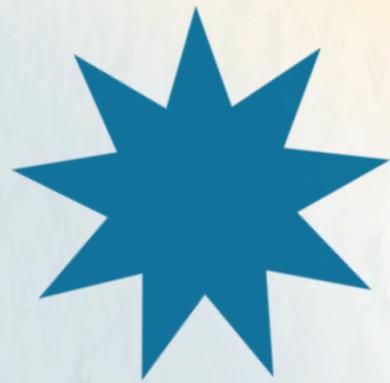


MANUAL DO

COLADORADOR

 @nossaclinica





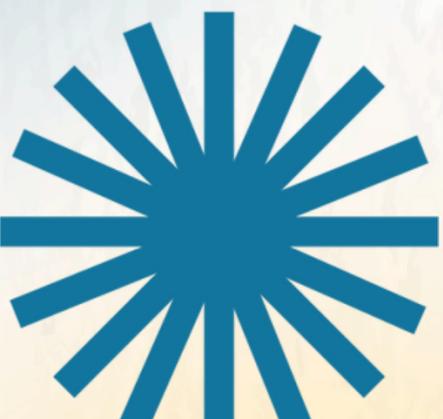
Prefácio:



A Nossa Clínica Médica é uma empresa que presta serviços médicos, ambulatoriais e de diagnóstico por imagem para a cidade de Mossoró e região, tendo por isso um papel importante no segmento que atua, não só do ponto de vista econômico, mas cumpre a função social da empresa nas suas áreas de atuação.

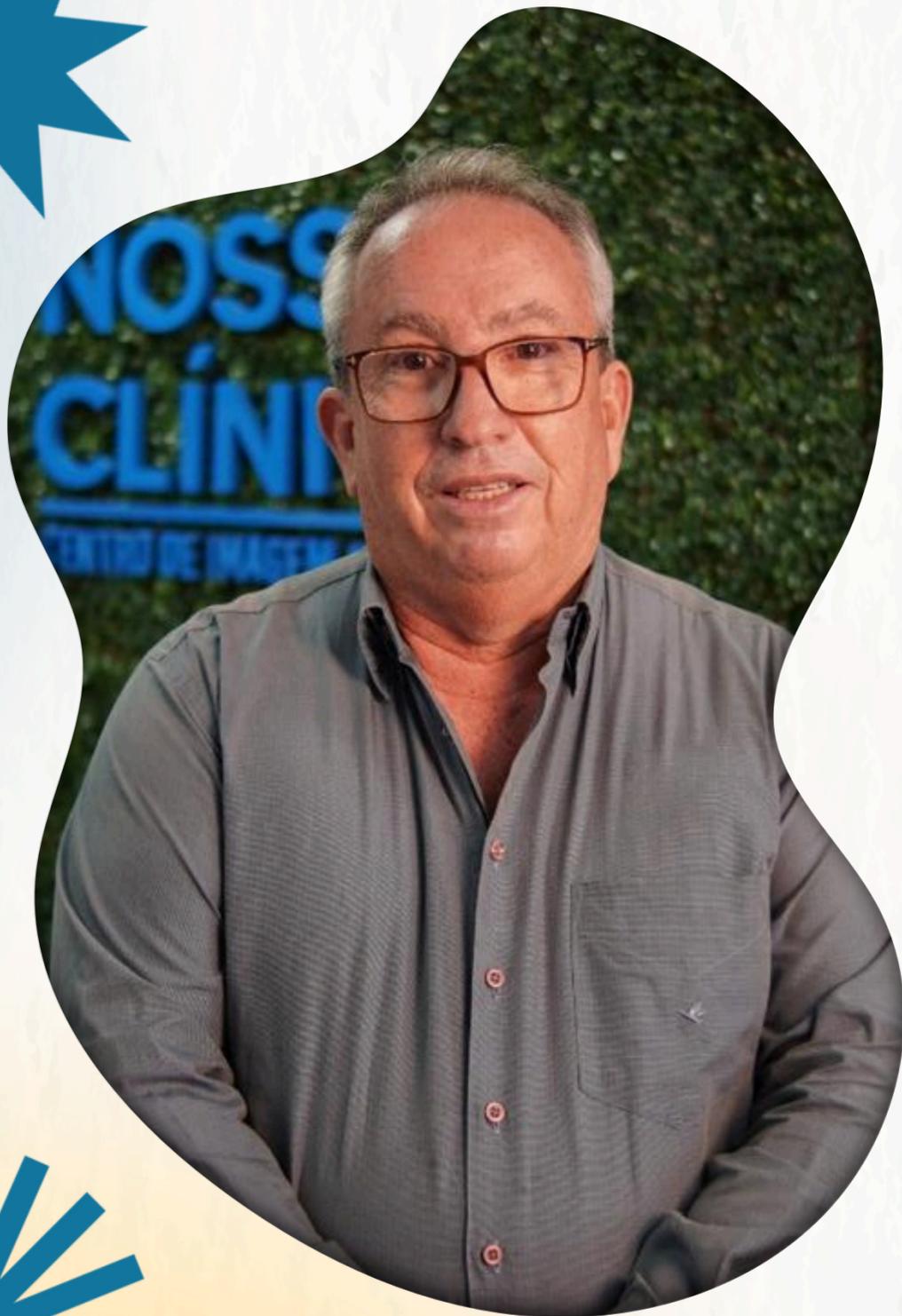
O desafio de acolher e proporcionar serviços com qualidade nos leva a oferecer este Manual do Colaborador, de basilar importância para que possamos legitimar as relações e atividades dentro e fora da empresa, sob a égide dos valores evidenciados nestas práticas.

