ÉTICA é um dever ou um direito? Mais que isso, é um privilégio.

ÉTICA é um conjunto de normas, princípios e conceitos que norteiam nossas ações – conduta humana -, do ponto de vista do bem e do mal1.

Todos nós sabemos o que é certo e o que é o errado. E sabemos também que a opção pelo certo gera benefícios para cada Pessoa, para cada Profissional, para a Equipe, para nossos Clientes, para a **Clínica da Imagem** e para o País.

A ÉTICA é um compromisso da sociedade; portanto, para todo Profissional é um **dever**

e para todo o Cidadão é um direito.

Aqui na **Clínica da Imagem**, se alguém, em algum momento, estiver colocado em risco o bom andamento dos trabalhos e a excelência dos nossos serviços comprometendo assim a instituição, a **Clínica da Imagem** tem todo o direito – e até mesmo o dever - de apurar os fatos e tomar as providências cabíveis, de acordo com as Normas e a Legislação em vigor. Com transparência, celeridade, e todo o rigor.

E nós, Profissionais da Saúde, Colaboradores destaClínica, temos a obrigação de informar qualquer irregularidade para que a **Clínica da Imagem** possa corrigir, solucionar, melhorar e evoluir. Sempre, em benefício da Instituição que garante a sua estabilidade profissional e o seu futuro como Cidadão.

Assim, caso Você tenha conhecimento de qualquer violação da ética e da conduta prevista neste Manual, é sua obrigação relatar o fato atráves do nosso canal de denúncia, ao seu superior imediato ou à Gerência da sua área. Ou, se preferir, converse diretamente com o Setor de Gestão de Pessoas da **Clínica da Imagem.**

Na **Clínica da Imagem**, ÉTICA é um dever, é um direito e, mais que isso, é um grande privilégio.

1HOLANDA, Aurélio Buarque *in* Dicionário da Língua Portuguesa, editora Saraiva Revista e Atualizada.

MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA

A CLINICA DA IMAGEM É ASSIM

Identidade Institucional da **Clínica da Imagem.**:

Este MANUAL contém os princípios que definem o que a **Clínica da Imagem.** espera dos seus Colaboradores, Partes Relacionadas – Prestadores de Serviços; Terceiros; Fornecedores -, Profissionais da Saúde, em termos de ética e conduta na relação profissional com a Instituição.

Nossa **MISSÃO**:

Atender os pacientes com Excelência.

Promover a boa radiologia, comprometida com a qualidade e com a melhoria contínua.

Ser um espaço de difusão do conhecimento, de crescimento profissional e de interação construtiva entre médicos.

A **VISÃO:**

Ser referência como empresa criativa e inovadora, compromissada com o conhecimento, com o diagnóstico correto e acima de tudo com o paciente.

Nossos **VALORES** são:

Respeito e amor a vida;

Agilidade no atendimento e nos laudos;

Concorrência ética;

Sustentabilidade;

Responsabilidade social;

Simplicidade.

INTRODUÇÃO. ....................................................................................................... 1

A CLÍNICA DA IMAGEM (Missão, Visão e Valores) 2

 [PREFÁCIO. 4](#_TOC_250002)

[ABRANGÊNCIA E ESCOPO. 5](#_TOC_250001)

IDENTIDADE DA CLÍNICA DA IMAGEM .............................................................................7

[PRINCÍPIOS ÉTICOS DA CLÍNICA DA IMAGEM 8](#_TOC_250000)

NOSSA FORMA DE SER 9

COMO EMPRESA. 10

COMO COLABORADORES. 13

COM OS CLIENTES. 18

COM OS FORNECEDORES. 19

COM OS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS 20

COM AS QUESTÕES SOCIOAMBIENTAIS. 20/21

REPORTE DE VIOLAÇÕES. 21/22

# PREFÁCIO

A **CLÍNICA DA IMAGEM** iniciou sua história em 1989, a partir dos esforços e da dedicação de um grupo de médicos, foi fundada a Clínica da Imagem de Goiânia.

