actos violadores das diferentes disposições normativas.



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

A Instituição assume o compromisso de colaboração com as autoridades de financiamento, supervisão e fiscalização, satisfazendo as solicitações que lhe forem dirigidas e não assumindo qualquer conduta que possa impedir o exercício das competências atribuídas a essas autoridades.

14. Ambiente e sustentabilidade

O Centro Social e os seus colaboradores devem respeitar e proteger o ambiente, recorrendo às melhores práticas e a tecnologias que assegurem a racionalização efectiva de consumos.

15. Acompanhamento e garantia de cumprimento

Cabe à Direcção garantir o cumprimento do presente manual, bem como a sua interpretação e o esclarecimento de dúvidas e casos omissos.

Todos os colaboradores, clientes/utentes, prestadores de serviços e fornecedores podem dirigir-se à Direcção para colocar qualquer dúvida ou comunicar alguma ocorrência ou situação irregular que possa violar as normas deste manual.

16. Divulgação do manual

O Centro Social deve adoptar medidas eficazes para informar o público em geral e os colaboradores em particular sobre o teor do presente manual, publicitando-o, designadamente, na sua página electrónica em www.csscd.pt



MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL

17. Compromissos de cumprimento

1. Os colaboradores comprometem-se a respeitar as regras constantes deste manual. Comprometem-se ainda a:

a) Não exercer qualquer actividade profissional externa, com ou sem remuneração, que interfira com o seu desempenho profissional ou com as actividades ou interesses da Instituição;

b) Não intervir em procedimentos de tomada de decisão que envolvam, directa ou indirectamente, organizações com as quais colaborem ou tenham colaborado;

c) Não intervir em procedimentos de tomada de decisão que envolvam directa ou indirectamente pessoas a que estejam ou tenham estado ligados por laços de parentesco ou afinidade.

2. Para efeitos deste manual, consideram-se impedidos de intervir no procedimento em relação a uma entidade/organização os colaboradores que a ela estejam ou tenham estado vinculados por contrato de qualquer tipo ou na qual tenham participações sociais ou pertençam aos respectivos órgãos sociais ou de gestão, desde que as respectivas relações jurídicas não tenham cessado os seus efeitos há menos de três anos.

3. Excluem-se do disposto no número anterior as relações jurídicas que decorram da assinatura de contratos de adesão, da contratação de serviços públicos ou da celebração de contratos obrigatórios, designadamente contratos de seguro.

4. Para efeitos deste manual, consideram-se familiares os cônjuges e as pessoas com quem os colaboradores tenham relações de parentesco em qualquer grau da linha recta ascendente ou descendente ou até ao terceiro grau da linha colateral.

Todos os colaboradores do Centro Social devem subscrever uma declaração de adesão ao “Manual de Ética Profissional”, em conformidade com o seguinte teor:

**MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL****“DECLARAÇÃO**

Eu, _____, colaborador n.º _____, declaro que, para o desenvolvimento das minhas funções, tomei conhecimento do “Manual de Ética Profissional” do Centro Social de Santa Cruz do Douro, aprovado em reunião da Direcção realizada em ___ de _____ de _____, e que me comprometo a cumpri-lo integralmente no desempenho da minha actividade profissional.

Santa Cruz do Douro, ___ de _____ de _____
Assinatura: _____”

Sempre que ocorram alterações no manual, os colaboradores devem subscrever uma declaração do seguinte estilo:

“DECLARAÇÃO

Eu, _____, colaborador n.º _____, declaro que, para o desenvolvimento das minhas funções, tomei conhecimento do novo texto integral do “Manual de Ética Profissional” do Centro Social de Santa Cruz do Douro, com as alterações aprovadas em reunião da Direcção realizada em ___ de _____ de _____, e que me comprometo a cumpri-lo plenamente no desempenho da minha actividade profissional.

Santa Cruz do Douro, ___ de _____ de _____
Assinatura: _____”

**MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL****OBSERVAÇÕES:**

- *na redacção da Lei 7/2009, de 12 de Fevereiro.
- A transcrição destas normas **não dispensa** a consulta da lei.

“Artigo 128.º

Deveres do trabalhador

1 — Sem prejuízo de outras obrigações, o trabalhador deve:

- Respeitar e tratar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as pessoas que se relacionem com a empresa, com urbanidade e probidade;
- Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Participar de modo diligente em acções de formação profissional que lhe sejam proporcionadas pelo empregador;
- Cumprir as ordens e instruções do empregador respeitantes a execução ou disciplina do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, que não sejam contrárias aos seus direitos ou garantias;
- Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
- Velar pela conservação e boa utilização de bens relacionados com o trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
- Promover ou executar os actos tendentes à melhoria da produtividade da empresa;
- Cooperar para a melhoria da segurança e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos trabalhadores eleitos para esse fim;
- Cumprir as prescrições sobre segurança e saúde no trabalho que decorram de lei ou instrumento de regulamentação colectiva de trabalho.

2 — O dever de obediência respeita tanto a ordens ou instruções do empregador como de superior hierárquico do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhe forem atribuídos.”

“ Poder disciplinar

Artigo 328.º

Sanções disciplinares

1 — No exercício do poder disciplinar, o empregador pode aplicar as seguintes sanções:

- Repreensão;
- Repreensão registada;
- Sanção pecuniária;
- Perda de dias de férias;
- Suspensão do trabalho com perda de retribuição e de antiguidade;
- Despedimento sem indemnização ou compensação.

2 — O instrumento de regulamentação colectiva de trabalho pode prever outras sanções disciplinares, desde que não prejudiquem os direitos e garantias do trabalhador.

3 — A aplicação das sanções deve respeitar os seguintes limites:

- As sanções pecuniárias aplicadas a trabalhador por infracções praticadas no mesmo dia não podem exceder um terço da retribuição diária e, em cada ano civil, a retribuição correspondente a 30 dias;
- A perda de dias de férias não pode pôr em causa o gozo de 20 dias úteis;
- A suspensão do trabalho não pode exceder 30 dias por cada infracção e, em cada ano civil, o total de 90 dias.

4 — Sempre que o justifiquem as especiais condições de trabalho, os limites estabelecidos nas alíneas a) e c) do número anterior podem ser elevados até ao dobro por instrumento de regulamentação colectiva de trabalho.

5 — A sanção pode ser agravada pela sua divulgação no âmbito da empresa.

6 — Constitui contra -ordenação grave a violação do disposto nos n.os 3 ou 4.”

**MANUAL DE ÉTICA PROFISSIONAL****ÍNDICE**

1. Introdução.....	2
2. Principais objectivos do manual	2
3. Âmbito de aplicação	3
4. Princípios e valores	3
5. Deveres legais	4
6. Regras de actuação	4
7. Regras especiais relativas à selecção de fornecedores	8
8. Relações internas	9
9. Procedimentos internos	10
10. Segurança e saúde no trabalho	11
11. Utilização dos recursos da Instituição	11
12. Relacionamento com entidades, instituições e comunidade local	12
13. Relacionamento com as entidades financiadoras	12
14. Ambiente e sustentabilidade	13
15. Acompanhamento e garantia de cumprimento	13
16. Divulgação do manual	13
17. Compromissos de cumprimento	14
<i>OBSERVAÇÕES</i>	16