

# **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**



**Instituto**  
**Sophia Vercelli**  
Incluir e cuidar sem barreiras

Este Código de Ética e Conduta que ora apresentamos não é apenas um instrumento normativo. Ele representa um chamado. Um compromisso que nos convoca, enquanto equipe técnica e corpo institucional, a sair do lugar da hesitação e assumir com clareza nossa função como agentes de transformação social.

Nosso trabalho requer responsabilidade técnica, rigor metodológico, postura ética e alinhamento contínuo com os princípios dos direitos humanos e da justiça social. O cuidado com as pessoas com deficiência não se resume ao atendimento individual. Ele demanda a desconstrução ativa das barreiras sociais, culturais e institucionais que limitam o acesso à cidadania plena.

Convidamos você a exercer seu papel com intencionalidade e consciência. Que cada ação, conduta e posicionamento no cotidiano institucional esteja em consonância com o compromisso coletivo de promover inclusão, equidade e dignidade para todas as pessoas atendidas.

Este Código é, portanto, um pacto de corresponsabilidade. É com ele que reafirmamos a missão do ISV como uma organização comprometida com práticas baseadas em evidências, condutas éticas inegociáveis e a construção de uma sociedade mais justa, acessível e democrática.

Com respeito e confiança na potência da nossa atuação conjunta.

**Fabiana Grosso**  
Fundadora do Instituto Sophia Vercelli



# APRESENTAÇÃO

O Instituto Sophia Vercelli (ISV) reconhece que a inclusão verdadeira exige mais do que boa intenção — exige compromisso contínuo com a transformação de realidades marcadas por desigualdades históricas. Cada pessoa deve ser tratada com dignidade e respeito, independentemente de sua condição física, identidade de gênero, orientação sexual, etnia, origem social, religião ou qualquer outra característica individual.

A equidade orienta todas as práticas institucionais do ISV. Isso significa compreender que tratar igualmente pessoas em contextos desiguais é perpetuar injustiças. Por isso, o Instituto adota estratégias conscientes de redistribuição de oportunidades, promovendo ações de educação social, articulação intersetorial e enfrentamento ativo das vulnerabilidades sociais que afetam, especialmente, pessoas com deficiência e suas famílias.

A instituição se compromete com o combate firme a toda e qualquer forma de capacitismo, reconhecendo que as barreiras sociais, atitudinais, arquitetônicas e comunicacionais são os verdadeiros fatores de impedimento à participação plena na vida comunitária. A promoção da acessibilidade integral é, portanto, não apenas um direito, mas uma responsabilidade compartilhada.

A inclusão no ISV é compreendida como prática transversal e permanente, que deve estar presente em todas as ações, serviços e relações institucionais. Isso inclui a garantia de ambientes acolhedores, acessíveis e participativos, com foco na valorização da diversidade, no protagonismo das pessoas com deficiência e na construção de uma cultura institucional anticapacitista, justa e transformadora.



# PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

O ISV fundamenta suas ações nos seguintes princípios:

## ◆ COMPROMISSO COM O MODELO BIOPSIKOSSOCIAL DA DEFICIÊNCIA

O ISV adota o modelo biopsicossocial da deficiência, fundamentado nos princípios da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) da Organização Mundial da Saúde (OMS) e no Modelo Universal de Inclusão. Este modelo integra as dimensões biológicas, psicológicas e sociais das pessoas atendidas, reconhecendo que a deficiência não se limita apenas às limitações físicas, mas também envolve aspectos emocionais, sociais e ambientais que precisam ser considerados no processo de inclusão.

A atuação do ISV vai além do cuidado individualizado, estendendo-se à transformação das condições estruturais que perpetuam a exclusão social das pessoas com deficiência. O ISV se dedica a enfrentar as barreiras físicas, comunicacionais, atitudinais e institucionais que dificultam a plena participação e o acesso de pessoas com deficiência em diversos espaços sociais, culturais e econômicos.