Como uma das pioneiras na cidade de Goiânia – GO, a Clínica coloca à disposição dos médicos e pacientes seus serviços, pautados nos propósitos de atualização médica contínua e aprimoramento da qualidade e rapidez no atendimento, investindo continuamente em conhecimento, tecnologia e fazendo do compromisso com o diagnóstico um ideal presente em cada exame.

A expressão desses fundamentos através de um documento, o **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA**, cria confiança e inspira respeito, assegurando a todos que a **CLÍNICA DA IMAGEM** continua a operar sempre em conformidade com as melhores práticas. Disso depende o sucesso contínuo da Instituição e a satisfação de todas as partes envolvidas.

O **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA**, como ferramenta de gestão, apoia e reforça os pilares organizacionais que orientam as ações e explicitam a posturada **CLÍNICA DA IMAGEM** a todos com quem porventura mantenha algum tipo de relação.

Diante dessa responsabilidade, é que foi projetado num MANUAL tudo aquilo que é esperado dos nossos Colaboradores, Profissionais da Saúde e Parceiros. Princípios claramente descritos neste MANUAL, que não são *opcionais* e muito menos *negociáveis*.

Como aqui se lida com o que há de mais valioso neste mundo - **VIDA HUMANA** -, é imprescindível para a **CLÍNICA DA IMAGEM** a condução dos trabalhos dentro dos mais elevados padrões éticos com uma atuação exemplar na comunidade.

# ABRANGÊNCIA E ESCOPO

Sob a luz esclarecedora deste MANUAL, obrigam-se a todos os Colaboradores, Prestadores de Serviços, Profissionais da Saúde e Parceiros da **CLÍNICA DA IMAGEM**, com plena e total compreensão, aceitação para cumprimento das Normas. Sem nenhuma exceção, todos os que direta ou indiretamente representam a **CLÍNICA DA IMAGEM**, devem pautar as suas condutas funcionais e atitudes nas diversas situações. Cabe aos Administradores, no âmbito de suas atribuições, zelar para que todo este conteúdo seja divulgado, esclarecido e cumprido. Não cumpri-lo pode e deve resultar em medidas disciplinares, podendo até propiciar a denúncia nas relações jurídicas que os vinculam, resultar em demissão por justa causa, rescisão de contrato, e cessação de vínculo existente.

Firmado o vínculo com a **CLÍNICA DA IMAGEM**, é dever de todo contratado exercer suas atividades em consonância com este MANUAL, estimulando e orientando os envolvidos nesse sentido, independentemente do cargo e/ou função, entendendo que a reputação da MULTIMAGEM depende das suas ações e atitudes como Profissional e como Cidadão.

O **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA** objetiva eliminar a subjetividade das interpretações pessoais, o que se poderia discutir como certo ou errado, visões e conceitos particulares e individuais, caracterizando-se como um Guia que orienta o que é esperado do comportamento individual e coletivo, abrangendo as seguintes diretrizes:

1. A forma de ser da **CLÍNICA DA IMAGEM** (Missão e Valores) e princípios éticos;
2. Qualidade e segurança na realização de Exames;
3. Utilização dos recursos da **CLÍNICA DA IMAGEM**;
4. Manuseio das informações confidenciais;
5. Questões de saúde e segurança do trabalho;
6. Diversidade e relações de trabalho;
7. Relações com os Clientes (Pacientes e Familiares);
8. Relações com os Fornecedores;
9. Relações com os Colaboradores;
10. Relações com os Órgãos Governamentais;
11. Questões socioambientais;
12. Reporte de violações (Eventos).

Quanto à divulgação, este Manual está sempre disponível para consulta de todos os Colaboradores, Profissionais da Saúde e Parceiros, **a qualquer momento**, sendo de responsabilidade da área de Gestão de Pessoas e dos Administradores dar ciência aos novos Colaboradores. Dessa forma, nenhum Colaborador poderá alegar desconhecimento das Normas aqui expostas, pois é parte integrante de todas as ações e procedimentos da CLÍNICA DA IMAGEM.

É da responsabilidade dos Administradores por meio de seus atos e em consonância com este **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA**, a liderança pelo exemplo, demonstrando conformidade com o descrito neste documento, integral e continuamente. Recomendamos aos nossos Colaboradores, Gestores e demais Administradores das Empresas parceiras que sejam imperativos na observância de seus atos, os quais devem manter coerência com as disposições deste MANUAL.

