



INSTITUTO MARIA SCHMITT DE DESENVOLVIMENTO
DE ENSINO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE DO CIDADÃO.

Endereço: Rua Caetano Lumertz, 746 - Centro – Araranguá-SC | CEP 88.900-045

POLÍTICA, NORMAS E PROCEDIMENTOS **DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**

POLÍTICA, NORMAS E PROCEDIMENTOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é descrever as regras a serem seguidas nos processos de recrutamento e seleção de colaboradores, para substituição e aumento de quadro.

2. ABRANGÊNCIA

Todas as unidades do Instituto Maria Schmitt.

3. DEFINIÇÕES

IMAS – Instituto Maria Schmitt

RP – formulário de Requisição de Pessoal.

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho.

R&S – recrutamento e seleção.

Recrutamento – processo que consiste em anunciar as vagas e convocar os candidatos para a primeira avaliação.

Seleção – avaliação técnica e comportamental do candidato.

Recrutamento Interno – quando o processo é direcionado a todos os colaboradores do IMAS, e podem participar aqueles que possuam o perfil descrito para o cargo.

Recrutamento Externo – quando o processo é direcionado aos candidatos do mercado.

Recrutamento por Mapeamento – aplicado quando o gestor solicitante identifica possíveis candidatos (internos ou externos) e indica a participar do processo seletivo para a vaga aberta.

4. DESCRIÇÃO

O processo de Recrutamento e Seleção consiste em buscar candidatos à determinada vaga, e selecionar os que mais se adequem ao perfil desejado. Toda solicitação de abertura de um processo de recrutamento e seleção deve ser formalizado através de uma RP devidamente

preenchida, assinada pelo gestor requisitante e aprovada pela área de Gestão de Pessoas e Diretor da Unidade.

Para reposição de colaboradores com afastamento por mais de 15 dias deve-se aguardar o resultado da perícia médica realizada pela Previdência Social.

4.1. Elegibilidade

Ex-colaboradores poderão ser recontratados desde que não tenham sido demitidos por baixo desempenho ou má conduta. Somente poderão ser recontratados aqueles que tenham sido demitidos por redução de quadro, extinção do serviço ou por iniciativa própria, decorridos pelo menos 3 (três) meses de seu desligamento. A Unidade interessada na recontração deve buscar informação sobre seu histórico profissional e comportamental na Unidade onde o profissional trabalhou.

Para abertura de processo seletivo, deverá ser definido o tipo de recrutamento:

4.2. Recrutamento interno

O recrutamento interno deve ser priorizado sempre que possível, e para sua abertura, é imprescindível que a vaga seja efetiva.

Considerando os requisitos a vaga, o recrutamento interno poderá ser direcionado para:

- Todos os colaboradores do IMAS;
- Os colaboradores de uma Unidade específica;
- Os colaboradores de uma modalidade específica de serviço / área.

Para participar do processo seletivo interno, o colaborador deve atender os seguintes requisitos:

- Ter no mínimo 6 (seis) meses na mesma função.
- Não ter participado de processo seletivo interno a menos de 3 (três) meses;
- Atender aos requisitos da vaga;
- Ter a aprovação do gestor imediato para participação no processo seletivo.

4.3. Recrutamento externo

Poderá ser aberto recrutamento externo para vagas efetivas ou vagas por prazo determinado.

O recrutamento externo deve ser realizado pelos seguintes motivos:

- Vaga confidencial;
- Já ter sido realizado recrutamento interno e os candidatos não terem sido aprovados;
- Não ser possível recrutamento interno por falta de candidatos com os requisitos da vaga.

Nos casos de recrutamento externo, é imprescindível a formalização do contrato de trabalho antes de qualquer ação que possa caracterizar vínculo empregatício, como: a retenção da carteira de trabalho, comparecimento em reuniões, treinamento e integração.

4.4. Recrutamento misto

Poderão ser abertos simultaneamente processos de recrutamento interno e externo, devendo ser devidamente autorizado pela Gestão de Pessoas da matriz.

4.5. Recrutamento por Mapeamento

Para abertura de recrutamento por mapeamento, as vagas podem ser efetivas ou vagas por prazo determinado (neste último caso, somente para mapeamento externo).

O processo seletivo será priorizado considerando os requisitos da vaga, sendo os profissionais mapeados pelo gestor solicitante e a área de Recrutamento & Seleção, podendo haver ou não, a necessidade da divulgação da vaga.

5. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

5.1. Gestor da vaga

- Preencher e assinar o formulário de RP solicitando a abertura ou reposição da vaga;
- Solicitar as devidas aprovações do formulário:
 - ✓ Vaga orçada: solicitar aprovação do superior imediato e demais aprovadores;
 - ✓ Vaga não orçada: solicitar aprovação do Líder da Unidade e demais aprovadores. Caso o solicitante seja o próprio Líder, solicitar aprovação do Superior imediato;
 - ✓ Substituição de colaboradores afastados pela Previdência Social: anexar o parecer da perícia médica.
- Solicitar à área de Tecnologia da Informação os recursos necessários e perfil de acessos da vaga (no caso de vaga nova);
- Realizar entrevista com o candidato.

5.2. Recrutamento e Seleção ou Líder da Unidade (para Unidades que não possuem a área de Gestão de Pessoas)

- Analisar a requisição, e dar seu parecer (aprovado ou reprovado);
- Realizar a divulgação da vaga nos meios de comunicação disponíveis;
- Avaliar a elegibilidade do colaborador interessado / mapeado (em casos de recrutamento interno e por mapeamento);
- Realizar o processo seletivo com todas as etapas, de acordo com cada cargo (entrevistas, aplicação de provas e testes, entre outros), em parceria com o gestor solicitante;
- Dar retorno aos candidatos participantes do processo seletivo;
- Agendar os exames admissionais ou de movimentação do candidato aprovado (de acordo com a NR7);
- Solicitar à área de Tecnologia da Informação a liberação dos acessos (após a escolha do candidato).

5.3. Colaborador (participante de Recrutamento Interno)

- ✓ Disponibilizar à área de Recrutamento e Seleção, os dados solicitados para participação no processo seletivo interno, obedecendo aos critérios estabelecidos nesta política;
- ✓ Informar ao seu gestor imediato sobre a intenção de participar do processo seletivo antes de se candidatar à vaga;



- ✓ Indicar, caso haja interesse, candidatos de mercado que possuam o perfil da vaga para participar do processo.

5.4. Departamento Pessoal

- ✓ Receber e conferir documentação do candidato;
- ✓ Realizar processo admissional no sistema;
- ✓ Coletar as devidas assinaturas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os casos não previstos nesta Norma deverão ser submetidos à apreciação da área de Gestão de Pessoas, que analisará a questão do ponto de vista global do Instituto Maria Schmitt e emitirá parecer sobre a oportunidade de inclusão do procedimento ou ainda, de uma ação específica.

Araranguá, 25 de março de 2019.



INSTITUTO MARIA SCHMITT DE DESENVOLVIMENTO
DE ENSINO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE DO CIDADÃO.

Endereço: Rua Caetano Lumertz, 746 - Centro – Araranguá-SC | CEP 88.900-045

POLÍTICAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS DE
ADMINISTRAÇÃO DE CARGOS E SALÁRIOS DO INSTITUTO
MARIA SCHMITT

POLÍTICAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO DE CARGOS E SALÁRIOS

INTRODUÇÃO

O presente documento é um instrumento de apoio da Gestão de Pessoas e estabelece normas e procedimentos de administração da política de cargos e salários do Instituto Maria Schmitt.