Além dessas barreiras tangíveis, o ISV também se compromete a combater as formas mais sutis e enraizadas de exclusão, como o capacitismo — o preconceito e discriminação específicos contra as pessoas com deficiência. Este tipo de preconceito se manifesta de várias formas, seja na falta de empatia, na subestimação das capacidades das pessoas com deficiência ou na exclusão explícita de oportunidades

que favoreçam a autonomia e participação dessas pessoas na sociedade. Essas atitudes e práticas discriminatórias são frequentemente perpetuadas por estruturas sociais, educacionais e no trabalho que não estão preparadas para promover a inclusão verdadeira.

A transformação dessas condições exige não apenas a remoção de barreiras físicas, mas também a mudança cultural e a desconstrução de estigmas e estereótipos que marginalizam as pessoas com deficiência. O ISV trabalha para criar ambientes inclusivos, nos quais as pessoas com deficiência possam ser reconhecidas e respeitadas em sua plenitude, com todas as suas capacidades, talentos e potencialidades.

Nosso compromisso é garantir que cada atendimento respeite as singularidades de cada indivíduo, promovendo não apenas a acessibilidade física e comunicacional, mas também a inclusão de pessoas com deficiência no tecido social de maneira ativa, respeitosa e igualitária. Acreditamos que superar o capacitismo e garantir a plena participação das pessoas com deficiência na sociedade é fundamental para a construção de um mundo mais justo e igualitário.

## ◆ VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE

Diferentes perspectivas enriquecem o ISV. O respeito às diferenças deve ser praticado de forma contínua e genuína, garantindo um ambiente onde todas as pessoas tenham suas individualidades reconhecidas e valorizadas. A diversidade não é apenas reconhecida, mas incentivada e valorizada, garantindo que cada indivíduo tenha a oportunidade de se expressar e contribuir ativamente para o crescimento da organização.

## ◆ RESPEITO E INCLUSÃO

Cada pessoa deve ser tratada com dignidade, independentemente de origem, condição física, identidade de gênero, orientação sexual, etnia, religião ou qualquer outra característica individual. O ISV se compromete a combater qualquer forma de preconceito, promovendo ambientes acessíveis e acolhedores. A inclusão deve ser vista não apenas como um princípio, mas como uma prática constante que permeia todas as ações da instituição, assegurando acessibilidade, participação ativa e equidade para todas as pessoas, promovendo a autonomia das pessoas com deficiência por meio de estratégias inclusivas e colaborativas.

## ◆ ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

A conduta deve ser íntegra, promovendo confiança mútua, comunicação assertiva e não violenta, entre todas as partes envolvidas.

## ◆ TRABALHO COLABORATIVO

A cooperação entre equipes, pessoas beneficiárias e a comunidade permite que o impacto das ações seja ampliado. A criação de redes de apoio e o compartilhamento de conhecimentos são incentivados, promovendo um ambiente em que todas as pessoas possam aprender e crescer juntas.



## DIREITOS

Toda pessoa vinculada ao ISV — seja colaborador(a), voluntário(a), estagiário(a), conselheiro(a), dirigente ou aprendiz — tem direito a:

- ◆ Atuar em um espaço de convivência profissional pautado pelo respeito, acessibilidade e proteção contra discriminações, assédios ou desvalorização institucional.
- ◆ Acesso às informações necessárias ao desempenho de suas funções, com clareza sobre atribuições, fluxos e canais de comunicação institucional.
- ◆ Participar de espaços de formação, capacitação e desenvolvimento técnico, humano e institucional.
- ◆ Expressar opiniões de forma construtiva, respeitosa e comprometida com os princípios do ISV.
- ◆ Reportar, por meio dos canais institucionais, condutas inadequadas, conflitos ou situações que exijam mediação, com as devidas garantias de sigilo, não retaliação e proteção da identidade.