Dúvidas específicas a respeito de situações concretas sobre a aplicação ou interpretação com relação a este **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA** deverão ser encaminhadas para a Gestão de Pessoas e, se necessário, este as encaminhará diretamente ao Jurídico para solucionar eventual interpretação.

A gestão do manual de ética é realizada através do Setor de Gestão de Pessoas, com supervisão e orientação do Jurídico, objetivando garantir o controle e a manutenção das suas regras e assegurar o fiel cumprimento das orientações nele estabelecidas. O mesmo manual está disponível para consulta na página eletrônica <http://www.clinicadaimagem.com.br/>.

# IDENTIDADE DA CLÍNICA DA IMAGEM

A **CLÍNICA DA IMAGEM** tem como objetivo primeiro, prestar os serviços de precisão diagnóstica com excelência no atendimento e segurança dos Pacientes e Familiares de forma transparente, com serviços de alta complexidade; proteger; zelar; priorizar e valorizar, ao máximo, o patrimônio da Sociedade, com equilíbrio, harmonia e relação profícua com os Profissionais da Saúde, Pacientes, Colaboradores, Fornecedores e Operadoras de Planos de Saúde. Fundamenta todas as decisões, ações e relacionamentos numa orientação ética, compartilhada por todos aqueles que participam da nossa MISSÃO. Está empenhado na excelência, com desafio contínuo na melhoria. Acolhe nossos Clientes (Pacientes e Familiares) com humanização, hospitalidade e alta tecnologia, a fim de proporcionar atendimento personalizado e seguro, com resolutilidade. A nossa trajetória manterá a construção extensa e constante de uma conduta coerente e responsável diante da Sociedade, com vistas à credibilidade. Está ciente do impacto da atividade médico-hospitalar no meio- ambiente e da responsabilidade socioambiental, a partir de uma visão sistêmica e atuará alinhado ao desenvolvimento sustentável. Procura a eficiência, acreditando que esta conduz a níveis de diferenciação com relação ao mercado e aos resultados.

# PRINCÍPIOS ÉTICOS DA CLÍNICA DA IMAGEM

Como podemos definir ÉTICA? É uma ciência voltada para reflexão da ação e condutas humanas, que orienta cada ser humano a respeito do que é certo ou errado, moralmente falando. Através de uma atitude compromissada da organização, entendemos que os princípios éticos dos processos de decisão e de orientação das escolhas individuais da **CLÍNICA DA IMAGEM** são:

1. Respeito à vida e ao ser humano;
2. Busca contínua da satisfação dos nossos Clientes (Pacientes e Familiares), prestando serviços com qualidade, confiabilidade, credibilidade, eficiência, disponibilidade e segurança;
3. Proteção e uso apropriado dos ativos **CLÍNICA DA IMAGEM**;
4. Atuação com integridade e comprometimento às questões da **CLÍNICA DA IMAGEM**, protegendo informações exclusivas, bem como as de nossos Clientes e fornecedores;
5. Cumprimento das Normas de saúde ocupacional e segurança do trabalho;
6. Trabalho em equipe de forma respeitosa, mantendo uma cultura de cooperação, interdependência, respeito à diversidade, lealdade, confiança e solidariedade em todo a **CLÍNICA DA IMAGEM**;
7. Envolvimento dos parceiros do negócio nos princípios e diretrizes da

# CLÍNICA DA IMAGEM;

1. Ação com responsabilidade social e respeito ao meio ambiente;
2. Condução dos negócios em conformidade com as Legislações aplicáveis, ainda que possível eventual questionamento no âmbito judicial e/ou administrativo;
3. Comunicação, providência e interação adequadas e pertinentes diante de qualquer comportamento ilícito ou antiético.

