



CÓDIGO INTERNO DE CONDUTA E ÉTICA DO INSTITUTO REFAZER

Este Código de Conduta e Ética se aplica a todos que atuam no Instituto Refazer. Esse documento foi elaborado com o propósito de oferecer orientações sobre as práticas aceitáveis e inaceitáveis no exercício das nossas atividades, como também tornar públicas as regras éticas de convivência na organização. Temos o compromisso de preservar a imagem, o nome, a marca e a reputação do Instituto Refazer e garantir a conformidade com a legislação e o cumprimento da lei.

Padrões de conduta

É esperado e exigido que todos cumpram à risca esse Código observando as políticas e os procedimentos relacionados para preservar a nossa cultura e garantir a conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis às nossas atividades.

O presente código faz referência às seguintes políticas, diretrizes e regimento interno:

Política antissuborno e corrupção (Lei 12.846/2013)

Manter-se completamente distante de toda forma de corrupção ou suspeita, em qualquer circunstância, como também não aceitar dinheiro, bens ou serviços, ou exigir dinheiro, bens ou serviços de cidadãos ou outras partes em troca de serviços ou influência.

Política de proteção e guarda de informações e privacidade de dados (LGPD: Lei 13.853/2019)

Não divulgar, nem publicar, por qualquer meio, qualquer informação confidencial de todos os seus beneficiários, colaboradores, voluntários, parceiros e fornecedores adquirida em virtude de sua posição, de forma oral ou escrita, exceto quando exigido por lei ou autorizado pela organização.

Não usar informações confidenciais para ganhos pessoais ou privados ou para o ganho de familiares ou qualquer pessoa ou corporação.

Se você não tiver certeza se a informação é ou não considerada confidencial, deverá procurar a diretoria.

As leis de propriedade intelectual não devem ser violadas ao carregar, baixar ou divulgar qualquer material protegido por direitos autorais.

Política de convivência positiva

Agir com honestidade e integridade e se conduzir de maneira profissional e cortês;

Respeitar a diversidade, lidando com minorias e diferentes culturas e sem fazer distinção ou discriminar credo, gênero, raça, orientação sexual, nacionalidade, deficiência ou idade;

Trabalhar cooperativamente com seus colegas de equipe, líderes e voluntariado para atingir as metas e objetivos da organização e se comprometer a apoiar os demais no trabalho deles e a resolver de forma construtiva os conflitos que possam ocorrer;





Seguir as instruções e procedimentos de segurança e evitar o comportamento que pode expor você ou qualquer um dos seus colegas a um risco desnecessário.

Diversidade, Inclusão e Comunicação Não Discriminatória

Compromisso com a Diversidade e Inclusão

O Instituto Refazer reconhece que a diversidade de gênero, raça, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, faixa etária, condição socioeconômica e deficiência é um valor fundamental para a construção de uma sociedade mais justa, igualitária e solidária. Por isso, afirmamos nosso compromisso em promover um ambiente de trabalho e de atendimento inclusivo, seguro e respeitoso para todas as pessoas.

Buscamos garantir que todas as decisões institucionais – de seleção, contratação, atendimento, formação de equipes, gestão de voluntariado e comunicação – sejam pautadas por princípios de equidade, respeito e valorização das diferenças.

Diretrizes de Recrutamento e Seleção Inclusiva

Todos os processos de recrutamento e seleção do Instituto Refazer devem ser livres de qualquer forma de discriminação direta ou indireta;

Valorizamos a representação de grupos historicamente excluídos (como mulheres, pessoas negras, indígenas, pessoas LGBTQIAPN+, pessoas com deficiência, pessoas de comunidades periféricas ou com baixa renda);

Sempre que possível, os processos seletivos deverão:

- Utilizar linguagem neutra e inclusiva nas divulgações;
- Ser amplamente divulgados em canais acessíveis à diversidade de perfis;
- Garantir critérios objetivos e transparentes de avaliação;
- Considerar a realidade social e formativa dos(as) candidatos(as), reconhecendo diferentes trajetórias de vida.

Convivência e Comunicação Não Discriminatória

Espera-se de todas as pessoas que atuam no Instituto Refazer (colaboradores, voluntários, fornecedores e parceiros) um comportamento ético, respeitoso e não discriminatório, em todas as relações interpessoais;

É terminantemente proibida qualquer forma de:

- Racismo, sexismo, LGBTfobia, capacitismo, etarismo, xenofobia ou discriminação de qualquer natureza;
- Assédio moral, sexual ou institucional;
- Linguagem ofensiva, estigmatizante ou preconceituosa, em qualquer canal de comunicação (interno ou externo);





- O Instituto Refazer estimula uma cultura de escuta ativa e acolhimento, especialmente em situações de vulnerabilidade social, emocional ou identitária.