## COMPROMISSOS COMPARTILHADOS

- ◆ Todas as pessoas colaboradoras, especialmente as lideranças, devem garantir que as informações relevantes sejam compartilhadas de maneira clara e objetiva contribuindo para um ambiente organizacional coeso e eficiente.
- ◆ Atuem com profissionalismo, rigor técnico e responsabilidade institucional, em conformidade com os princípios éticos e os compromissos coletivos do Instituto.
- ◆ Contribuam para um clima institucional positivo e colaborativo, pautado pela escuta, pelo respeito às diferenças e pelo reconhecimento das contribuições diversas.
- ◆ Respeitem e protejam dados, documentos, sistemas e informações sigilosas, de acordo com a legislação vigente e as normas internas de segurança e privacidade.
- ◆ Evitem condutas como disseminação de boatos, desinformação, julgamentos interpessoais e comportamentos que afetem a integridade institucional.
- ◆ Respeitem a diversidade de papéis e vínculos presentes na instituição, compreendendo que o voluntariado, a liderança comunitária e a atuação dos aprendizes são componentes estratégicos da identidade do ISV.

# CONVIVÊNCIA HARMONIOSA E COMUNICAÇÃO INTERNA

O ISV incentiva a Comunicação Assertiva e Não Violenta como uma prática essencial para resolver conflitos e fortalecer laços interpessoais.

A promoção de um ambiente de pertencimento e cooperação é fundamental, garantindo que todas as pessoas colaboradoras sintam-se valorizadas e reconhecidas em suas contribuições. O fortalecimento de vínculos é incentivado para criar um ambiente de pertencimento e cooperação, onde todas as pessoas possam contribuir e se sentir parte de um propósito comum.

As relações institucionais devem ser pautadas pelo diálogo construtivo, pelo incentivo à escuta ativa e pela valorização do trabalho conjunto. Cada pessoa tem um papel essencial na construção de um ambiente harmonioso, onde todos e todas possam crescer e contribuir. Cada contribuição impacta o coletivo e fortalece a missão do ISV.

O fortalecimento de vínculos e a valorização do senso de pertencimento são essenciais para um ambiente saudável. O trabalho em equipe e a colaboração devem ser incentivados de maneira contínua, reforçando o compromisso coletivo com a missão do ISV. Além disso, a troca de experiências e conhecimentos deve ser incentivada, criando espaços de diálogo para a construção coletiva de soluções inovadoras e inclusivas.

Essa abordagem fortalece a visão sistêmica, destacando que cada ação individual impacta o coletivo e contribui para um ambiente mais colaborativo e acessível.

Todas as pessoas colaboradoras, especialmente as lideranças, devem garantir que as informações relevantes sejam compartilhadas de maneira clara e objetiva contribuindo para um ambiente organizacional coeso e eficiente.

Atuem com profissionalismo, rigor técnico e responsabilidade institucional, em conformidade com os princípios éticos e os compromissos coletivos do Instituto.

Contribuam para um clima institucional positivo e colaborativo, pautado pela escuta, pelo respeito às diferenças e pelo reconhecimento das contribuições diversas.

Respeitem e protejam dados, documentos, sistemas e informações sigilosas, de acordo com a legislação vigente e as normas internas de segurança e privacidade.

Evitem condutas como disseminação de boatos, desinformação, julgamentos interpessoais e comportamentos que afetem a integridade institucional.

Respeitem a diversidade de papéis e vínculos presentes na instituição, compreendendo que o voluntariado, a liderança comunitária e a atuação dos aprendizes são componentes estratégicos da identidade do ISV.





## PROMOÇÃO DE UM AMBIENTE TRANSPARENTE E RESPONSÁVEL

O ISV valoriza a transparência e a responsabilidade na comunicação e conduta profissional. Para fortalecer a cultura organizacional e evitar situações que possam comprometer a integridade da instituição, é fundamental que todas as pessoas colaboradoras atuem de forma ética, colaborativa e comprometida com o bem-estar coletivo.

### BOAS PRÁTICAS NO TRABALHO:

#### ◆ **Transparência na Comunicação:**

Todas as pessoas colaboradoras, especialmente as lideranças, devem garantir que as informações relevantes sejam compartilhadas de maneira clara e assertiva, contribuindo para um ambiente organizacional coeso e eficiente.