# NOSSA FORMA DE SER COMO EMPRESA

Qualidade e segurança na realização de exames diagnósticos

A qualidade do atendimento e a segurança dos nossos Clientes (Pacientes e Familiares)são sempre aspectos primordiais na realização de exames diagnósticos e, por isso, contam com a nossa dedicação e responsabilidade. A **CLÍNICA DA IMAGEM** está empenhado no desenvolvimento e aperfeiçoamento de processos que garantam, desde a concepção até o produto final, um atendimento e serviço com total eficácia em consonância com nossa MISSÃO, motivo pelo qual é esperado e necessário o envolvimento nos seguintes objetivos:

1. Melhorar a qualidade dos serviços oferecidos;
2. Aumentar o grau de satisfação de Clientes;
3. Melhorar continuamente nossos processos;
4. Cumprir todos os requisitos legais e regulamentares da área de atuação; **e)**Assegurar os mais altos padrões de assistência aos Clientes com rigoroso controle da qualidade;
5. Assegurar que todas as manifestações dos Clientessejam ouvidas, tratadas e respondidas;
6. Seguir padrões de trabalho, horários, normas, políticas e programas estabelecidos pela **CLÍNICA DA IMAGEM**.

# UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DA CLÍNICA DA IMAGEM

Os recursos da **CLÍNICA DA IMAGEM** são destinados a colaborar para o alcance dos objetivos sociais diretos e/ou indiretos. Há uma grande variedade de ativos, incluindo ativos físicos(máquinas; equipamentos; aparelhos; móveis; utensílios; construções; veículos, dentre outros), informações e propriedade intelectual, além de diversos serviços e produtos. A **CLÍNICA DA IMAGEM** é responsável por proteger e desenvolver esses ativos, sendo esperado e necessário que:

* **a)**Todo procedimento, processo, sistema ou ideias inovadoras que surjam individualmente ou mesmo em equipe na **CLÍNICA DA IMAGEM** são de propriedade da Instituição **não** podendo ser doados, registrados em nome próprio e/ou de terceiros, copiados, retirados, suprimidos e/ou apagados, transferidos ou cedidos a qualquer outra instituição ou empresa sem o formal consentimento da **CLÍNICA DA IMAGEM**;
* **b)**Haja responsabilidade e necessidade que TODOS cuidem dos bens da **CLÍNICA DA IMAGEM** evitando que sejam perdidos, danificados, mal utilizados, desperdiçados, emprestados ou doados sem autorização expressa – por escrito;
* **c)** Os ativos físicos da organização (instalações elétricas, eletrônicas; geradores; edificações e/ou construções; máquinas e equipamentos; sistemas de informática;*backup*; estoques; os sistemas de computador;*internet* e correio eletrônico; veículos, dentre outros), bem como os bens intangíveis (Planos de Negócio, Tecnologia, Marca, estratégias de negócio, margem, sistema, parametrizações) somente sejam utilizados em atividades ligadas à própria **CLÍNICA DA IMAGEM**;
* **d)**Haja responsabilidadede TODOS e cuidados adequados com os documentos que pertencem à **CLÍNICA DA IMAGEM**, durante todo o tempo que estiverem em uso e/ou sob nossa guarda;
* **e)** Os recursos, serviços, materiais e equipamentos sejam utilizados conforme estabelecido às suas respectivas funções, sem desvios de utilização, local ou finalidade.

# MANUSEIO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS

Os Colaboradores, Terceirizados, Profissionais da Saúde, dentre todos os outros que mantenham relacionamento com a **CLÍNICA DA IMAGEM**, devem, necessariamente, assegurar que TODAS as informações não reveladas e/ou disponibilizadas ao público sejam mantidas em **confidencialidade** e **sigilo**, inclusive as que dizem respeito a parceiros de negócios. Dessa forma, é esperado e necessário que:

1. As informações **confidenciais**, **sigilosas** ou **estratégicas** sejam limitadas a Pessoas com necessidade de conhecimento, incluindo divulgação interna junto a outros Colaboradores, Departamentos da **CLÍNICA DA IMAGEM**, bem como a Terceiros;
2. Somente Pessoas autorizadas forneçam informações relevantes a terceiros ou a outros Departamentos, de acordo com as diretrizes e com a autonomia estabelecidas ao cargo ou função;
3. As informações sobre a **CLÍNICA DA IMAGEM**, bem como sobre seus Clientes e Profissionais, sejam armazenadas somente em computadores e mídias da **CLÍNICA DA IMAGEM**, sem realização de cópias para uso, mesmo que *backups* não autorizados, ou mídias particulares ou para envio a terceiros;
4. Todos os registros confidenciais e/ou sigilosos de Clientes e Parceiros, eletrônicos ou em papel, sejam mantidos protegidos e que sua pesquisa se restrinja à finalidade do atendimento ou serviço pertinente à função;
5. As informações confidenciais e/ou sigilosas não sejam duplicadas e/ou reproduzidas, exceto em caso de necessidade para o estrito cumprimento do exercício de suas atribuições na **CLÍNICA DA IMAGEM**;
6. Discussões ou trabalhos com informações confidenciais e/ou sigilosos em áreas públicas e/ou comuns da **CLÍNICA DA IMAGEM** devem ser evitados;
7. Toda a informação confidencial e/ou sigilosa seja resguardada e/ou devolvida pelo Colaborador após a saída da **CLÍNICA DA IMAGEM**, não sendo

possível a utilização e/ou divulgação, mesmo após o desligamento por qualquer razão e/ou justificativa;

1. Os documentos, bens, produtos, materiais, aparelhos e equipamentos, dentre quaisquer outras denominações sejam retirados da CLÍNICA DA IMAGEM pelos Colaboradores, apenas e tão somente, quando autorizados expressamente – por escrito -, pelo Administrador.

# NOSSA FORMA DE SER COMO COLABORADORES

Questões de saúde e segurança do trabalho

Todos nós, Colaboradores da **CLÍNICA DA IMAGEM**, compartilhamos de ambientes saudáveis e seguros em todos os aspectos das condições de trabalho, incluindo qualquer tipo de risco, sendo esperado e necessário que:

1. Todo Trabalhador ou Parceiro da **CLÍNICA DA IMAGEM** apresente comportamento seguro, respeitoso, decente e em harmonia aos preceitos detalhados neste Manual, obedecendo às Normas de Segurança Gerais e utilizando os equipamentos de proteção individuais - EPIs e coletivos adequados e disponibilizados;
2. Toda situação de risco, seja devido às instalações, seja devidoa comportamento inadequado, ou ainda, acidentes,devem ser notificados ao Superior imediato;ao Serviço de Segurança e Saúde do Trabalhador, e/ou aos Gestores da **CLÍNICA DA IMAGEM**;
3. As regras relativas à saúde e à segurança do trabalho da **CLÍNICA DA IMAGEM**, bem como as orientações para manutenção da ordem e organização dos ambientes sejam respeitadas e seguidas, segundo orientações do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR, Norma Regulamentadora - NR 32, Serviço de Segurança e Saúde do Trabalho - SESST, Comissão Interna de Prevenção a Acidente – CIPA.
4. As medidas para manter um ambiente de trabalho saudável, ético, respeitoso e cortês sejam estabelecidas e seguidas;
5. Os Colaboradores e outros que atuem nas dependências da **CLÍNICA DA IMAGEM** não usem bebidas alcoólicas ou outras substâncias químicas que causem ou não, dependência durante o período de trabalho e/ou que possam interferir no trabalho realizado, evitando possíveis acidentes e nem assumam suas funções sob efeito desses produtos;
6. Os Colaboradores saibam como agir em caso de emergência nos respectivos locais de trabalho, adotando atitudes e providências previamente orientadas.

# RELAÇÕES DE TRABALHO

Nós, da **CLÍNICA DA IMAGEM**, sabemos que somos o grande diferencial daMedicina Diagnósticae responsáveis por construir um excelente local de trabalho, motivo pelo qual é esperado e necessário, bem como será cobrado que:

1. Nas relações no ambiente de trabalho todos se empenhem em ser gentis, polidos e respeitosos tratando os Colegas com cortesia, respeito e humildade;
2. A troca de informações e conversas seja sempre saudável e positiva, sem incentivo ou disseminação de conteúdo de credibilidade *duvidosa* ou real que exponha e/ou constranja a vida profissional ou particular das Pessoas;
3. Todos pautem as suas ações na transparência, na ética, na honestidade, na decência, na responsabilidade com foco no resultado, espírito de equipe e lealdade;
4. Haja o auxílio recíproco dos Colegas no desempenho das suas funções;
5. As tarefas sejam desenvolvidas com eficiência, dedicação e dentro dos mais elevados padrões humanos e profissionais;
6. Os Colaboradores sigam as regras relacionadas a vestuário e aparência, identificação e apresentação pessoal, seguindo TODAS as diretrizes determinadas para sua função e os padrões formais esperados para a vida corporativa e para o ambiente de atendimento;
7. Sejam cumpridos padrões de trabalho, horários, escalas/jornadas, Normas, Políticas e programas estabelecidos pela **CLÍNICA DA IMAGEM**;
8. Todos os contatos com Clientes ou demais pessoas, formal ou presencialmente, ou ainda, por telefone, sejam mantidos de forma respeitosa e educada, levando em conta o compromisso de TODOS com a

imagem da **CLÍNICA DA IMAGEM** e com bons relacionamentos, podendo haver monitoramento de conteúdos e por imagem e áudio;

1. Os ambientes, locais e recursos de trabalho sejam utilizados e frequentados apenas por Colaboradores autorizados, para desempenho de suas funções dentro dos horários e jornadas autorizados;
2. Que TODOS participem de forma efetiva das ações previstas ao acompanhamento técnico e comportamental, com abertura e transparência aos diálogos sobre desempenho junto à sua liderança, com foco na melhoria e desenvolvimento contínuos;
3. Haja comunicação e informação, clara e inequívoca, bem como, imediata ao Administrador sobre não conformidades e erros culposos (negligência, imprudência ou imperícia) ou dolosos (intencionais), também sobre situações que possam e/ou quase geraram erro,e ainda, de fatos ou condições que possam ocasionar falhas, incidentes ou acidentes, de qualquer nível, dano ou impacto;
4. Não se deturpe, subtraia, modifique ou altere o teor de informações ou documentos;
5. Os sistemas de comunicação da **CLÍNICA DA IMAGEM**, incluindo conexões de *internet*, sejam utilizados para conduzir os negócios da **CLÍNICA DA IMAGEM**, sendo inaceitável acesso ou disponibilização de fatos ou fotos em redes sociais, ainda que restritas, de aspectos internos ou externos da **CLÍNICA DA IMAGEM**, bem como a propagação de documentos ou E-Mails com conteúdo que atente ao pudor, à moral, à decência, de cunho discriminatório, que envolva fatos, presunções, boatos, difamações, calúnias ou ofensas e/ou emissão de juízo de valor acerca das Pessoas da **CLÍNICA DA IMAGEM**, sejam elas pares, parceiros, profissionais, superiores, colegas ou Clientes;
6. Os Colaboradores não divulguem propagandas político-partidários, comerciais, de cunho religioso ou material promocional com seu próprio nome nas dependências ou proximidades da **CLÍNICA DA IMAGEM**, muito

menos,utilizando recursos da **CLÍNICA DA IMAGEM** incluindo telefones, papel, fotocopiadora; *scanner*, endereço de correio eletrônico e outros recursos;