Desta forma, os princípios aqui norteados direcionam-se a TODOS os colaboradores e vinculam as nossas relações com terceiros.



**NOSSA
CLÍNICA**

A nossa família cuidando da sua



Nossa História:

A Nossa Clínica Médica é uma organização que atua no ramo de prestação de serviços na área médica e afins, com a missão de **“Proporcionar atendimento humanizado, serviços de qualidade, por meio de ações inovadoras, de forma a promover a saúde e o bem-estar”**. A empresa foi fundada em 31 de janeiro de 2011, pelo empresário Cláudio Montenegro e sua esposa Fábila Lucia.

É importante lembrar que a Nossa Clínica Médica tem como principal objetivo a promoção integral saúde do ser humano, proporcionando serviços de assistência médica, baseados em princípios como: **qualidade, humanidade e modernidade**. O nosso alicerce pode ser elencado em: Comprometimento, Ética, Humanização, Respeito e Satisfação – qualidade resultante do bom atendimento.



Nossa História



Quanto aos serviços de saúde ofertados, **a clínica oferece mais de 40 especialidades para seus clientes.** A estrutura atende às legislações sanitárias obrigatórias, nos âmbitos estaduais e municipais, de acordo com os órgãos responsáveis. Além disso, a empresa tem uma visão de expansibilidade, entendendo o seu papel no desenvolvimento da economia e saúde na região.

A Nossa Clínica funciona em **instalações modernas, amplas e climatizadas,** com estacionamento próprio para clientes, colaboradores e parceiros, além de câmeras de segurança nas áreas internas e externas; O espaço físico foi projetado e construído sob a égide do princípio da dignidade humana, respeitando, portanto, o conjunto de Normas de Inclusão e Acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, em especial a NBR 9050, além das leis federais, estaduais e municipais que tratam sobre o tema.

Possuimos mais de **60 consultórios, Raio-X, Ressonância Nuclear Magnética e Tomografia Computadorizada,** equipamentos de última geração, sala de estudos técnicos, posto de coleta de exames laboratoriais, salas para administração e centro de processamento de dados / tecnologia da informação, pra analisar e desenvolver sistemas, como a INTRANET.