Procedimentos e Responsabilidades

Casos de discriminação, violência ou conduta inadequada poderão ser reportados diretamente à Diretoria, que tomará as providências cabíveis com base neste Código e nas leis vigentes;

O Instituto compromete-se a garantir sigilo, acolhimento e imparcialidade na apuração dos relatos;

Sempre que possível, promoveremos ações de formação e sensibilização interna, buscando fortalecer a cultura institucional de respeito à diversidade e aos direitos humanos.

Compromisso com o Aprendizado Contínuo

Esta diretriz reflete um compromisso em evolução constante. Reconhecemos que a diversidade e a inclusão são processos dinâmicos e permanentes, e estamos abertos a revisões e aprimoramentos sempre que necessário, ouvindo as experiências dos públicos com os quais nos relacionamos.

Diretrizes para proteção de ativos e recursos

Certificar-se de usar todos os recursos do Refazer, confiados a você, de forma responsável, prestando conta de todo o dinheiro e propriedade sob seu cuidado e se esforçando para garantir uma boa relação custo-benefício ao gastar os fundos do Refazer;

Usar as horas de trabalho como um recurso do Refazer, de forma responsável e para o propósito que elas acarretam;

A propriedade da organização deve ser vendida, reciclada ou descartada de forma ambientalmente amigável, se não fizer sentido usá-la por mais tempo;

Diretrizes para o recebimento de doações

As doações de itens para repasse aos beneficiários (leite, suplementos, medicamentos e equipamentos) e para revenda em brechó e bazar, captada por colaboradores e voluntários deve ser dirigida ao responsável pelo setor de compras da administração e à equipe de triagem, respectivamente, para a formalização do recebimento.

As doações recebidas para repasse (leite, suplementos, medicamentos e equipamentos) devem ser registradas no sistema do Refazer, para controle financeiro e de estoque.

As doações em dinheiro são realizadas através de boleto e depósito bancário, exclusivamente para conta da organização ou diretamente pela plataforma Doare, cujo link está disponível no website www.refazer.org.br.

Diretrizes de comunicação interna e externa

I – Interna

Estruturada através do:





- Uso de ferramentas digitais (grupo de WhatsApp e e-mail);
- Reuniões com equipes, coordenadores e direção;
- Quadro de avisos.

II – Externa

Uso da marca: A marca do Refazer poderá ser usada para divulgação de programas e projetos próprios e/ou de parceiros que tenham os mesmos objetivos institucionais, após aprovação da diretoria.

Divulgação: A organização possui canais de comunicação direta com o público, disponibilizando as opções de contato através do site, telefone fixo e celular, WhatsApp, e-mail e redes sociais.

O tempo de resposta não deve ser maior que 48h.

Comunicação direta e exclusiva (do público) para contato com a organização através do e-mail refazer@refazer.org.br;

Publicação de balanço social de impacto anual;

Publicação de boletins trimestrais;

Publicação do balancete financeiro e relatório da auditoria.

Regimento interno

I – Voluntários

É dever de todo voluntário:

- Preencher a ficha de cadastro, com dados pessoais e área de atuação.
- Assinar o termo de adesão conforme estabelecido pela lei nº 9.608 /1998.
- Cumprir pontualmente as tarefas e horários assumidos com o Refazer, dentro dos limites estabelecidos pela lei do nº 9.608 /1998.
- Apresentar nota fiscal ou recibo de todo e qualquer pagamento feito em nome do Refazer.
- Zelar pela limpeza e conservação das dependências do Refazer.
- Utilizar luvas em caso de atendimento a acidentes ocorridos na Sede do Refazer.
- É proibido aos voluntários doar dinheiro e ou qualquer outro benefício às famílias de forma particular.





II - Das famílias atendidas

É dever das famílias atendidas:

- Comparecer ao atendimento nos dias e horários agendados. Em caso de impossibilidade de comparecimento, o responsável deverá comunicar ao Refazer e marcar novo atendimento;
- O responsável que não comparecer a três atendimentos seguidos, sem justificativa, será deligado do programa por ausência;
- Participar das atividades propostas no dia de seu atendimento, salvo em casos excepcionais, decididos pelo atendimento ou pela coordenação do projeto;
- Manter a limpeza e conservação das dependências do Refazer durante a permanência para atendimento e palestras. ✕ Assinar o termo de autorização de imagem;

Vigência

O presente Código Interno de Conduta e Ética do Instituto Refazer entrará em vigor na data de sua publicação no site institucional <https://www.refazer.org.br/> e tem validade indeterminada, com aplicabilidade em todos os locais onde o Instituto Refazer esteja atuando.