Importante destacar que o processo de Gestão de Pessoas é dinâmico, especialmente no que se refere aos Programas de Remuneração e Desenvolvimento de Carreiras. Para tanto, é comum revisões que contemplem as exigências do mercado e alinhamento da Missão, Visão e Valores do IMAS.

Neste documento serão definidas diretrizes básicas para a Gestão de Cargos e Salários desde a estrutura de cargos operacionais, administrativos, técnicos e de gestão.

1. OBJETIVOS

- Organizar e definir critérios que possibilitem uma Gestão de Cargos e Salários transparente e profissional;
- Estabelecer padrões de remuneração compatíveis com as atribuições dos cargos e a prática do mercado do mesmo segmento;
- Agrupar cargos com níveis de responsabilidades semelhantes, de forma que, pertença a mesma faixa salarial;
- Definir corretamente o campo de atuação dos diversos cargos, estabelecendo níveis de escolaridade, de experiência, de responsabilidade, de habilidade e de competência necessários ao bom desempenho dos mesmos.
- Oferecer e facilitar a promoção de colaboradores de acordo com novas habilidades adquiridas e de acordo com o orçamento público efetivamente recebido.

2. DIRETRIZ GERAL

Como instrumento de apoio, cabe à área de Gestão de Pessoas, a responsabilidade pela definição dos cargos e salários dos colaboradores, dos diversos níveis hierárquicos, baseando-se em pesquisas de mercado, descrição das atividades desenvolvidas, qualificação, escolaridade e necessidades da Organização.

Internamente, os colaboradores devem se sentir motivados a traçarem seus planos de desenvolvimento e participarem de processos seletivos internos para ocuparem outras posições.

Reajustes salariais, individuais ou coletivos, serão estabelecidos pela Diretoria Executiva, de acordo com situação financeira do IMAS ou por força de Negociação Coletiva.

3. CONCEITOS

Para os fins da aplicabilidade deste Manual, destacamos as palavras-chaves abaixo com os devidos conceitos:

Cargo: é uma composição de atividades desempenhadas por uma ou mais pessoas, formalmente retratado no organograma da empresa. O cargo estará ativo quando possuir um ou mais ocupantes ou a ser extinto quando houver ocupantes, mas não for permitida a contratação de novos funcionários para os mesmos.

Responsabilidades: Relaciona as principais responsabilidades que compõem um cargo, identificando, descrevendo a forma de execução, finalidade e formas de acompanhamento e controle.

Qualificação: É a escolaridade mínima necessária ao cargo. Ex: Formação Superior em Enfermagem ou Nível Técnico.

Experiência: É o tempo mínimo necessário para que uma pessoa possa desempenhar as atividades do cargo. Ex: Mínimo 2 anos de Experiência em atividades de Gestão e liderança de equipe.

Conhecimentos Técnicos: São conhecimentos técnicos específicos necessários ao cargo, adquiridos por meio de treinamentos formais ou pelo aprendizado no exercício do trabalho.

Habilidades e Competências: São as habilidades, atitudes e características pessoais necessárias ao ocupante para o pleno exercício das atividades e responsabilidades que compõem o cargo. Ex: Atenção, Organização, Postura Profissional, Relacionamento, Cortesia, etc.

Tabela Salarial: representa a distribuição de salários de acordo com cargo e posição na hierarquia.

Fixação de Salários: Os salários correspondentes a cada cargo serão propostos pela área de Gestão de Pessoas. As propostas salariais serão elaboradas sempre levando em conta: (a) os salários de mercado obtidos por meio de pesquisa de mercado em empresas e entidades com padrões e funções semelhantes aos praticados no IMAS; (b) o contexto regional; (c) a disponibilidade, ou não, de mão de obra e; (d) a experiência profissional do candidato.

Orçamento: Cada unidade terá seu orçamento de salários determinado pela pesquisa de mercado da região onde está inserida ou até mesmo pelo percentual destinado para este fim no contrato de Gestão.

Recrutamento interno: é uma ferramenta de desenvolvimento que permite o colaborador ocupar outra posição valorizando o capital humano interno. Entendemos que o processo de recrutamento interno estimula os colaboradores a buscarem o aperfeiçoamento contínuo, devido à possibilidade de crescimento.



4. ESTRUTURA DE CARGOS DO INSTITUTO MARIA SCHMITT

Assim, no IMAS os cargos foram classificados em três categorias (A, B e C):

A- Desenvolve atividades com grande nível de complexidade e responsabilidade, tem relevante interação com os clientes e parceiros da organização e é responsável totalmente ou parcialmente pela gestão das atividades fins. Exemplo: Diretores, Gerentes, Coordenadores e Assessores.

B- Funções com a missão de dar suporte à gestão e execução das atividades dos cargos do grupo A. Exemplo: Analistas, Assistentes e Supervisores ou Líderes das áreas de apoio, enfermagem e setores administrativos.

C- Funções que executam atividades elaboradas pelos demais grupos e como menor grau de complexidade e responsabilidade. Exemplo: Cargos de nível auxiliar ou técnico operacional e administrativo.

Categoria A:

Diretor:

- Define as diretrizes e estratégias de atuação de cada unidade, alinhando-as ao modelo de gestão do IMAS, estabelecendo os objetivos de curto, médio e longos prazos, bem como controlando e avaliando os resultados.
- Assegura a obtenção dos resultados definidos nos planos operacionais e administrativos, em conformidade com a missão da empresa, seus princípios e filosofia de negócio, dentro das diretrizes estratégicas e operacionais estabelecidas, por meio da coordenação geral de todas as áreas da empresa.
- Identifica oportunidades, avalia a viabilidade e faz recomendações sobre novos investimentos ou desenvolvimento de novos negócios, visando a garantir um retorno adequado para a Organização e nossos parceiros.
- Conduzir os processos de mudanças na cultura da organização, visando conquistar o engajamento de todos os seus integrantes e garantir a consolidação de uma cultura organizacional orientada para a contínua busca da qualidade e de altos padrões de desempenho individual e coletivo.
- Requer Pós-Graduação e experiência acima de 05 anos em Administração Geral de Empresas ou Hospitais.

Gerente:

- Gerencia uma ou várias áreas, cujas atividades se correlacionam ou envolvem aplicação de planos táticos para alcance das metas preestabelecidas pela Organização Social.



- Define os planos operacionais para atingir os resultados de cada área, alinhando-os aos da Organização Social.
- Define e assegura o cumprimento de metas de sua área de atuação.
- Interfere nos procedimentos operacionais das atividades, buscando melhorias nos processos.
- Identifica necessidades de desenvolvimento das equipes e de seus processos.
- Requer superior completo, com especialização na área e/ou Pós Graduação.
- Experiência de 05 anos na área de atuação e mínimo de 2 anos em cargo de Gestão.