1. Haja um ambiente livre de quaisquer comportamentos agressivos ou de assédio moral ou sexual;
2. Haja respeito ao direito à privacidade dos nossos Colegas;
3. Qualquer outro emprego, filiação ou atividade com ou sem remuneração, não prejudique direta ou indiretamente o desempenho do trabalho na **CLÍNICA DA IMAGEM**;
4. Os Colaboradores não critiquem publicamente os Colegas de trabalho, os Clientes, os Profissionais, os Prestadores de Serviço, os Concorrentes e os Fornecedores;
5. O Administrador seja comunicado de forma clara e inequívoca quando houver qualquer potencial conflito de interesse que possa influenciar as nossas ações, evitando-se o uso do Cargo e/ou Função para obtenção de facilidades ou qualquer forma de favorecimento para si ou para outrem;
6. Fique claro que em qualquer circunstância fica proibido o uso do Manual ou da marca da **CLÍNICA DA IMAGEM**, direta ou indiretamente, para qualquer atividade;
7. Os Colaboradores não aceitem qualquer tipo de remunerações ilegais, propinas, comissão, vantagens, presentes, lembranças, viagens, descontos,ou qualquer outro benefício ilícito ou antiético, mesmo que seja entregue e/ou enviado a outro local;
8. A admissão no quadro da **CLÍNICA DA IMAGEM** de Parentes até o 3º. Grau, marido e/ou esposa, em união estável,ou, conhecidos dos atuais Colaboradores, seja autorizada, previamente, pelo Setor de Gestão de Pessoas e que esse relacionamento familiar, de convívio ou de amizade não interfira nas atividades, tampouco no convívio corporativo e profissional;
9. Não haja a relação de subordinação direta ou indireta entre Parentes até 3º. grau, bem como alocação de Parentes em um mesmo Departamento, cargo ou função;
10. O Colaborador não utilize seu cargo ou nome da **CLÍNICA DA IMAGEM** visando obter facilidades, vantagens ou qualquer outra forma de favorecimento para si ou para terceiros a título oneroso, promocional ou gratuito;
11. Todo Colaborador que, se encontrando em situação de atendimento ou como Acompanhante ou responsável de Familiar e/ou Amigo em atendimento, observe os fluxos do serviço em questão e as Normas estabelecidas no Regulamento Interno da **CLÍNICA DA IMAGEM**, utilizando-se dos canais de comunicação disponibilizados aos Clientesexternos se necessário, sem tomar ações ou encaminhamentos que possam gerar interferência ou quebra de rotinas;
12. Sempre que estiver representando a empresa, ou quando as suas ações puderem impactar sua imagem ou a da **CLÍNICA DA IMAGEM**, incluindo participações em eventos comemorativos ou informais da **CLÍNICA DA IMAGEM**, o Colaborador deverá empregar os melhores princípios éticos em sua conduta, condizentes com todos os princípios e valores da CLÍNICA DA IMAGEM, coerentes aos fundamentos deste Manual.

# O NOSSO JEITO DE SER COM OS CLIENTES (Pacientes e Familiares)

O relacionamento com os Clientes deve,sempre, buscar o compromisso na satisfação das suas necessidades, encontrando soluções que atendam aos seus interesses dentro do escopo deste Manual. Para isso, é esperado e necessário que:

1. **-** Todos os Colaboradores atendam os Clientes com respeito,urbanidade, cortesia, presteza e eficiência, fornecendo, quando possível, as informações solicitadas de forma clara e adequada ou fazendo os encaminhamentos pertinentes, buscando um relacionamento de longo prazo;
2. **-** Não haja tratamento preferencial e/ou discriminatório a quem quer que seja por motivos de ordem pessoal, exceto, decorrente de Legislação, nem quebra de regras e Regimentos Internos por este mesmo motivo, salvo, sob critérios e autorização de instâncias superiores;
3. **-**As críticas e sugestões de nossos Clientes sejam consideradas, encaminhadas a Gerência ou através da pesquisa de satisfação/reclamação, analisadas, tratadas com respeito e respondidas dentro de um prazo compatível;
4. **-** Qualquer situação de conflito envolvendo Clientes seja encaminhada conforme fluxos estabelecidos neste Manual – Superior imediato, Gestão de Pessoas, com respaldo das pessoas que tenham autonomia de decisão, sem adoção de atitudes individuais, paliativas ou imediatistas.

# O NOSSO JEITO DE SER COM OS FORNECEDORES

Nossos Fornecedores, inclusive de serviços, são nossos Parceiros, e devem estar alinhados com os princípios deste Manual. Dessa forma, é esperado e necessário que: **A -** A contratação de Fornecedores e de Prestadores de Serviços siga critérios técnicos, profissionais, morais e éticos e seja realizada mediante processo que garanta a melhor escolha dentro da relação custo-benefício conforme regras de

cadastro preestabelecidas;

**B -** Sejam escolhidos após comprovação quanto a serem Empresas éticas e socialmente responsáveis;

**C -** O relacionamento com quaisquer Fornecedores, Parceiros ou Prestadores de Serviços seja conduzido de forma ética, transparente, honesta, considerando a disposição deste Manual e interesses gerais da **CLÍNICA DA IMAGEM**;

**D -** O comando dos Colaboradores vinculados às Empresas Prestadoras de Serviço e Parceiros seja sempre destas e não da **CLÍNICA DA IMAGEM**.