Nossa Missão:

Proporcionar atendimento humanizado e serviços de qualidade, por meio de ações inovadoras, de forma a promover a saúde e o bem-estar.



Nossa Visão:

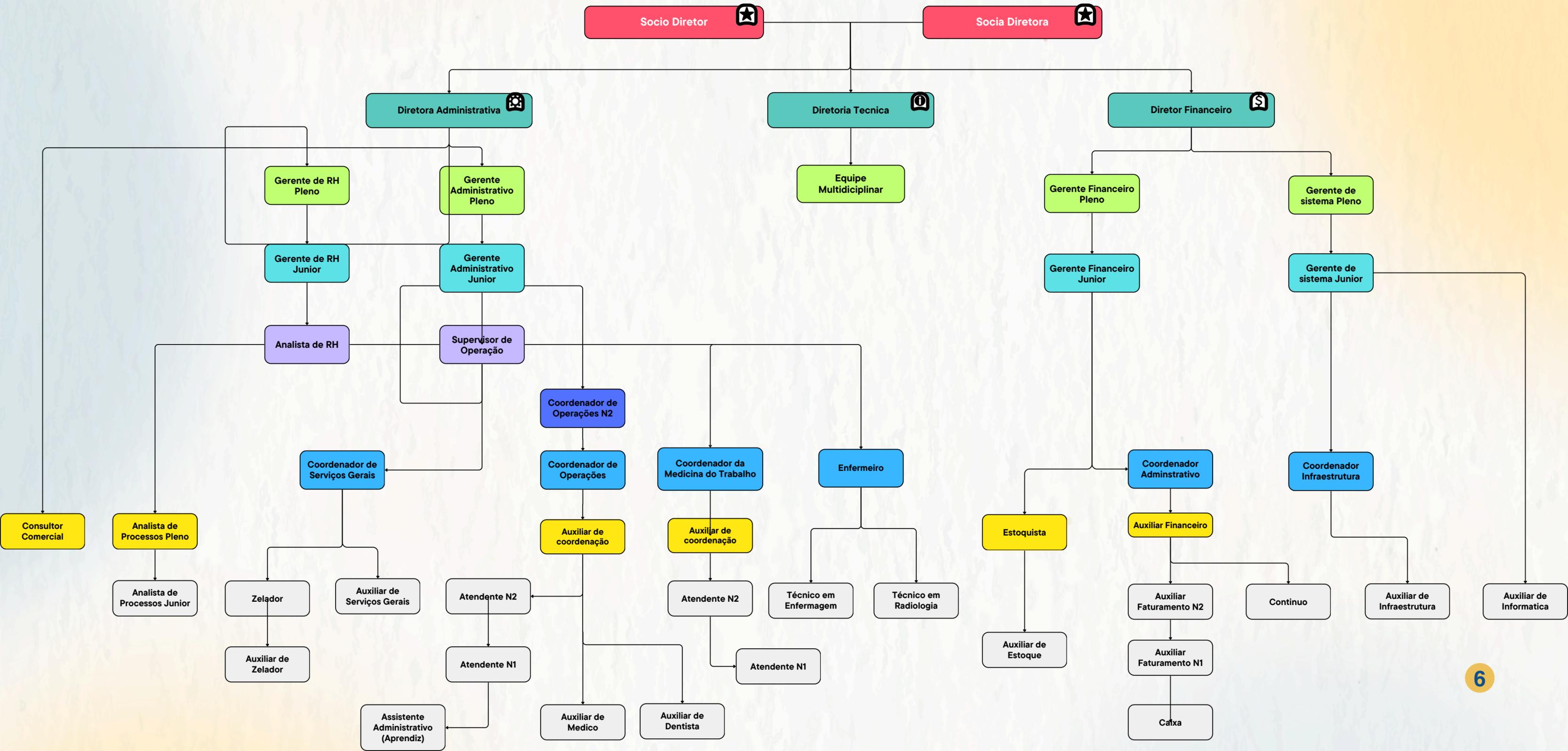
Tornar-se referência no segmento de saúde na região e ser reconhecida pela sociedade e parceiros, excelência diagnósticos por imagem e serviços médicos.



