



**AFAM**  
Associação Filantrópica Amor de Mãe

# Código de Ética e Conduta





**ELABORADO POR:**  
RAQUEL BARROS CONSULTORIA

**DESIGN:**  
Priscila Cheioste Teixeira

**APROVADO POR:**  
Edymar Abreu de Oliveira  
Carla Aparecida Santos da Silva  
Alessandra Ap. Alves Abreu Rodrigues

**ANO 2025**



# Mensagem do Conselho Diretor

A Associação Filantrópica Amor de Mãe (AFAM) nasceu com o propósito de promover dignidade, acolhimento e oportunidades para pessoas em situação de vulnerabilidade social. Para que esse compromisso seja vivido diariamente em nossas ações, é fundamental que todos que compõem nossa instituição — colaboradores, voluntários, estagiários e parceiros — atuem guiados por princípios éticos, respeito mútuo e responsabilidade.

O presente Código de Ética e Conduta foi elaborado para fortalecer a cultura de integridade que orienta a AFAM desde sua fundação. Ele expressa não apenas normas, mas também valores que acreditamos ser essenciais para uma atuação comprometida com a inclusão social, a justiça, a transparência e o cuidado com o outro.

Cada interação realizada em nome da AFAM — seja no atendimento às famílias, na execução de projetos, na relação com parceiros ou na captação de recursos — representa a oportunidade de reafirmarmos nossa missão. Por isso, este documento propõe diretrizes claras para assegurar que nossa prática cotidiana seja coerente com o respeito aos direitos humanos, à diversidade e à ética nas relações.

Convidamos todos a ler atentamente este Código e adotá-lo como referência contínua em suas atividades. A construção de uma instituição íntegra, acolhedora e comprometida depende do comprometimento de cada pessoa que faz parte da AFAM.

Agradecemos sua dedicação e parceria na missão de transformar vidas.

Conselho Diretor  
Associação Filantrópica Amor de Mãe — AFAM

# 1. Apresentação

O Código de Ética e Conduta da Associação Filantrópica Amor de Mãe (AFAM) estabelece os princípios éticos, valores institucionais e normas de comportamento que devem orientar a atuação de todos os colaboradores contratados, voluntários, estagiários e parceiros. Este documento é um instrumento de transparência, integridade e responsabilidade social, garantindo que todas as ações desenvolvidas estejam alinhadas à missão institucional de promover inclusão, dignidade e oportunidades para pessoas em situação de vulnerabilidade.

# 2. Princípios e Valores da AFAM

A AFAM fundamenta sua atuação em valores essenciais para a promoção humana e social:



## Missão

Desenvolver pessoas para o mundo do trabalho por meio de acolhimento empático, oferta de cursos profissionalizantes e apoio à empregabilidade.



## Visão

Ser referência no cuidado e desenvolvimento de mulheres nas áreas da assistência social e formação socioprofissional.



## Valores

- **Transparência:** agimos com clareza e responsabilidade na gestão de nossos recursos e iniciativas;
- **Respeito:** valorizamos a dignidade e a individualidade de cada pessoa que atendemos;
- **Acolhimento:** criamos um ambiente seguro e solidário para nossos assistidos, voluntários e colaboradores;
- **Comprometimento:** trabalhamos com dedicação e responsabilidade para cumprir nossa missão



## 3. Finalidade do Código

Este Código tem por finalidade:

- Estabelecer orientações claras sobre comportamento ético e profissional.
- Garantir relações respeitosas entre equipe, famílias atendidas e parceiros.
- Proteger a imagem institucional.
- Prevenir conflitos de interesse, discriminações, assédio e condutas inadequadas.
- Assegurar o cumprimento das leis e normas aplicáveis ao Terceiro Setor.

## 4. Abrangência

Este Código se aplica a:

- Colaboradores contratados
- Estagiários
- Voluntários
- Prestadores de serviço
- Parceiros institucionais

Todos devem conhecer, cumprir e promover sua aplicação.

