



Carta de Ética do Centro Local de Apoio ao Imigrante

1. O responsável pelo atendimento e a Associação parceira, têm o dever profissional, ético e moral de, perante as questões concretas que lhes são colocadas pelos utentes no atendimento telefónico, procurar e dar a **informação necessária e suficiente, que deverá ser clara, rigorosa e verdadeira.**
2. O responsável pelo atendimento e a Associação parceira estão obrigados a um **total sigilo profissional**, não podendo divulgar os conteúdos dos atendimentos, excepto para a resolução dos problemas apresentados, no quadro dos procedimentos aprovados internamente. Esta obrigação do sigilo estende-se para lá do exercício desta actividade por um prazo mínimo de 10 anos.
3. Em toda a informação e aconselhamento prestados, o responsável pelo atendimento e a Associação parceira, comprometem-se a **respeitar as Leis portuguesas em vigor**, bem como a **respeitar as opções dos utentes**. Não lhe compete condicionar qualquer decisão do utente. A sua missão esgota-se na informação e aconselhamento isento e objectivo.
4. O serviço do Centro Local de Apoio ao Imigrante é gratuito. Assim, o responsável pelo atendimento e a Associação parceira, bem como qualquer outro interveniente **estão proibidos de cobrar qualquer serviço, directo ou indirecto, decorrente da actividade do Centro Local de Apoio ao Imigrante.**
5. O responsável pelo atendimento e a Associação parceira deverão ter a plena consciência da responsabilidade da sua missão, pelo que deverá estar em **permanente auto-formação**, procurando **saber sempre mais sobre os aspectos técnico-legislativos da Imigração**, por forma a apoiar de uma forma crescentemente eficaz os utentes do Serviço.
6. O responsável pelo atendimento e a Associação parceira deverão proporcionar a cada utente que os contacta, **uma ajuda efectiva, humana e solidária**. No entanto, deve igualmente **saber manter a necessária distância emocional perante os problemas concretos**, bem como a protecção da sua privacidade pessoal.