Nossos Valores:

- Comprometimento: agilidade e compromisso somado à responsabilidade.
- Ética: transparência e bem estar nas nossas ações.
- Humanização: atenção ao próximo.
- Respeito: valorização e prática da empatia.
- Satisfação: qualidade resultante do bom atendimento.

Nosso Organograma:



Nível de Hierarquia de Setores:



Organograma dos Setores





Crenças e Valores

Em nossas relações, acreditamos que é necessário o **total comprometimento** para que possamos construir uma empresa valorosa, **com pessoas pensando e operando no mesmo sentido**. Possíveis problemas devem ser enfrentados por todos que fazem a empresa, buscando coletivamente a satisfativa solução. O comprometimento como cultura proporciona **um ambiente saudável e interessante**.

A hierarquia do quadro funcional demonstra apenas os níveis de responsabilidades. Todavia, reiteramos que o respeito a todos deve existir independente de sua função. Juntos, formaremos a nossa essência cultural. **A cultura da Nossa Clínica Médica é o comprometimento e humanização.**



Da Nossa Clínica para Você:

Dentro do que preconiza a nossa Visão, a Nossa Clínica Médica reconhece os colaboradores como parceiros essenciais para o seu cumprimento, ou seja:

- **Ser transparente** na divulgação das razões das suas decisões e na apresentação de seus resultados;
- **Prestigiar** opiniões, esforços, iniciativas e criatividade, dando liberdade de pensar e agir;
- **Enaltecer** com sinceridade o trabalho bem executado;
- **Recompensar** proporcionalmente o empenho e o resultado obtido;
- **Incentivar** o aprimoramento pessoal e profissional;
- **Registrar** empaticamente o trabalho que requer melhorias;
- **Gerar** um ambiente acolhedor, onde a atenção e a responsabilidade com o outro seja permanente.



De Você para a Nossa Clínica:

Para que possamos construir uma história, a Nossa Clínica Médica espera que você:

- Evite disseminar conversas desagradáveis;
- Se comprometa em buscar soluções;
- Críticas, somente de forma construtiva;
- Iniciativa! Seja proativo, buscando sempre contribuir para o desenvolvimento da Nossa Clínica;
- Sinta-se responsável pelo patrimônio que lhe foi disponibilizado pela empresa, mantenha-o limpo e em bom estado de conservação;
- Acolha sempre com empatia, seja afetivo, cuide de você e dos que estão à sua volta.



De Você para o Outro:

É importante:

- Considerar os aspectos culturais da Nossa Clínica Médica;
- Ser transparente em seus objetivos e ações;
- Ser proativo e trabalhar em desenvolver soluções;
- Reduzir as expectativas, ou seja, espere menos e contribua mais;
- Se relacionar bem com as pessoas, com espírito aberto para opiniões divergentes;
- Ter sua própria opinião, mesmo que seja diferente da maioria, pois as diferenças criam possibilidades de se fazer o melhor;
- Ser cordial, sorrindo mais, cumprimentando mais, interagindo mais, participando mais e agradecendo mais.

Com isso, você estará formando um ambiente de trabalho sadio.

Código de Conduta:

Ambiente de Trabalho

A Nossa Clínica Médica espera nas relações entre seus membros a cordialidade e educação no trato, a confiança, o respeito, conduta digna e honesta, independente de qualquer posição hierárquica, cargo ou função. Caberá a cada membro da empresa garantir aos demais um ambiente de trabalho livre de insinuações ou restrições de qualquer natureza, evitando-se possíveis constrangimentos.