## 5. Diretrizes Éticas e Condutas Esperadas

### 5.1 Compromisso com Direitos Humanos

Todos os integrantes da AFAM devem:

- Respeitar a dignidade, autonomia e integridade de cada pessoa atendida.
- Promover ambientes livres de violência, discriminação, constrangimento ou humilhação.
- Zelar pela defesa dos direitos sociais, civis e humanos, especialmente de grupos vulneráveis.
- Atuar segundo normas legais brasileiras e convenções internacionais de proteção aos direitos humanos.



## 5.2 Diversidade, Equidade e Inclusão

A AFAM defende a igualdade de oportunidades e a convivência respeitosa entre todas as pessoas. Assim, é proibido qualquer ato de:

- Racismo ou discriminação racial
- LGBTfobia
- Sexismo ou discriminação de gênero
- Capacitismo
- Preconceito religioso
- Xenofobia
- Discriminação socioeconômica

Todos devem adotar postura acolhedora, livre de julgamentos e alinhada à promoção da diversidade.



## 5.3 Confidencialidade e Proteção de Dados

É dever de todos:

- Proteger informações pessoais, sociais e sensíveis das famílias atendidas.
- Utilizar dados somente para finalidades autorizadas pela AFAM.
- Cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Manter sigilo sobre conversas, prontuários, avaliações ou documentos internos.
- Evitar o compartilhamento de imagens, vídeos ou relatos sem autorização formal.

A violação de sigilo configura falta grave.

## 5.4 Postura Ética com Famílias Atendidas

Todos os colaboradores devem:

- Adotar postura acolhedora, respeitosa e empática.
- Estabelecer relações profissionais, evitando intimidades, favorecimentos ou vínculos inadequados.
- Evitar julgamentos, conselhos morais, exposições públicas ou comentários depreciativos.
- Garantir atendimento humanizado, pautado em escuta qualificada e respeito à realidade de cada pessoa.
- Priorizar a autonomia das famílias, evitando condutas paternalistas ou assistencialistas.

É proibido:

- Solicitar favores, doações, trocas ou benefícios das famílias.
- Fotografar ou gravar atendimentos sem autorização institucional.
- Realizar atendimentos influenciados por crenças pessoais, ideologias ou proselitismo religioso/político.

## 5.5 Relação com Financiadores, Doadores e Parceiros

A AFAM mantém sua credibilidade por meio da transparência. Portanto:

- Todos devem proteger a imagem institucional e comunicar informações verdadeiras.

- É proibido solicitar vantagens pessoais ou representações não autorizadas em nome da instituição.
- Recursos, materiais e doações devem ser usados exclusivamente para finalidades institucionais.
- Devem ser evitados conflitos de interesse ou relações que possam comprometer a integridade da AFAM.

## 5.6 Uso Adequado de Recursos e Bens da Instituição

Inclui:

- zelo por materiais, equipamentos e espaços físicos;
- evitar desperdícios e uso indevido de materiais;
- proibição de uso dos bens da AFAM para fins particulares.

## 5.7 Condutas Proibidas

- Assédio moral, sexual ou institucional
- Uso de álcool ou drogas durante atividades institucionais
- Violência verbal, física ou psicológica
- Corrupção, fraude ou manipulação de informações
- Nepotismo e favorecimentos pessoais.



## **5.8 Conduta Ética na Captação de Recursos via Telemarketing**

A AFAM realiza captação de recursos por meio de telemarketing e estabelece diretrizes claras para garantir que esse trabalho seja ético, responsável e respeitoso. Todos os colaboradores deste setor devem seguir rigorosamente as orientações abaixo:

### **a) Princípios de Transparência e Honestidade**

- Apresentar-se sempre com nome, função e identificação da AFAM.
- Informar de forma clara e objetiva o propósito da ligação, a natureza da instituição e como a doação será utilizada.
- Esclarecer dúvidas com cordialidade, evitando informações vagas, omissões ou qualquer tipo de indução.

### **b) Respeito ao Interlocutor**

- Manter postura empática, educada e acolhedora durante toda a ligação.
- Respeitar o tempo e a disponibilidade da pessoa que atende.
- Encerrar a ligação imediatamente caso a pessoa manifeste desconforto, irritação ou solicite interrupção.