Coordenador:

- Coordena as atividades realizadas em áreas da Organização Social. Detém poder sobre a utilização de recursos disponíveis, define prioridades, acompanha os trabalhos, assegurando o cumprimento do planejado e garantindo os resultados esperados.
- Lidera equipes formadas por analistas, graduados e profissionais que realizam atividades especializadas e/ou pessoal operacional.
- Atua junto à administração de pessoal na sua área no que se refere a: Contratações, Avaliações, Promoções, Desligamentos, Programação de Férias, Abonos etc.
- Requer Ensino Superior Completo. – Experiência de 2 anos na área de atuação.

Assessor:

- Assessora a diretoria nas atividades relacionadas à sua área de atuação.
- Desenvolve e gerencia projetos especiais que visem a melhoria dos resultados da Organização.
- Controla indicadores de Gestão.
- Emite informações, analisa e controla processos afim de elaborar os dados necessários para a prestação de contas de acordo com cada termo de convênio celebrado.
- Requer Superior Completo.
- Desejável experiência de 2 anos na área de Controle de Qualidade.

Categoria B

Analista:

- Domina conhecimentos da área em que atua.
- Executa atividades operacionais, mas com grande capacidade para propor melhorias no processo de gestão de sua área.
- Requer nível superior completo e capacidade em correlacionar dados e fatos.
- Desejável experiência de 2 anos na área de atuação.

Assistente

- Atua em uma das diversas áreas administrativas e/ou técnicas.
- Realiza trabalhos que requeiram conhecimento de normas e procedimentos/fluxos internos de uma determinada área, além de inter-relacionamentos com áreas outras da Organização Social.
- Recebe orientação e supervisão periódica.
- Requer formação de Ensino Médio ou Cursando Superior
- Desejável experiência de 1 ano.

Supervisor ou Líder

- Supervisiona um grupo de atividades específicas a uma área, apoiando a coordenação na gestão de recursos disponíveis, definindo prioridades, acompanhando os trabalhos.
- Detém conhecimento completo de sua área de atuação, supervisionando técnica e operacionalmente, alocando recursos humanos, materiais e tecnológicos, definindo atividades de rotina, avaliando prioridades e participando da implantação de novos projetos e métodos de trabalhos, para a obtenção de resultados esperados.
- Requer Ensino Médio, Nível Técnico ou Superior Completo.
- Experiência de 5 anos na área de atuação e 01 ano em posições de gestão.

Categoria C

Auxiliar:

- Atua em diversas áreas administrativas e operacionais.
- Realiza trabalhos rotineiros preestabelecidos.
- Requer Ensino Médio e não exige conhecimento ou experiência específica.
- Recebe orientação e supervisão constante.

Dependendo da área operacional e a localização da unidade, é possível que a exigência do nível médio de escolaridade seja suprimida.

Técnico:

- Desempenha atividades técnicas de acordo com sua área de atuação sob supervisão e treinamento contínuo.
- Organiza o ambiente de trabalho.
- Trabalha em conformidade às boas práticas, normas e procedimentos de segurança.
- Requer curso de Nível Técnico de acordo com a área de atuação.



5. ALTERAÇÃO OU CRIAÇÃO DE CARGO

A criação, extinção ou reclassificação dos cargos deverá ser criteriosa, ficando sob a responsabilidade da Área de Gestão de Pessoas em conjunto com os principais gestores das Unidades envolvidas e sujeitos à aprovação da Diretoria Executiva.

As alterações de Cargos somente deverão ser efetivadas, depois de comprovada sua real necessidade, mediante solicitação formal apresentada à área de Gestão de Pessoas.

6. ADEQUAÇÃO SALARIAL

No Instituto Maria Schmitt, a adequação salarial poderá ser realizada por Mérito, Promoção ou Reajuste

Mérito: O aumento salarial por mérito consiste na evolução do salário do empregado dentro da faixa salarial de seu cargo, decorrente de seu destacado desempenho. Os aumentos salariais por mérito ocorrerão em função de verba disponível, prevista em orçamento, mediante avaliação de desempenho e tempo de experiência na função.

Promoção: Aumento salarial concedido aos colaboradores que passarem a cargo com maior responsabilidade e classificado num grupo salarial superior, em relação ao cargo ocupado anteriormente, decorrente de participação em processo seletivo interno.

Reajuste: Será concedido em função de Convenções Coletivas, Política Salarial ou por liberalidade da Organização Social.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os casos não previstos neste Manual de Políticas, Normas e Procedimentos de Administração de Cargos e Salários, deverão ser submetidos à apreciação da área de Gestão de Pessoas, que analisará a questão do ponto de vista global do Instituto Maria Schmitt e emitirá parecer sobre a oportunidade de inclusão do procedimento ou ainda, de uma ação específica. A decisão será tomada pela Diretoria Executiva, ouvida a Diretoria Administrativa e Financeira, e submetida a seguir ao Conselho de Administração.



INSTITUTO MARIA SCHMITT DE DESENVOLVIMENTO
DE ENSINO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE DO CIDADÃO.

Endereço: Rua Caetano Lumertz, 746 - Centro – Araranguá-SC | CEP 88.900-045

POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

Política de Gestão de Pessoas

I - Apresentação

Para o Instituto Maria Schmitt uma Política de Gestão de Pessoas vai além da questão burocrática que envolve o processo de rotinas de departamento pessoal.

Nossa **política de gestão de pessoas** consiste em olhar para o colaborador como parceiro, como indivíduo que oferece conhecimentos, habilidades, competências e, sobretudo, o principal aporte para as organizações, sejam elas públicas ou privadas.

Assim, o colaborador torna-se sujeito ativo que transforma o **ambiente organizacional**.

II - Perfil da Organização

O IMAS - Instituto Maria Schmitt, fundado em 2017, se constitui como associação civil, sem fins lucrativos, de caráter beneficente de assistência social, atua na promoção da saúde, com autonomia administrativa e financeira e prazo de duração indeterminado, sendo regido por Estatuto Social e pela legislação pertinente.

O Instituto Maria Schmitt foi reconhecido como Organização Social de Saúde pelo Decreto nº 1.449 de janeiro de 2018, passando assim a ter a possibilidade de participar de quaisquer licitações para gestão de Unidades de Saúde, sejam hospitalares ou de saúde básica no estado de Santa Catarina. O IMAS possui uma equipe técnica multiprofissional e especializada no setor saúde, com consultores nas mais diversas áreas como: administração, farmácia bioquímica, contabilidade, direito, medicina, contando ainda com o auxílio de empresas parceiras para execução de cursos ou serviços de acentuada especificidade técnica. Desenvolve programas e cursos voltados às questões técnicas e de gestão de estabelecimentos de saúde, garantindo o *know how* necessário à adequada prestação de serviços.

Vocação para cuidar. O nosso slogan expressa o zelo que temos com a humanização do atendimento. Esta prática passa necessariamente pelo entendimento de todos os colaboradores sobre a importância de estabelecer uma relação de confiança e respeito mútuo com os pacientes e a troca de experiências entre profissionais da área. Ouvir, explicar os procedimentos adotados na



assistência e mostrar empenho para oferecer o melhor tratamento para cada caso são peças-chaves desta relação.

Missão

Cuidar. Essa é nossa vocação. Prestar assistência à saúde com excelência, oferecendo soluções inteligentes de gestão em unidades médico-hospitalares.