#### ◆ **Responsabilidade Compartilhada:**

A construção de um ambiente respeitoso e produtivo depende do compromisso de cada pessoa colaboradora em agir com integridade, respeitando os processos e promovendo um clima organizacional saudável.

#### ◆ **Promoção do Diálogo e da Escuta Ativa:**

Situações que possam impactar a organização devem ser discutidas de maneira construtiva, garantindo que a gestão tenha acesso às informações necessárias para tomar decisões estratégicas.

### ◆ Fortalecimento da Cultura de Cooperação:

É fundamental incentivar práticas que promovam o trabalho em equipe, a troca de conhecimentos e o apoio mútuo entre as pessoas colaboradoras, evitando ruídos de comunicação e desentendimentos desnecessários.

### ◆ Visão Sistêmica e Troca de Saberes

Espaços e canais de comunicação entre as equipes devem ser criados para dialogar sobre soluções para casos de conflitos, desligamentos de beneficiárias ou quaisquer situações que impactem diretamente os serviços prestados.

### SITUAÇÕES QUE DEMANDAM ATENÇÃO

- Omissão de informações críticas: A retenção de informações que possam comprometer a integridade da instituição pode gerar desorganização e prejudicar a tomada de decisões.
- Falta de alinhamento na comunicação interna: A não comunicação de problemas institucionais à gestão pode comprometer a eficiência dos processos e a imagem organizacional.
- Desarmonia no ambiente institucional: É essencial evitar práticas que possam gerar conflitos desnecessários, como desinformação, rumores e atitudes que prejudiquem o relacionamento interpessoal e o bem-estar coletivo.

O ISV reforça a importância do diálogo, da ética e do compromisso mútuo para garantir um ambiente profissional saudável e produtivo. Qualquer situação que possa impactar negativamente a instituição deve ser comunicada pelos canais institucionais adequados, promovendo um espaço de trabalho colaborativo e respeitoso.

As pessoas colaboradoras devem agir de forma ética e comprometida, garantindo que qualquer situação que possa comprometer a organização seja comunicada por meio dos canais institucionais adequados. O ISV reforça que a transparência e o diálogo aberto são fundamentais para manter um ambiente profissional saudável e produtivo.

### SOBRE AS RELAÇÕES COM A GOVERNANÇA E DIRIGENTES

- O ISV reconhece e valoriza o trabalho ético e estratégico de suas lideranças — incluindo presidência, conselhos e demais cargos de governança —, exercido muitas vezes em regime não remunerado, com alta dedicação e corresponsabilidade institucional.
- É dever de todas as pessoas vinculadas ao ISV manter uma postura de respeito e legitimidade em relação às lideranças, evitando práticas que fragilizam as relações humanas, especialmente quando motivadas por conflitos interpessoais ou pela ausência de informações qualificadas.
- A valorização do papel de dirigentes e conselheiros, bem como de voluntários em posição de liderança, é parte da ética relacional da instituição e contribui diretamente para a maturidade e coesão organizacional.

- A cultura organizacional — entendida conjunto de valores, crenças, normas, comportamentos e práticas compartilhadas de todos os membros da instituição - é um dos pilares que sustentam a legitimidade, a confiança e a coesão no ambiente interno do ISV.

### AMBIENTE COOPERATIVO E COESO

- O ISV compreende que a construção de um ambiente seguro e saudável depende da colaboração de todas as suas pessoas. Por isso, valoriza o respeito às diferenças de funções, as trocas interprofissionais e a defesa da missão institucional como um bem comum.

- Cada pessoa, em seu papel específico, contribui com a força coletiva que sustenta o trabalho do Instituto. Nenhuma função é menor ou invisível. Todas são fundamentais.

- Cabe a cada membro do ISV zelar para que a cultura institucional se fortaleça por meio do compromisso mútuo, da escuta ativa, da mediação ética dos conflitos e da rejeição de práticas que enfraqueçam a integridade organizacional.