### **c) Proteção e Cuidado com Pessoas Idosas**

Considerando que idosos são um grupo que requer atenção especial, os colaboradores devem:

- Falar de forma pausada, clara e compreensível.
- Verificar se a pessoa está entendendo o propósito da ligação.
- Evitar insistência, pressão, persuasão excessiva ou linguagem que possa gerar constrangimento.
- Não solicitar dados sensíveis (como informações bancárias completas) sem segurança e sem absoluta certeza de que a pessoa compreendeu.
- Encerrar a ligação se perceber sinais de confusão, insegurança, fragilidade emocional ou vulnerabilidade.
- Sempre oferecer alternativas: envio de informações por WhatsApp institucional, mensagem de texto ou retorno em outro horário.

#### **d) Condutas Proibidas no Telemarketing**

- Usar scripts agressivos, apelativos ou que pressionem o interlocutor.
- Fazer promessas, garantias ou benefícios inexistentes para estimular doações.
- Utilizar informação falsa ou exagerada para sensibilizar emocionalmente.
- Insistir após a pessoa negar a doação.
- Coletar dados pessoais sem consentimento claro.
- Realizar ligações fora dos horários autorizados pela instituição.

#### **e) Registro e Confidencialidade**

- Todos os dados fornecidos pelos doadores devem ser tratados conforme a LGPD.

- É proibido compartilhar ou utilizar informações de contato para finalidades pessoais ou não autorizadas.
- As informações devem ser registradas somente nos sistemas oficiais da AFAM.

#### **f) Representação Institucional**

- O colaborador do setor representa publicamente a AFAM, devendo preservar sua imagem com profissionalismo.
- Qualquer dúvida, situação sensível ou conflito deve ser informado imediatamente ao supervisor responsável.



## **6. Canais de Comunicação e Denúncia**

A AFAM disponibiliza um canal seguro e sigiloso para registro de:

- denúncias
- violações éticas
- conflitos de interesse
- comportamentos inadequados

Você pode acessar o canal por telefone 32 99977-2518 ou pelo site da AFAM <https://www.afamjf.org.br/>, onde você pode fazer uma denúncia (anonimamente, se preferir), fazer perguntas ou acompanhar uma reclamação feita anteriormente.

Todos os registros serão tratados com confidencialidade.

## 7. Consequências pelo Descumprimento

O descumprimento deste Código pode resultar em:

- advertência
- suspensão
- desligamento
- cancelamento de parcerias
- responsabilização civil, administrativa ou criminal, conforme a gravidade.

## 8. Compromisso e Assinatura

Todos os colaboradores, voluntários, estagiários e parceiros deverão assinar o **Termo de Ciência e Compromisso**, declarando que:

- leram e compreenderam o Código;
- comprometem-se a cumpri-lo integralmente;
- estão cientes das consequências do descumprimento.



# **TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO**

No momento de submeter a minha assinatura eletrônica, declaro ter recebido o Código de Ética e Conduta da AFAM nesta data. Da mesma forma, declaro que

- 1. Li e comprehendi integralmente o Código de Ética e Conduta da Associação Filantrópica Amor de Mãe – AFAM,** estando ciente de todos os princípios, normas, diretrizes e responsabilidades nele estabelecidos.
- 2. Comprometo-me a observar, respeitar e cumprir integralmente o Código de Ética e Conduta,** adotando postura ética, responsável, transparente e alinhada aos valores da instituição em todas as atividades que eu realizar no âmbito da AFAM.
- 3. Reconheço que o descumprimento das normas estabelecidas poderá resultar em medidas disciplinares,** incluindo advertência, suspensão, desligamento ou outras providências cabíveis, conforme a gravidade da conduta e os mecanismos internos da AFAM.

Declaro ainda estar ciente de que este Termo permanecerá arquivado e poderá ser consultado pela instituição sempre que necessário.

Assinatura do(a) declarante:





(32) 98814-9733



@afamfj



[www.afamjf.org.br](http://www.afamjf.org.br)



[amordemae@terra.com.br](mailto:amordemae@terra.com.br)