Visão

Ser reconhecido pela sociedade pela excelência da gestão e dos serviços prestados na assistência à saúde

Valores

Ética: Agir com integridade, honestidade moral e intelectual e com respeito à legislação vigente sobre todos os aspectos;

Qualidade: Alcançar resultados consistentes gerando valor para as partes interessadas;

Humanização: Trabalhar com respeito, equidade, integralidade, dignidade de forma ampla, humana e abrangente;

Inovação: Com olhar sempre voltado ao futuro, buscar continuamente tecnologias e métodos de trabalhos inovadores;

Sustentabilidade: Agir de maneira socialmente justa, economicamente viável, culturalmente aceita e alinhando as ações com os objetivos de desenvolvimento da instituição.

Transparência: Aplicar de forma correta, transparente e responsável os recursos destinados à Saúde.



III – Objetivo

Apresentar políticas e diretrizes de Gestão de Pessoas alinhadas ao negócio da empresa bem como as ações de valorização e desenvolvimento dos colaboradores da instituição.

IV – Abrangência

As ações e políticas previstas neste instrumento abrangem todos os colaboradores de todas as Unidades do Instituto Maria Schmitt.

V - Políticas Específicas de Gestão de Pessoas do Instituto Maria Schmitt

O Instituto Maria Schmitt acredita que uma Política de Recursos Humanos visa o desenvolvimento e reconhecimento dos colaboradores em um ambiente humanizado. Abaixo apresentamos de forma mais detalhada todos os processos de Gestão de Pessoas.

5.1 Políticas de Departamento De Pessoal e Legislação Trabalhista

- ❖ Elaborar escalas de trabalho conforme legislação trabalhista e convenção coletiva de trabalho vigente, respeitando intervalos inter e intra jornada.
- ❖ Cumprir rigorosamente a legislação trabalhista e os acordos sindicais firmados com os sindicatos.

5.2 Estrutura Organizacional

- ❖ Definir organograma de cada unidade para que todas as pessoas de dentro, como as de fora da empresa, entendam, de maneira clara, como as pessoas e atividades se relacionam dentro de cada unidade. Em outras palavras, o organograma esclarece dúvidas de clientes, parceiros e fornecedores.
- ❖ Descrever atividades de cada cargo em consonância com o CBO (Código Brasileiro de Ocupações).

- ❖ Descrever as competências de cada cargo alinhado ao planejamento estratégico e missão do Instituto Maria Schmitt.

5.3 Política de Recrutamento, Seleção e Integração

- ❖ Utilizar meios de comunicação de fácil acesso para anúncio de vagas e permitir a abrangência do maior número de interessados.
- ❖ Oportunizar e criar condições para a Pessoa com Deficiência participar dos processos de seleção de todas as unidades.
- ❖ Selecionar o candidato por suas habilidades e competências tanto técnicas como comportamentais, utilizando-se de técnicas e testes apropriados que fazem nossos processos seletivos mais assertivos. O IMAS acredita que existe um ganho significativo no clima organizacional quando temos o colaborador certo na vaga certa. E isto só é possível quando existe uma boa descrição das atividades do cargo, clareza das informações e um processo seletivo alinhado.
- ❖ O processo seletivo acontece tanto com candidatos externos quanto internos, sendo que buscamos priorizar e incentivar a participação dos colaboradores do nosso time. Entendemos que desta forma, o próprio colaborador é motivado a buscar desenvolver novas habilidades e conhecimentos, bem como tende a trabalhar mais motivado.
- ❖ O processo de integração do novo colaborador acontece no primeiro dia de admissão, antes mesmo de ele assumir suas atividades na função contratada. Neste dia ele recebe informações sobre a história do IMAS, nossa Missão, Visão e Valores, direitos e deveres dos colaboradores, normas e rotinas da CCIH (Comissão de Controle e Infecção Hospitalar), Gestão do resíduo hospitalar, ética profissional, uso de redes sociais, atendimento ao cliente, Gestão de Custos e Segurança e Medicina do Trabalho.

5.4 Política de Treinamento e Desenvolvimento de Colaboradores

- ❖ Realizar levantamento de necessidades de treinamento que contemplem as áreas técnicas e comportamentais através de formulário próprio, diagnóstico organizacional e sugestões apontadas por nossos gestores.
- ❖ Elaborar cronograma anual de treinamentos que contemple as áreas destacadas no levantamento das necessidades. O IMAS busca profissionais capacitados dentro das unidades e que são especialistas nos assuntos abordados em cada treinamento para que repassem seus conhecimentos e experiências. Além da troca de experiências, mais uma vez acreditamos que esta ação valoriza e contribui para o crescimento dos profissionais.
- ❖ O intercâmbio entre as unidades é outra ação que busca troca de experiências, provoca tempestades de ideias e estimula a busca por melhores práticas na gestão da saúde.

5.5 Política de Cargos e Salários, Benefícios e Promoções

- ❖ Nossa política de remuneração considera o valor salarial praticado no mercado para cada área ou função, acordos com sindicatos e valorização do profissional.
- ❖ Os reajustes são anuais respeitando sempre a data base e o acordo sindical em cada região onde o IMAS se encontra.
- ❖ Nosso instituto realiza a gestão dos benefícios tanto obrigatórios (vale transporte, salário família, etc) como não obrigatórios através da área de Gestão de Pessoas de cada unidade e sob a supervisão da Matriz.
- ❖ As promoções acontecem sempre nos recrutamentos internos, conforme mencionado no item 3.3.

5.6 Política de Avaliação por Competências

- ❖ Nossa política de avaliação é baseada nas competências tanto técnicas como comportamentais de cada cargo ou função. Entendemos que com o instrumento de avaliação e

técnicas adequadas esta avaliação apresenta um cunho mais realista e objetivo, evitando “achismos” e palpites incoerentes.

- ❖ A avaliação por competências acontece nos primeiros 45 dias e 90 dias e também anualmente.

- ❖ Tal política é fundamental nos processos de recrutamento e seleção interna, onde descobrimos grandes talentos dentro da própria organização.

5.7 Clima Organizacional

- ❖ Através de formulário específico, totalmente informatizado e sigiloso, os colaboradores avaliam o clima organizacional de nossas instituições. Recebemos avaliação em diversos itens que vão desde a integração, condições de trabalho, remuneração, benefícios, saúde, segurança do trabalhador e o mais importante, seu nível de satisfação com a instituição em que presta seus serviços.

- ❖ Após a tabulação do resultado, em diversos horários, a área de Gestão de Pessoas de cada unidade realiza a apresentação dos resultados bem como as ações planejadas para atender os itens que precisam de melhoria.

5.8 Política de Segurança e Medicina do Trabalho

- ❖ Respeitar as legislações vigentes bem como resoluções (RDCs) e Normas Regulamentadoras (NRs) fazem parte do cotidiano do Instituto Maria Schmitt. A saúde e segurança dos nossos profissionais estão em primeiro lugar e para isso, contamos com profissionais especializados que realizam diariamente ações de prevenção, fiscalização e medidas protetivas.

VI - . Projetos em Desenvolvimento

Endormarketing

Programa de Estágio

Programa Jovem Aprendiz

VII - Conclusão

Para o Instituto Maria Schmitt a área de Gestão de Pessoas um setor vital para a sobrevivência e continuidade de qualquer organização. Muita transformação tem acontecido e tornado os profissionais do setor cada dia mais focados em buscar alternativas criativas para supervisionar e apoiar atividades de contratação, remuneração, benefícios, avaliação do desempenho, planejamento de sucessão e muitas outras funções.