Conduta dos Membros da Equipe

A Nossa Clínica Médica espera de seus membros, no exercício de suas funções, que atuem com cuidado e dinamismo, ou seja, **uma conduta honesta e digna**, em conformidade com as leis e os padrões éticos da sociedade. **Não haverá discriminação** por religião, convicção filosófica ou política, nacionalidade, origem, sexo, idade, cor, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil e deficiência física ou mental.

É obrigação de todo membro conhecer, compreender e praticar as disposições deste código de conduta. **Aos integrantes também caberá, dentro das suas atribuições, a preservação do nome e imagem da Nossa Clínica Médica.**

Responsabilidade na Condução dos Negócios e Relações Comerciais

Os negócios da Nossa Clínica Médica **devem ser conduzidos com transparência e estrita observância à lei**, sendo responsabilidade dos membros assegurarem seus respectivos cumprimentos. Essa responsabilidade envolve também a adoção das providências cabíveis quando tiverem conhecimento de irregularidades praticadas por terceiros que possam comprometer o nome e os interesses da Nossa Clínica Médica. Toda e qualquer operação que envolva a Nossa Clínica Médica deve estar embasada pelos documentos hábeis, revestidos de todas as formalidades legais. Todos os contratos somente serão assinados por seus diretores e todos os assuntos da empresa, sem exceção, serão tratados com sigilo e confidencialidade.

Dentro das relações comerciais a Nossa Clínica Médica espera que seus integrantes as conduzam em observância às leis e as práticas legais de mercado. **É expressamente vedado a todos os membros da empresa efetuar qualquer pagamento impróprio, duvidoso ou ilegal.** É vedado qualquer tipo de favorecimento fora das práticas usuais de comércio à clientes, fornecedores e concorrentes, em detrimento dos demais, bem como fazer pagamentos ou conceder privilégios ou vantagens a funcionários públicos ou equiparados, seja diretamente ou por terceiros.

Código de Conduta:

Relacionamento entre os Membros da Equipe

Deve imperar, dentre outros pressupostos, o respeito, a amizade, a harmonia, a sinceridade e a cordialidade, cada um efetuando a sua responsabilidade perante a empresa. Separar o lado profissional do pessoal e cooperar para o trabalho em equipe, independentemente do que ocorre fora das dependências da empresa.

Relação com Clientes e Fornecedores:

O cliente é o fundamento da existência da Nossa Clínica Médica. Portanto, é princípio básico da ação empresarial servir ao cliente, com ênfase na qualidade e satisfação. Por isso, deve ser atendido com cortesia e eficiência, sendo-lhes oferecidas informações claras, precisas e transparentes. Assim, deve obter respostas, ainda que negativas, as suas solicitações, de forma adequada e no prazo esperado. A relação com fornecedores deve ser duradoura, sem prejuízo dos princípios da livre iniciativa e da lealdade na concorrência. A escolha ou contratação de fornecedores deve ser sempre baseada em critérios técnicos, profissionais e éticos, observada as necessidades da Nossa Clínica Médica.

Relacionamentos Íntimos:

Caso haja relacionamento íntimo entre colaboradores, exige-se que as partes comuniquem ao setor de Recursos Humanos da empresa e adotem, dentro da empresa, o tratamento de colegas de trabalho, não deixando o relacionamento do casal influenciar em suas posturas profissionais.

Durante o horário de expediente não é permitido demonstrações de afeto dentro das dependências da empresa. Deve-se manter comportamento adequado de expressão de afeto, sem praticar atos atentatórios ao decoro e aos bons costumes.

De um modo geral, recomendamos aos colaboradores que:

- Conheça e respeite a política interna da empresa quanto aos limites para o relacionamento entre colaboradores;
- Não esconda o relacionamento e comunique ao responsável pelo Setor de Recursos Humanos da Nossa Clínica;
- Mantenha postura adequada e evite demonstrações públicas de carinho;
- Separe o “profissional” do “pessoal”.

