

## CÓDIGO DE ÉTICA

O presente documento pretende servir como guia, orientação, referência e inspiração do que a Associação Portuguesa de Coaching Infante-Juvenil, de agora em diante denominada por APCIJ, acredita que devem ser os princípios e valores a reger toda a atividade, ajudando os profissionais a escolher a opção mais adequada sob o ponto de vista ético em qualquer circunstância. Desta forma, todos os Coaches inscritos na APCIJ estão comprometidos com um sólido Código de Ética Profissional.

### Artigo 1º - Princípios e Valores Base

Os princípios e os valores citados abaixo definem as bases do comportamento ético, que deve ser seguido por todos os associados para que determine a marca da APCIJ.

- Servir ao cliente com competência, qualidade, discrição e integridade tratando-o sempre com respeito e cortesia.
- Integridade e honestidade: aplicação dos mais altos padrões de conduta profissional em todas as atividades, seja com o cliente ou com a sociedade.
- Qualidade e competência: reunião da nossa diversidade de talentos e conhecimentos visando a excelência na prestação de serviços.
- Discrição, respeito e cortesia: construção de um ambiente de confiança, comunicação transparente, confidencialidade, reconhecimento, compartilhamento de conhecimento e espírito de cooperação.

Esses princípios e valores estão presentes em todo o documento e vão nortear as obrigações do profissional de coaching que se refere à relação de coaching com o cliente, com os colegas, com a APCIJ e com a sociedade.

Os Valores que guiam as nossas ações e comportamentos são:

- Ética, Integridade e Transparência: as nossas ações estão orientadas para a seriedade, a transparência e a ética, estando comprometidos com a nossa visão do Coaching Infante-Juvenil como profissão digna e que contribui para um mundo melhor;
- Qualidade e Excelência: pautamos a nossa atuação pelo profissionalismo e qualidade visível nas nossas intervenções e eventos;
- Desenvolvimento: acreditamos no desenvolvimento constante do potencial humano;
- Partilha, União e Suporte: acreditamos na partilha de conhecimentos e experiências como forma de evolução e progressão constantes;
- Fomentamos a Harmonia nas relações familiares e escolares.

### Artigo 2º - Obrigações com o Cliente

- Estabelecer um acordo explícito com o cliente, onde os termos da prestação dos serviços se encontram de forma clara, garantindo que todas as partes possam entender dentro do processo, quais os seus papéis, responsabilidades e direitos.
- Honrar e respeitar todos os acordos e contratos assumidos.

- Não dar, aos potenciais clientes, informações que o Coach acredite serem enganosas, falsas ou prejudiciais para os mesmos.
- Respeitar as percepções, estilos de aprendizagem, cultura e crenças do cliente, apoiando-o continuamente a explorar oportunidades essenciais às metas estabelecidas.
- Praticar o não julgamento e a não sugestão.
- Não fazer qualquer declaração enganosa ou falsa sobre o cliente.
- Decidir com autonomia e apresentar ao cliente, com antecedência, os honorários do processo. O pagamento será acordado antes de começar as sessões de coaching. Este é adequado ao serviço prestado e deve ser baseado nos serviços oferecidos, na experiência profissional.
- Comprometer-se com a realização do atendimento contratualizado, não devendo suspender a sua realização antes do término do contrato de forma injustificada e sem prévia comunicação ao cliente.
- Respeitar o direito do cliente de terminar o atendimento contratualizado em qualquer momento durante o processo, sujeito aos termos que tenham sido estabelecidos no acordo verbal ou escrito.
- Estar atento às indicações de que o cliente possa não estar a sentir-se beneficiado pelo atendimento contratualizado e, caso entenda, em consciência, que o cliente sairia mais beneficiado com os serviços de outro coach.
- Sempre que acreditar ser necessário e adequado à situação concreta do cliente, apresentar a opção de procurar outros serviços especializados.
- Guardar registos escritos ou gravados, relativos ao trabalho como Coach, garantido um elevado nível de segurança e privacidade dos mesmos. Esta obrigação de confidencialidade aplica-se mesmo depois da relação de coaching terminar.
- Eliminar quaisquer registos quando o cliente o exigir ou quando, em consciência, reconhecer perigo para a sua privacidade.
- Manter sempre as informações confidenciais do cliente e não usar delas para benefício próprio ou empresarial, nem revelar esta informação a terceiros. Exceção apenas com autorização consentida pelo cliente.
- Usar imagens e/ou identificar o cliente somente com autorização do mesmo, respeitando e cumprindo os limites legais.

### **Artigo 3º - Obrigações com a Atividade Profissional**

- Oferecer serviços na(s) área(s) em que está efetivamente qualificado, através de conhecimentos adquiridos com a frequência de cursos, obtenção de certificações, pela aplicação prática dos mesmos e de conhecimentos acumulados resultados das anteriores.
- Representar fielmente e de forma clara essas qualificações na descrição do serviço em todas as comunicações orais e escritas.
- Assumir o compromisso de melhoria e desenvolvimento contínuo, procurando outras formações no mercado nacional e internacional e atuando de forma a oferecer serviços de excelência.
- Estar atento à existência de questões pessoais que possam de alguma forma entrar em conflito, dificultar, interferir ou prejudicar o processo de coaching e o resultado. Nestes casos, deve o profissional ser responsável e não fazer este processo, explicando ao cliente de forma simples e clara o impedimento e oferecendo a ajuda de outro Coach qualificado.