Mas somente quem vivencia esse dia a dia sabe o quanto pode ser difícil lidar com todas essas variáveis, uma vez que a empresa está sempre em constante evolução, com equipes em crescimento e novas práticas surgindo no mercado. Por isso, encontrar maneiras sustentáveis de gerir e controlar esses processos é fundamental para garantir a eficiência da gestão e trazer mais segurança à tomada de decisões.

Portanto, para nós, uma boa gestão de serviços de saúde prioriza a Gestão de Pessoas estratégica.

Araranguá, 27 de março de 2019.



INSTITUTO MARIA SCHMITT DE DESENVOLVIMENTO
DE ENSINO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE DO CIDADÃO.

Endereço: Rua Caetano Lumertz, 746 - Centro – Araranguá-SC | CEP 88.900-045

CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

1. Perfil Institucional

O IMAS - Instituto Maria Schmitt, fundado em 2017, se constitui como associação civil, sem fins lucrativos, de caráter beneficente de assistência social, atua na promoção da saúde, com autonomia administrativa e financeira e prazo de duração indeterminado, sendo regido por Estatuto Social e pela legislação pertinente.

O Instituto Maria Schmitt foi reconhecido como Organização Social de Saúde pelo Decreto nº 1.449 de janeiro de 2018, passando assim a ter a possibilidade de participar de quaisquer licitações para gestão de Unidades de Saúde, sejam hospitalares ou de saúde básica no estado de Santa Catarina. O IMAS possui uma equipe técnica multiprofissional e especializada no setor saúde, com consultores nas mais diversas áreas como: administração, farmácia bioquímica, contabilidade, direito, medicina, contando ainda com o auxílio de empresas parceiras para execução de cursos ou serviços de acentuada especificidade técnica. Desenvolve programas e cursos voltados às questões técnicas e de gestão de estabelecimentos de saúde, garantindo o *know how* necessário à adequada prestação de serviços.

Vocação para cuidar. O nosso slogan expressa o zelo que temos com a humanização do atendimento. Esta prática passa necessariamente pelo entendimento de todos os colaboradores sobre a importância de estabelecer uma relação de confiança e respeito mútuo com os pacientes e a troca de experiências entre profissionais da área. Ouvir, explicar os procedimentos adotados na assistência e mostrar empenho para oferecer o melhor tratamento para cada caso são peças-chaves desta relação.

2. Conduta ético-profissional

2.1 - Das pessoas atendidas: pacientes internos e externos

A saúde dos usuários do Instituto Maria Schmitt está em primeiro lugar e nosso objetivo é servi-los, de forma que possamos sanar suas necessidades e manter sua satisfação, por meio da prestação de serviços com segurança, eficácia, ética e profissionalismo.

2.2 – Do ambiente de trabalho e colegas

Para manutenção de um ambiente de trabalho agradável, é fundamental que os colaboradores tratem seus colegas com respeito, ética, humanismo e gentileza.

Os colaboradores devem pautar seu relacionamento com os colegas conforme os seguintes parâmetros de conduta:

- a) agir de maneira gentil, respeitando as diferenças individuais;
- b) reconhecer os méritos relativos aos trabalhos desenvolvidos pelos colegas;
- c) não prejudicar a reputação dos colegas por meio de julgamentos preconceituosos, falso testemunho, informações não fundamentadas;
- d) não buscar troca de favores que possam dar origem a qualquer tipo de compromisso ou obrigação pessoal;
- e) auxiliar os colegas no desempenho de sua atuação profissional, quando solicitado e dentro de suas possibilidades;
- f) participar dos treinamentos desenvolvidos no IMAS para o seu crescimento pessoal e profissional;

2.3 – Da conduta Pessoal e Profissional

Dos colaboradores

Os colaboradores devem:

- a) portar-se com discrição, zelando sempre pelo sigilo e pela integridade dos pacientes internos e externos, e demais pessoas atendidas;
- b) seguir criteriosamente as regras referentes a vestuário e apresentação pessoal que forem definidas para sua função;
- c) preservar sua conduta interna e externa de forma a não afetar seu desempenho profissional ou de seus colegas de trabalho ou, ainda, dos propósitos do IMAS.
- d) É obrigação do colaborador que se sentir em situações inseguras em sua atividade profissional, comunicar seu superior, Gestão de Pessoas ou o Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT).

Os colaboradores devem pautar sua atuação profissional conforme os seguintes parâmetros de conduta:

- (a) reconhecer erros ocorridos e comunicá-los rapidamente ao seu superior;
- (b) questionar orientações contrárias aos propósitos do IMAS e aos padrões éticos indicados neste código;
- (c) apresentar sugestões e críticas que possam beneficiar, tendo em vista o aprimoramento na qualidade do trabalho;
- (d) desempenhar suas funções e autoridade, a fim de superar desafios, tendo em vista, os propósitos e objetivos do IMAS;
- (e) não criar obstáculos no exercício de sua função, com objetivo de supervalorizar sua atuação profissional;
- (f) realizar suas atividades com eficiência, eliminando situações que levem a erros ou atrasos no desenvolvimento de seus serviços;
- (g) é vedado a utilização de celular durante o horário de trabalho para assuntos particulares, principalmente quando em atendimento de nossos clientes;
- (h) é vedado efetuar vendas e comércio de produtos em horário de trabalho;
- (i) respeitar a propriedade intelectual;
- (j) não modificar ou alterar o conteúdo de qualquer documento, informação ou dados;
- (k) não descartar documentos que devem ser mantidos, por um período de tempo, em arquivo;
- (l) destacar a integração e o desenvolvimento do trabalho em equipe;
- (m) honrar e seguir os valores do IMAS, que são: carisma, espiritualidade, humanização, solidariedade, comprometimento, ética, respeito, competência e inovação
- (n) realizar suas atividades de acordo com o previsto nas legislações aplicáveis e documentos do sistema de gestão da qualidade (POPs, Planos, etc.);
- (o) registrar os acidentes e incidentes de trabalho, bem como realizar as notificações de incidentes e eventos adversos na rotina/plantão;

2.4 Da conduta dos gestores

A conduta dos gestores das áreas administrativa, apoio e de enfermagem deve servir de exemplo aos colaboradores por eles coordenados. Os gestores deverão zelar pela harmonia entre os colaboradores, evitando e prevenindo conflitos.

O relacionamento com seus colaboradores devem seguir os seguintes parâmetros de conduta:

- a) Tomar as medidas necessárias para que todos os colaboradores e profissionais conheçam e apliquem devidamente as regras estabelecidas neste Código de Ética Institucional;
- b) Ser um exemplo de conduta a ser seguido por todos os colaboradores e profissionais;
- c) incentivar a manifestação de ideias quando alinhadas com os propósitos da Instituição;
- d) reconhecer os méritos relativos aos trabalhos desenvolvidos;
- e) agir de maneira respeitosa e gentil, observando as diferenças individuais;
- f) responder prontamente às questões e dúvidas que lhe sejam apresentadas;
- g) buscar administrar eventuais conflitos;
- h) transmitir informações que sejam importantes para o bom desempenho das funções dos colaboradores, coordenados e oriundas das reuniões de lideranças que esses são convocados;
- i) manter equilíbrio emocional diante do desempenho e responsabilidades de suas funções;
- j) incentivar os colaboradores na gestão das ferramentas do sistema da qualidade e os registros relativos a desvios, eventos adversos e não conformidades;
- k) não fazer uso da função para pedir favores ou serviços pessoais, para si ou para terceiros.