Código de Conduta:

Critério de Admissão do Colaborador

O critério para admissão e promoção será o atendimento dos requisitos básicos de cada função, em conformidade com os critérios e objetivos pré-determinados. Não haverá discriminação por religião, convicção filosófica ou política, nacionalidade, origem, sexo, idade, cor, orientação sexual, estado civil e deficiência física ou mental.

Relação com Concorrente

A competitividade dos serviços comercializados pela Nossa Clínica Médica deve ser exercida com base na concorrência leal. Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação dos boatos sobre eles, devendo o concorrente ser tratado com o respeito que a empresa espera ser tratada.

É expressamente proibido fornecer informações estratégicas, confidenciais ou, sob qualquer outra forma, prejudiciais aos negócios da Nossa Clínica Médica a quaisquer terceiros, incluindo, mas não se limitando, aos concorrentes.

Responsabilidade dos Líderes e suas Competências

- Exercer uma postura comportamental que inspire os seus liderados e demais membros;
- Divulgar aos seus liderados o conteúdo deste código e conscientizá-los sobre sua necessidade e uso, evitando assim que qualquer membro ou colaborador cometa uma violação por falta de informação;
- Identificar os membros que tenha violado este código e incentivar os integrantes a apresentar dúvidas e preocupações com relação a sua aplicação, alinhando e avaliando a equipe e resolvendo conflitos sempre que identificar a necessidade;
- Conduzir a equipe a fim

Relação com o Poder Público

É expressamente vedado a todos os integrantes da Nossa Clínica Médica oferecer presentes ou benefícios a funcionários públicos, seus familiares ou equiparados, seja diretamente ou por terceiros.

Código de Conduta:

Utilização e Preservação dos Bens da Nossa Clínica Médica

Cabe aos integrantes zelar pela conservação dos ativos da Nossa Clínica Médica, que compreendem instalações, máquinas, equipamentos, móveis, veículos, valores e outros. O acesso à internet e ao telefone, bem como o uso de e-mails, software e hardware devem ser restritos a atividade profissional do integrante, observada as demais disposições estabelecidas em políticas, regulamentos ou orientações da Nossa Clínica Médica.

Meio Ambiente

O equilíbrio do meio ambiente e a preservação da natureza são de fundamental importância para a atividade empresarial da Nossa Clínica Médica. Sendo assim, é responsabilidade de cada integrante contribuir para a conservação e a melhoria do meio ambiente. Assim a Nossa Clínica elaborou e implantou um projeto que atualmente gera praticamente 100% de sua necessidade energética através de duas usinas fotovoltaicas.

Da Segurança e Utilização dos Dados

A Nossa Clínica atua em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei de nº 13.709/2018, **tendo ciência que a Nossa Clínica irá coletar os dados estritamente necessários ao cumprimento da prestação do serviço, os dados necessários para cumprimento de obrigações legais, bem como os dados, se necessários para proteção ao crédito**, conforme autorizado pelo Art. 7º da LGPD.

Para a utilização desses dados, você, como colaborador, precisa requerer ao titular a autorização e consentimento de compartilhamento de todos os dados fornecidos.

Nenhum dado poderá ser coletado ou compartilhado sem a autorização do titular de dados ou para exercício diverso a prestação do serviço.

O fornecimento de dados pessoais em finalidade diversa do presente contrato apenas se dará para cumprimento de determinação judicial, atendimento de exigências legais. O colaborador se responsabilizará por quaisquer incidentes de vazamento que venha a dar causa.

Na ocorrência de incidente (perda, deleção ou exposição indesejada ou não autorizada) onde envolva os dados pessoais tratados no contexto da relação contratual, quem primeiro identificou o incidente deverá comunicar imediatamente a Nossa Clínica.