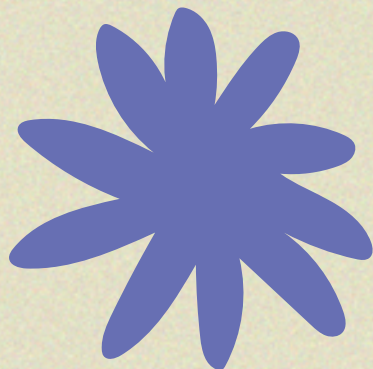


## PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

O Instituto Sophia Vercelli (ISV) segue rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018), assegurando que todas as informações de pessoas colaboradoras, beneficiárias e parceiras sejam tratadas com sigilo, armazenadas de forma segura e utilizadas exclusivamente para os fins legítimos e previamente autorizados.

O compromisso com a privacidade e a confidencialidade é parte integrante da cultura institucional do ISV. Todas as pessoas vinculadas à instituição são corresponsáveis pela proteção dos dados e devem adotar condutas éticas e seguras no tratamento das informações às quais tenham acesso.

Além disso, o ISV mantém procedimentos contínuos de segurança da informação, garantindo a proteção dos dados contra vazamentos, acessos indevidos ou qualquer forma de uso inadequado, em conformidade com a legislação vigente e as normas internas de integridade e privacidade.



## RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E PARCERIAS

As parcerias no ISV devem ser pautadas por valores éticos, transparência e alinhamento com a missão institucional. Buscamos construir relações que fortaleçam a inclusão, ampliem o impacto social e promovam o bem-estar das pessoas beneficiárias.

Nenhuma forma de favorecimento, privilégio indevido ou conflito de interesses será aceita. Todas as colaborações devem ser baseadas na reciprocidade e no compromisso com o desenvolvimento sustentável e acessível da sociedade.

Além disso, incentivamos que nossas parcerias respeitem e promovam a diversidade, garantindo que ações conjuntas fortaleçam os direitos das pessoas com deficiência e contribuam para uma sociedade mais justa e equitativa.



## **CANAL DE RELACIONAMENTO**

O ISV disponibiliza um Canal de Ouvidoria para que todas as pessoas envolvidas na instituição possam expressar suas preocupações, sugestões ou relatar situações inadequadas. Todas as informações serão tratadas com sigilo e responsabilidade.

## **CONDUTA PROFISSIONAL E USO DOS CANAIS INSTITUCIONAIS**

Para manter um ambiente organizacional transparente e respeitoso, é fundamental que a comunicação com as pessoas beneficiárias seja realizada pelos canais institucionais adequados. Portanto, é recomendado evitar o uso de WhatsApp ou redes sociais pessoais para contato profissional.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este Código de Ética e Conduta será revisado periodicamente, a fim de garantir sua atualização contínua e alinhamento às melhores práticas organizacionais, legais e institucionais. Ao ingressarem no Instituto Sophia Vercelli (ISV), todas as pessoas colaboradoras devem firmar o Termo de Compromisso Ético, reconhecendo e aderindo às diretrizes aqui estabelecidas.

O ISV reafirma seu compromisso com uma cultura organizacional fundamentada no respeito, na inclusão, na justiça social e no combate a todas as formas de discriminação e desigualdade. Este Código não se limita à formalidade normativa — ele representa os valores que sustentam a identidade institucional e orientam nossa atuação coletiva.

Mais do que um conjunto de regras, este documento expressa nossa visão de transformação social e corresponsabilidade ética, convocando cada pessoa a atuar com integridade, consciência e comprometimento com o bem comum.

Ao fortalecermos um ambiente acessível, colaborativo e equitativo, criamos condições reais para o florescimento humano e institucional. Cada profissional, em seu papel específico, é parte ativa da construção de um mundo mais justo, inclusivo e solidário.



Instituto  
**Sophia Vercelli**  
Incluir e cuidar sem barreiras