2.5 Sobre o Preconceito

O IMAS valoriza um ambiente de trabalho agradável, onde todos os colaboradores e profissionais, independente da posição ocupada, convivam lado a lado em alto grau de cooperação.

O IMAS é contrário e não admite qualquer forma de discriminação e preconceito exercida nas relações internas ou externas, seja por raça, credo religioso, filosófico, político, orientação sexual,

idade, status social ou restrições física ou mental ou qualquer outra espécie de discriminação para com ou entre seus colaboradores.

Os colaboradores são orientados a comunicar os casos de discriminação, preconceito, ameaças, intimidações ou violência, de qualquer natureza ao seu Gestor. Quando o autor do fato for seu gestor, deverá ser comunicado ao Setor de Gestão de Pessoas, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

O IMAS não admite preconceito de raça, credo religioso, filosófico, político ou qualquer outra espécie de discriminação para com ou entre seus colaboradores.

Os colaboradores são orientados a comunicar os casos de assédio, ameaças, intimidações ou violência, de qualquer natureza, ao setor de Gestão de Pessoas.

2.6 Sobre o Respeito

O respeito no ambiente de trabalho deverá prevalecer de forma que, atos de assédio moral, sexual ou situações que configurem pressões, intimidações ou ameaças no relacionamento entre os colaboradores e profissionais, sejam eles de quaisquer níveis hierárquicos, são totalmente inaceitáveis, sendo os colaboradores orientados a comunicar os casos a seu gestor ou superior hierárquico.

2.7 Sobre brindes e gratificações

Independente da função que ocupem, os colaboradores do IMAS são proibidos de solicitar e ou aceitar, para benefício próprio, qualquer tipo de brindes e/ou gratificações de qualquer pessoa ou empresa com as quais mantenham relações de compra, venda ou prestação de serviço. Entende-se que a solicitação e aceitação de brindes ou gratificações podem ser interpretadas como oportunidade de criar vínculo pessoal ou institucional, ou ainda, troca de favores relacionada à função de cada colaborador, podendo gerar uma situação antiética.

2.8 Sobre a representação do hospital em reuniões e eventos externos

Quando estiverem representando o IMAS em reuniões, palestras, congressos, seminários, viagens, entre outros, os colaboradores têm a responsabilidade de demonstrar a terceiros, por meio de sua conduta, os preceitos éticos adotados pelo IMAS.

Os colaboradores devem, sempre, se vestir e se portar de maneira adequada, quando forem representar em eventos externos.

2.9 Sobre a utilização de bens e estrutura física

Na realização de suas atividades profissionais, os colaboradores devem zelar com responsabilidade pelo controle, preservação e manutenção dos bens, estrutura e instalações da instituição. É vedada a utilização das instalações e bens para fins pessoais, salvo com prévia autorização.

3. Sobre o Patrimônio e Recursos Eletrônicos

3.1 Patrimônio Físico

Cabe a todos os colaboradores e profissionais do IMAS zelar pela integridade dos bens, equipamentos e instalações do Instituto, uma vez que são patrimônios públicos. Devendo-se primar pela utilização consciente dos recursos disponíveis, mobiliários, equipamentos de informática, equipamentos médicos e materiais de escritório em geral.

3.2 Recursos Eletrônicos

Os recursos eletrônicos, incluindo, mas não se limitando a computadores, celulares, e-mails, acesso a internet e softwares de comunicação, pertencem ao IMAS e são disponibilizados para fins estritamente profissionais.

São estritamente proibidas as seguintes práticas, mesmo que realizadas com recursos próprios nas dependências do IMAS:

- a) Acessar websites de conteúdo impróprio como, por exemplo, jogos online, redes sociais, pornográficos e etc.;
- b) Transmitir mensagens ou arquivos que contenham posicionamentos político-partidários, intolerância social, racial ou religiosa, pornografia ou conteúdos caluniosos, difamatórios e/ou injuriosos;
- c) Utilizar programas não autorizados e/ou softwares piratas.

Os colaboradores e profissionais se declaram cientes de que os equipamentos eletrônicos de uso corporativo poderão ser inspecionados a qualquer tempo, autorizando o monitoramento de todas as pastas e arquivos contidos no computador de sua utilização, bem como e-mails, telefones e celulares corporativos.

Tal prática não se caracteriza violação a quaisquer direitos, uma vez que os equipamentos pertencem ao IMAS e/ou ao poder público e o seu uso é de cunha estritamente profissional.

4. Sobre Mídia e Publicidade

A manifestação do colaborador em qualquer mídia social, como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube e Whatsapp deve ser feita de maneira cautelosa. Não exponha problemas profissionais em conversas abertas.

Não poste fotos ou qualquer informação relativa a pacientes. A imagem dos pacientes deve sempre ser preservada. Não relate casos profissionais em conversas abertas. Divulgue comentários respeitosos e significativos. Em outras palavras, nenhum spam e/ou comentário que implícita ou explicitamente seja ofensivo deve ser vinculado à instituição.

A divulgação de fotos e vídeos relacionados ao IMAS nas mídias sociais, como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube e Whatsapp, somente será permitida se os materiais estiverem disponíveis no site oficial do IMAS ou em suas mídias sociais oficiais, ou seja, se já estiverem em domínio público. No tocante a informações internas e confidenciais, essas não poderão em hipótese alguma, ser exibidas em quaisquer dos meios mencionados.

5. Sobre Governo e Sociedade

O IMAS respeita a liberdade política dos funcionários e profissionais, no entanto, veda a realização de campanha ou propaganda político partidária, ou ainda a solicitação de contribuições de recursos nas suas dependências e/ou utilizando-se de recursos do Instituto e/ou seu nome.

Os colaboradores podem participar de processos políticos democráticos desde que fora do horário de trabalho.

É vedado realizar campanhas políticas, ou solicitar contribuições de recursos, bem como utilizar os bens ou recursos do hospital para esses fins.

O hospital tem absoluta neutralidade política e não realiza contribuições sob qualquer forma a partidos políticos.

6. Sobre Segurança e Saúde Ocupacional

O IMAS tem como compromisso a promoção do trabalho decente, de acordo com o estabelecido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT)

São deveres dos colaboradores e profissionais do IMAS:

- a) Relatar ao setor de Gestão de Pessoas todos os acidentes e incidentes de trabalho que ocorram nas dependências do IMAS ou a seu serviço, com colaboradores, terceirizados, parceiros ou prestadores de serviços;
- b) Preservar a limpeza, organização e segurança nos locais de trabalho, para evitar acidentes e incidentes;
- c) Informar ao setor Gestão de Pessoas sempre que houver situação de risco no ambiente de trabalho;
- d) Comunicar ao setor Gestão de Pessoas caso estejam passando por tratamento médico que utilizem medicamentos que interfiram no desempenho de suas atividades e que possam comprometer a sua segurança ou a de seus companheiros de trabalho e pacientes.