Nosso Regulamento Interno



Todo Colaborador Deve:

- a) Obedecer às instruções emanadas de seus superiores hierárquicos;
 - b) Sugerir medidas para maior eficiência do serviço;
 - c) Agir com disciplina no local de trabalho;
 - d) Zelar pela limpeza, conservação das instalações, equipamentos e máquinas, de bem comum e coletivo, comunicando as anormalidades notadas;
 - e) Comunicar qualquer alteração na localização dos bens (móveis e eletrônicos) ao responsável pela manutenção do inventário da empresa;
 - f) Manter conduta ética compatível com os valores e a imagem da empresa;
 - g) Usar devidamente os equipamentos de segurança do trabalho, bem como os que forem determinados em virtude da legislação que regulamente sua atividade;
 - h) Usar os meios de identificação pessoal estabelecidos;
 - i) Preocupar-se com sua imagem pessoal, obedecendo aos critérios estabelecidos para o uso do fardamento e sua conduta;
 - j) Manter o fardamento disponibilizado pela empresa limpo, passada e combinando com acessórios de cores neutras e sendo este último com fundamento em normas de segurança e higiene do trabalho aplicadas às clínicas e hospitais.
 - k) Manter o espírito colaborativo com a empresa e com os seus colegas;
 - l) Respeitar a integridade física, moral e psicológica das pessoas com quem mantiver contato: diretores, colegas e clientes;
- Responder por prejuízos causados a empresa quer por dolo ou culpa (negligência, imperícia ou imprudência), caracterizando-se a responsabilidade, por exemplo:
- Sonegação de valores e objetos confiados;
 - Danos e avarias em materiais sob sua guarda ou sujeitos a sua fiscalização;
 - Erro doloso e de cálculo contra a empresa.

Obs: As indenizações e reposições por prejuízos causados serão descontados dos salários.





Nosso Regulamento Interno

Do Horário do Trabalho:

- a) O horário de trabalho estabelecido deve ser cumprido rigorosamente por todos os colaboradores, podendo, entretanto, ser alterado conforme necessidade da empresa. A jornada de trabalho pode variar de 24 à 44 horas semanais a depender de função e necessidade da empresa, à luz da CLT e acordos coletivos;
- b) Os colaboradores deverão ser pontuais, evitando atrasos, exceto se as justificativas apresentadas forem coerentes e verídicas.
- c) Os colaboradores que se atrasarem ao serviço, e/ou saírem antes do término da jornada e/ou faltarem por qualquer motivo, devem justificar com antecedência para que sejam compensadas através de reposição.
- d) No caso da falta justificada perante documentos comprobatórios (atestados, declarações de comparecimento e documentos afins), esta deverá ser comunicada ao setor de recursos humanos imediatamente e no prazo máximo de 48 horas corridas após o dia de falta, bem como ser validada por médico do trabalho.

Do Pagamento:

- a) A empresa efetua o pagamento até o 5º dia útil do mês subsequente;
 - b) O salário é pago através de depósito bancário;
 - c) Eventuais erros no pagamento deverão ser comunicados ao setor de recursos humanos da empresa no primeiro dia útil após o pagamento;
- A empresa fornece aos funcionários adiantamentos salariais referentes aos serviços oferecidos na clínica e empresas parceiras.
Dentro do teto permitido em lei.





Nosso Regulamento Interno

Das Licenças:

a) A empresa concede ao colaborador licença por motivo de:

- Casamento (três dias consecutivos conforme o artigo 473 da CLT, inciso II);
- Falecimento de cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou dependente declarado na CTPS (dois dias consecutivos conforme o artigo 473 da CLT, inciso I);
- Nascimento de filho(a) (Licença paternidade até cinco dias consecutivos, a partir da data de nascimento do filho conforme o artigo 473 da CLT, inciso III);
- Nascimento de filho(a) (Licença maternidade, empregada gestante tem direito à licença-maternidade de cento e vinte dias, sem prejuízo do emprego e do salário conforme o artigo 392 CLT);
- Alistamento eleitoral (Licença de dois dias consecutivos ou não, conforme os termos da lei respectiva;
- Alistamento militar (No período em que tiver de cumprir as exigências do Serviço Militar referidas na letra c do art. 65 da Lei nº 4.375) que se refere na apresentação anual, no local e data que forem fixados, para fins de exercício de apresentação das
- reservas ou cerimônia cívica do Dia do Reservista, havendo a dispensa sem onerar prejuízo ou falta;