- Reconhecer que é o Coachee que, pelo seu esforço e contribuição, que atinge as suas metas. Reconhecer, ter claro e estar consciente que o mérito do percurso e do sucesso do processo é do cliente e o Coach o auxilia nesse processo.
- Não obter qualquer vantagem ou proveito pessoal, profissional ou monetário da relação de coaching, exceto o proveniente da remuneração acordada no contrato escrito ou acordo verbal.
- Atuar com integridade e honestidade durante todo o relacionamento profissional.
- Ter o cuidado de, antes de iniciar o processo de coaching, explicar detalhadamente ao cliente a natureza do coaching infanto-juvenil, como se desenrola o processo, a definição de responsabilidades, os termos de confidencialidade e outras informações que sejam relevantes para garantir o perfeito esclarecimento do cliente. Visar também as normas, procedimentos e acordos financeiros constantes do contrato de coaching ou acordo verbal, assim como o acordo sobre o tipo, duração e regularidade das sessões.
- Realizar de maneira digna a divulgação e publicidade dos serviços ou atuação profissional, não veiculando informações que comprometam o exercício da atividade.
- Contribuir para a educação do mercado, disseminando, sempre que possível, os conceitos, benefícios e os valores do coaching infanto-juvenil.
- Comportar-se com elevado nível profissional, de modo a não trazer descrédito à atividade.
- Não fazer qualquer afirmação falsa ou enganosa relativa aos serviços que são oferecidos como coach (tanto a particulares como a entidades) ou no âmbito do exercício da atividade de coaching.
- Contribuir para a dignificação da atividade profissional e para a evolução real e prática da educação nacional e como exemplo em nível internacional.
- Exercer práticas comerciais justas, levando em consideração os valores praticados no mercado, a sua experiência de trabalho e as necessidades do cliente.
- Valorizar o serviço do coaching infanto-juvenil evitando negociação de preço e promoções que possam impactar a visão do mercado a respeito da atividade.
- Ao ministrar cursos, workshops ou palestras fazê-lo de maneira responsável, garantido que tem suficiente experiência e/ou cursos de especialização no tema em questão e que irá acrescentar valor aos participantes desse evento.

#### **Artigo 4º - Obrigações com os Colegas**

- Tratar os outros membros da APCIJ com respeito e cortesia contribuindo sempre para um ambiente justo, honrado e colaborativo.
- Respeitar os direitos de propriedade intelectual (materiais, fotografias, textos, títulos e criações temáticas) e usar informações proprietárias ou metodologia sempre com autorização expressa.
- Ao divulgar algo que não seja da sua própria autoria, citar sempre o/a autor/a da imagem ou texto.
- Não discriminar ou referir-se preconceituosamente ao trabalho ou reputação de outros coaches. Falsas e irrefletidas acusações sobre um colega são contra a ética da atividade profissional.
- Estimular ambientes de trabalho diversos e inclusivos, que não somente endereçam necessidades individuais, mas também permitem às pessoas expressarem seus talentos, encorajando e valorizando a diversidade.
- Não praticar ou ser conivente com assédio ou discriminação de qualquer tipo nos ambientes de trabalho.

- Ao oferecer parcerias e oportunidades de colaboração a outros profissionais, estabelecer propostas justas que contribuam para a experiência favorável de todas as partes, não caracterizando aproveitamento de mão de obra.
- Respeitar o espaço de atendimento de outro Coach. Caso um colega já esteja atendendo o cliente/ entidade que você deseja abordar, agradeça a atenção e não prossiga com a proposta. Ficam excetuados os casos em que o próprio cliente procurar seus serviços, seja por descontentamento com os serviços prestados por outro colega, seja por outros motivos equivalentes.

#### **Artigo 5º - Obrigações com a APCIJ**

- Conhecer, entender e cumprir o Código de Ética, assim como as normas dos Estatutos e Regimento Interno a partir do momento de inscrição na APCIJ.
- Denunciar ou solicitar auditoria de profissionais que exerçam de forma contraditória ao exposto neste documento.
- Limitar-se a usar a marca APCIJ, bem como a referência à associação para fins de divulgação profissional, respeitando as normas do Manual de Uso da Marca da APCIJ.
- Manter suas obrigações pecuniárias (anuidade) em dia.

#### **Artigo 6º - Obrigações com a Sociedade**

- O associado deve zelar para que do exercício das suas atividades não resulte - direta ou indiretamente, em qualquer agressão ou prejuízo ao ambiente e ao patrimônio cultural do país, assim como qualquer espécie de discriminação por motivos de ordem étnica, religiosa, política, cultural, de género, nacionalidade, estado civil, idade, aparência ou classe social, respeitando os padrões internacionais dos direitos humanos.
- Respeitar e honrar as leis da constituição em vigor no país.
- Apoiar e contribuir com a sociedade realizando ações como: prestação de serviço sem cobrança de honorários e apoio ao voluntariado.
- Avaliar denúncias de profissionais ou entidades que estejam a comprometer os princípios e os valores detalhados no Código de Ética vigente, zelando pela confidencialidade e anonimato das denúncias.

#### **Artigo 7º - Disposições Gerais**

A conduta ética e o cumprimento dos princípios do Código de Ética descritos neste documento são deveres de todos os associados APCIJ no nosso dia a dia. O nosso comportamento ético e conduta íntegra, honesta e independente constituem, sem dúvida, o melhor caminho para cumprir o objetivo de manter relações adequadas com todos os públicos de relacionamento.

Como Coach inscrito na Associação Portuguesa de Coaching Infante-Juvenil, conheço, concordo e estou comprometido em cumprir todos os artigos do Código de Ética e praticá-los com honra e honestidade o exercício dos meus serviços profissionais como coach.