7. Sobre Compromissos e Responsabilidades com a Sociedade



O IMAS, como participante da vida econômica e social da comunidade, colabora para preservação da qualidade de vida, buscando sempre novos processos e tecnologias que não agredam o meio ambiente, zelando para que os colaboradores cumpram as leis relativas à preservação ambiental. O hospital está comprometido com o desenvolvimento sustentável e a redução de impacto de seus serviços sobre o meio ambiente.

O colaborador precisa estar engajado no cumprimento das responsabilidades ambientais e melhoria dos processos, a fim de reduzir impactos ambientais.

8. Sobre Compromissos do Instituto Maria Schmitt

O IMAS deve proporcionar um ambiente de trabalho salubre, adequado e agradável a seus colaboradores, contribuindo com a eficiência profissional. Comprometer-se, dentro de suas possibilidades, a incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional, através de treinamentos, cursos de aperfeiçoamento, proporcionados a seus colaboradores anualmente.

Oferecer condições de trabalho apropriadas, como: uso de EPIs, ambiente de trabalho seguro, bem como, um acompanhamento sistemático da saúde do colaborador através das ações e intervenções do Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho.

9. Sobre Gestão da Informação

9.1 Informações Confidenciais

Consideram-se informações confidenciais os dados e informações de clientes (pacientes, estudantes, idosos, etc.), dados técnicos e comerciais sobre serviços, objetivos e estratégias de negócios e de comercialização, orçamentos anuais, planejamento de curto, médio e longo prazo, resultados de pesquisas, dados estatísticos, financeiros e contábeis, bem como quaisquer outras informações ou dados que estejam vinculados ou relacionados com o interesse empresarial do Instituto Maria Schmitt.

Manter a confidencialidade sobre qualquer informação sigilosa ou estratégica do IMAS. Cumprir sigilo ético em relação a todos os documentos e informações dos colaboradores do Instituto.

Prontuários ocupacionais dos colaboradores devem ser acessados apenas por pessoas autorizadas;

a. Segurança da Informação

Para o IMAS, a informação é um bem valioso que deve ser utilizado, gerenciado e protegido adequadamente. Integram esse ativo todos os conhecimentos técnicos e tecnológicos (publicações, relatórios e demais informações confidenciais), que garantem a qualidade dos nossos serviços. Todos os colaboradores, parceiros e fornecedores são responsáveis pela segurança da informação no IMAS.

- Utilizar computadores, redes, entradas USB, internet, e-mails, impressões, e demais recursos de acordo com a Política de Segurança da Informação;

- Utilizar computadores, impressoras, softwares e equipamentos de informática do IMAS, e seus respectivos recursos de rede, somente para serviços da Instituição, salvo mediante a autorização prévia do gestor imediato;

- Apresentar a Área de Tecnologia da Informação todo e qualquer equipamento pessoal (computador ou mídia externa), para que seja cadastrado.

10. Respeito com os clientes

Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Clientes”, os pacientes do IMAS assim como seu representante legal, seu acompanhante, visitante e colegas de trabalho. Nossa vocação é cuidar. Expressando o zelo que temos com a humanização do atendimento. Esta prática passa necessariamente pelo entendimento de todos os colaboradores sobre a importância de estabelecer uma relação de confiança e respeito mútuo com os clientes.

O IMAS e seus Integrantes se comprometem a:

- a) Tratar todos os Clientes com educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão. Este também deve ser o espírito no relacionamento entre os Integrantes. Tratar os pacientes e demais clientes de forma igualitária, com respeito, atenção, prontidão e profissionalismo.
- b) Dar respostas claras e rápidas para atender aos anseios do paciente quanto às informações sobre os serviços ou tratamentos aos quais estiver sendo submetido.
- c) Evitar comentários pessoais sobre outros membros da equipe ou sobre eventos ocorridos no ambiente de trabalho. Questões sobre relacionamento da equipe devem ser tratadas nas vias adequadas, jamais diante dos Clientes.
- d) Caso tenham alguma dificuldade com determinado Cliente, solicitar a presença de seu superior para auxiliá-lo na melhor conduta para aquela situação.
- e) Não incomodar os Clientes com questões pessoais e desnecessárias. A abordagem por parte dos Integrantes deverá sempre visar à prestação de serviço de qualidade por parte do IMAS.
- f) Agir com discrição, solicitando apenas as informações necessárias dos Clientes.
- g) Divulgar as informações dos pacientes apenas quando estritamente necessário ao desempenho da atividade do cuidado.
- h) Manter o foco no paciente, atrelando o resultado à qualidade de vida do paciente.
- i) Garantir a eficiência no tempo de internação e de atendimento.

Além disso, esperamos que todos os colaboradores desempenhem suas funções respeitando os valores do Instituto:

- a) **Ética:** Agir com integridade, honestidade moral e intelectual e com respeito à legislação vigente sobre todos os aspectos;
- b) **Qualidade:** Alcançar resultados consistentes gerando valor para as partes interessadas;
- c) **Humanização:** Trabalhar com respeito, equidade, integralidade, dignidade de forma ampla, humana e abrangente;

- d) **Inovação:** Com olhar sempre voltado ao futuro, buscar continuamente tecnologias e métodos de trabalhos inovadores;
- e) **Sustentabilidade:** Agir de maneira socialmente justa, economicamente viável, culturalmente aceita e alinhando as ações com os objetivos de desenvolvimento da instituição.
- f) **Transparência:** Aplicar de forma correta, transparente e responsável os recursos destinados à Saúde.

11. Apresentação pessoal

O IMAS prioriza a apresentação pessoal de todos os funcionários e, para isto, orienta quanto ao padrão exigido pela Instituição:

- a) Utilizar os uniformes completos fornecidos pelo Instituto, zelando por sua conservação e boa apresentação;
- b) Utilizar vestimentas próprias somente em setores que não fornecem o uniforme padrão e conforme normas estabelecidas;
- c) É proibido utilizar roupas inadequadas no local de trabalho, comprometendo a respeitabilidade da Instituição e o prestígio da função desempenhada, além de causar constrangimento aos demais colegas;
- d) Não utilizar casacos e blusas coloridas por cima de jalecos e uniformes;
- e) Usar adequadamente os jalecos;
- f) Utilizar meios de identificação pessoal fornecidos pela empresa, de forma visível, durante todo o seu período de permanência na mesma;
- g) Em ambiente hospitalar é proibido fazer uso de adornos como: brincos, piercings, colares, relógios, pulseiras, anéis e calçados abertos; (NR32);

No que diz respeito à imagem pessoal dentro do ambiente de trabalho são prioridades:

- a) Uso de maquiagem em tons suaves, evitando o uso de sombras e batons em tons muito fortes e chamativos;
- b) Barba feita (evitar bigode, cavanhaque ou costeleta);
- c) Boa higiene pessoal;

- d) Mão e unhas: sempre bem cuidadas, pois estão sempre a mostra. Dar preferência para os esmaltes com tons claros;
- e) Perfume: usar fragrâncias suaves e sem exageros;
- f) Cabelos sempre bem cuidados, escovados, arrumados e pintados;
- g) Para a área de assistência de enfermagem sugere-se utilizá-los semi-presos ou totalmente presos com acessórios discretos, evitando acessórios infantis;
- h) Homens: cabelos curtos; barba feita;
- i) Acessórios são permitidos somente nos setores administrativos, discretos e não coloridos.
- j) Para os setores administrativos sapatos de salto médio, sempre mais para social, preferencialmente na cor preta ou nude;
- k) Para os setores onde são fornecidos os calçados de segurança é obrigatório a sua utilização.