Nosso Regulamento Interno

Do Registro do Ponto:

- a) A entrada e saída observam o horário designado;
- b) Os horários estabelecidos para batida de ponto podem variar de acordo com a necessidade do empregador.
- c) Cabe ao próprio colaborador marcar no relógio de ponto, o início e término da jornada, bem como os intervalos para refeição e repouso.
 - É expressamente proibido marcar ponto de outrem;
 - Os eventuais enganos na marcação de ponto são comunicados imediatamente ao responsável do setor de recursos humanos;
 - Todos os colaboradores, obrigatoriamente, devem registrar o ponto.

Das Férias:

Cabe à empresa fixar anualmente o período que seus colaboradores poderão gozar suas férias, conforme determina a legislação trabalhista. Porém, é facultativo ao colaborador **fazer uma solicitação na INTRANET**, cabendo a empresa empregadora tentar adequar a sua necessidade, sendo uma faculdade da Nossa Clínica aceitar o solicitação ou não.





Nosso Regulamento Interno

Proibições:

É expressamente proibido:

- Ingressar ou permanecer em setores estranhos aos serviços, salvo por ordem expressa;
- Ocupar-se de qualquer atividade que possa prejudicar os interesses de serviço, bem como a utilização de máquinas, computadores, telefones, etc. disponíveis no ambiente de trabalho, para uso pessoal, sem autorização superior;
- Promover algazarra, brincadeiras e discussões durante a jornada de trabalho;
- Usar palavras ou gestos impróprios a moralidade e respeito nas dependências da empresa;
- Fumar nas instalações da empresa;
- Retirar do local de trabalho, sem previa autorização, qualquer equipamento, objeto ou documento;
- Ausentar-se do local de trabalho sem previa autorização do setor de recursos humanos;
- Fazer parte de empresa ou iniciativas que concorram com quaisquer atividades da empresa;
- Propagar ou incitar a insubordinação ao trabalho;
- Introduzir pessoas estranhas ao serviço, em qualquer dependência da empresa, sem prévia autorização;
- Divulgar, por qualquer meio, assunto ou fato de natureza privada da empresa.





Nosso Regulamento Interno

Penalidades:

a) Aos colaboradores que não respeitarem as normas deste regulamento, aplicam-se as seguintes penalidades:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;
- Suspensão;
- Demissão.

b) As penalidades são aplicadas segundo a gravidade do descumprimento das regras estabelecidas, pela área ou responsável pelos recursos humanos da empresa;

c) As respectivas chefias elaboram relatório escrito e circunstanciado aos casos de demissão por justa causa.





Nosso Regulamento Interno

Das Disposições Gerais:

- Ao colaborador é garantido o direito de formular sugestões ou reclamações acerca de qualquer assunto pertinente ao serviço e as atividades da empresa;
- Os colaboradores recebem um exemplar do manual do colaborador e devem observar o presente regulamento, declarando, por escrito, tê-lo recebido, lido e estar de acordo com todo seu conteúdo e condições;
- Os casos omissos ou não previstos neste código serão resolvidos pela empresa, de acordo com a CLT e legislação complementar pertinente;
- O presente código pode ser substituído por outro, sempre que a empresa julgar conveniente, ou em consequência de alteração na legislação social.

Se tiver alguma dúvida que este manual não tenha esclarecido, contate seu RH! :)



OBRIGADO!

 @nossaclinica