# O NOSSO JEITO DE SER COM OS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS

Adotamos e prezamos por um bom relacionamento com todas as esferas públicas, Autoridades locais, Estaduais e Federais, como Prefeituras, Órgãos de Licenciamento Urbano e Ambiental, Cartórios, Agências Reguladoras e Entidades Governamentais.

Reforçando nosso compromisso com o respeito àsLeis, Normas e Regulamentos destes Órgãos e o cumprimento de nossos deveres e para manutenção desta política, é esperado e necessário que:

1. Sejam observados os princípios e normativos constitucionais e do Direito positivo vigente;
2. Em caso de fiscalização, só o Colaborador designado pela **CLÍNICA DA IMAGEM** poderá passar as informações a fiscalizar;
3. Toda notificação ou orientação recebida de Representantes destes Órgãos seja comunicada, de imediato, ao Administrador e/ou Gestor da área para análises pertinentes, comunicação imediata ao Jurídico da **CLÍNICA DA IMAGEM** sem omissão que possa ocasionar descumprimento de prazos ou prejuízo de qualquer natureza.

# O NOSSO JEITO DE SER COM AS QUESTÕES SOCIOAMBIENTAIS

A **CLÍNICA DA IMAGEM** entende que tem responsabilidades na Sociedade e deve estar empenhado em prol da nossa comunidade, sendo esperado e necessário que:

1. As questões socioambientais sejam tratadas de maneira responsável;
2. Haja apoio com relação aos projetos filantrópicos e voluntários porventura desenvolvidos e/ou apoiados pela **CLÍNICA DA IMAGEM**, mediante a participação de todos;
3. Os Colaboradores tenham firme compromisso de praticar, incentivar e valorizar a preservação ambiental, observando as orientações de programas dessa finalidade adotados pela **CLÍNICA DA IMAGEM**, tais como Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRSS;
4. Respeito ao Meio Ambiente, procurando reduzir os impactos ambientais e/ou aspectos negativos nas condições de vida das comunidades, cumprindo as Normas Legais;
5. Haja empenho na busca de opções de matérias-primas renováveis para preservação dos recursos naturais;
6. Todos os Colaboradores, Fornecedorese Parceiros tenham atitudes que minimizem o desperdício na utilização de Água e Eletricidade,e, valorizem o consumo de materiais e alimentos de forma racional para menor geração possível de resíduos;
7. Haja prática de descarte adequado e seletivo dos resíduos, desde seu local de origem, para apoio aos programas de reciclagem dos produtos oriundos das atividades da **CLÍNICA DA IMAGEM**, seguindo os critérios previstos no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - PGRSS;
8. Haja comunicação imediata de qualquer problema ou ocorrência envolvendoos processos e que gerem consequências diretas ou indiretas no plano ambiental;
9. Haja uso adequado de materiais e equipamentos de trabalho, de forma a aumentar sua vida útil e evitar desperdício de recursos.

# REPORTE DE VIOLAÇÕES (Eventos)

Os Colaboradores que tenham conhecimento de quaisquer atos, fatos ou práticas que violem o presente **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA têm o expresso dever de informar o fato e/ou evento, imediatamente, por meio do canal de denúncia:** **comiteeticaclinicadaimagem@gmail.com** **ou aos respectivos Gestores, de forma inequívoca.** A denúncia será tratada pela comissão de ética estabelicida pela empresa, que por sua vez, conduzirão a ocorrência diretamente à área responsável, com informação copiada ao Setor de Gestão de Pessoas e Jurídico da **CLÍNICA DA IMAGEM**. Não será permitido qualquer tipo de discriminação ou retaliação aos Colaboradores pelo fato de terem informado, de boa-fé, supostas violações e/ou condutas.

Algumas violações estarão sujeitas à Notificação,às respectivas comissões de ética, associadas aos Conselhos Regionais ou mesmo às Instâncias Legais, com procedimentos

# CLÍNICA DA IMAGEM DE GOIÂNIA LTDA

(CNPJ(MF) no. 03.846.045/0001-70)

(Representantes Legais)

*Samuel Martins Gonçalves OAB-Go. 17.385 OAB-DF 2.289-A*