12. Ética

Princípio base e norteador de nossa conduta. Lidamos com vidas e por isso agimos sempre com respeito, responsabilidade e transparência. A ética permeia todas as nossas relações, escolhas e decisões:

Para nós, possui um comportamento ético aquele que:

- a) Atua de forma comprometida com o propósito da Instituição, observando sempre os princípios que norteiam o Instituto;
- b) Cultiva o espírito de equipe;
- c) Cumpre com a lei, as condições contratuais e com as Políticas, normas e procedimentos do Instituto;
- d) É cortês e cooperativo com todos;
- e) É honesto e age com transparência e imparcialidade;
- f) Evita constrangimentos para colaboradores e para a Instituição;
- g) Promove um ambiente saudável e agradável para todos;
- h) Respeita o próximo;
- i) Zela pelo patrimônio da Instituição.

13. Sobre a gestão deste Código de Ética

Os gestores e o Serviço de Recursos Humanos de cada unidade são responsáveis por:

- Divulgar o presente código de ética entre os colaboradores;
- Assegurar o cumprimento deste código de ética;
- Informar à administração qualquer atitude que possa configurar desrespeito das regras contidas neste código.

O colaborador é responsável por:

- Entender e agir de acordo com o conteúdo deste código de ética;
- Comunicar o descumprimento deste código, das quais venha a tomar conhecimento;
- Questionar e solicitar orientações em relação à aplicação e ao cumprimento deste código de ética.

Eventuais infrações éticas ou condutas que digam respeito aos aspectos éticos ligados à atividade profissional deverão ser julgadas de acordo com as normativas dos órgãos competentes de cada categoria profissional e os documentos normativos do IMAS.

O IMAS assume o compromisso de tratar todos os assuntos confidencialmente, com justiça e respeito.

Araranguá, 27 de março de 2019.



INSTITUTO MARIA SCHMITT DE DESENVOLVIMENTO
DE ENSINO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE DO CIDADÃO.

Endereço: Rua Caetano Lumertz, 746 - Centro – Araranguá-SC | CEP 88.900-045

REGIMENTO INTERNO DO **EMPREGADO – GERAL**



REGIMENTO INTERNO DO EMPREGADO – GERAL

CAPÍTULO 1

Da Integração deste Regulamento no Contrato Individual de Trabalho

Art. 1º – O presente Regimento faz parte integrante do contrato individual de trabalho. As normas e preceitos nele contidos aplicam-se a todos os empregados, complementando os princípios gerais de direitos e deveres contidos na Consolidação das Leis do Trabalho e na Convenção Coletiva de Trabalho.

Parágrafo único – sua obrigatoriedade estende-se ao tempo de duração do contrato de trabalho, não podendo, o empregado que assinar o seu termo de ciência, alegar seu desconhecimento.

CAPÍTULO 2

Da Admissão

Art. 2º – A admissão de empregado está condicionada aos termos do processo de seleção e recrutamento, dependendo ainda da avaliação médica e apresentação dos documentos exigidos, no prazo fixado pelo empregador.

Art. 3º – Ao ser admitido o empregado passará pelo período de experiência de até 90 dias, após os quais, se aprovado, poderá ser admitido por tempo indeterminado.

Parágrafo único – durante o período de experiência o empregado será avaliado pelo gestor responsável pelo setor onde atua em conjunto com o setor de Gestão de Pessoas.

Art. 4º – O empregado obriga-se a trabalhar de acordo com as necessidades do serviço ou a critério do instituto, podendo ser remanejado de turno, setor ou atividade, desde que compatível com sua função.

CAPÍTULO 3

Dos Deveres, Obrigações e Responsabilidades do Empregado

Art. 5º – Todo empregado deve:

- a) Cumprir e fazer cumprir este Regimento e todas as outras normas e rotinas estabelecidas pela empresa, assim como quaisquer determinações e avisos que venham a alterar estas normas;
- b) Manter-se informado sobre mudanças nas normas e rotinas, através da leitura de Comunicações Internas, Informativos e Murais e outros meios de divulgação utilizados pela empresa, cumprindo as orientações e determinações.
- c) Cumprir os compromissos assumidos no contrato de trabalho, realizando suas atividades profissionais com zelo, atenção e competência;
- d) Obedecer às ordens e instruções de seus superiores hierárquicos;
- e) Atender com presteza e cordialidade aos clientes em geral, internos e externos, prestando as informações requeridas, quando dentro de suas responsabilidades, salvo as protegidas por sigilo, e dando o devido encaminhamento a suas solicitações;
- f) Utilizar os uniformes completos fornecidos pela empresa, zelando por sua conservação e boa apresentação, ou utilizar vestimentas próprias conforme normas estabelecidas, mantendo a apresentação pessoal dentro do padrão exigido.
- g) Utilizar meios de identificação pessoal estabelecidos pela empresa (crachás), de forma visível, durante todo o seu período de permanência na empresa;
- h) Agir com disciplina e zelar pela ordem, higiene e limpeza no local de trabalho.
- i) Zelar pela boa conservação das instalações, equipamentos e máquinas, bem como pela economia do material de trabalho, água e luz, comunicando eventuais danos ou irregularidades ocorridas;
- j) Manter na vida privada e profissional conduta compatível com a dignidade do cargo ocupado e com a reputação do instituto, respeitando a honra, boa fama e integridade física de todas as pessoas com quem mantiver contato por motivo de trabalho;
- k) Comunicar dificuldades ou irregularidades no cumprimento das tarefas e sugerir medidas para maior eficiência do serviço;
- l) Utilizar conforme orientado os equipamentos de proteção individual (EPIs) fornecidos pela empresa, bem como os que forem determinados em virtude da legislação que regulamente

sua atividade;

m) Adotar as medidas de segurança necessárias para controle de riscos visando evitar acidentes de qualquer natureza;

n) Seguir as orientações da NR32 (Norma Regulamentadora que trata da Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde);

o) Comunicar imediatamente à chefia e ao Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT qualquer ocorrência de acidente e seguir todas as orientações do setor de Gestão de Pessoas, SESMT e Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH, assumindo eventuais responsabilidades pela não observância das normas e orientações;

p) Informar ao setor de RH sobre qualquer modificação em seus dados pessoais, tais como estado civil, aumento ou redução de pessoas na família, eventual mudança de residência, contatos telefônicos, nível de escolaridade, etc.;

q) Permitir, sempre que solicitado, a verificação de pacotes, maletas, sacolas, bolsas, mochila ou outros;

r) Responder por prejuízos causados à empresa quer por dolo ou culpa, negligência, imperícia ou imprudência, caracterizando-se a responsabilidade por:

Sonegação de valores e objetos confiados;

- Prejuízos por falhas no exercício de sua função (controle de uso de materiais e medicamentos, erros ou falhas que gerem prejuízos financeiros a empresa, como glosas ou não autorização de procedimentos, etc.)

- Danos e avarias em materiais ou aparelhos sob sua guarda ou sujeitos à sua fiscalização; e

- Erro doloso de cálculo contra a empresa

§ 1º – A responsabilidade administrativa não exime o empregado da responsabilidade civil ou criminal cabível.

§ 2º – As indenizações e reposições por prejuízos causados serão descontados dos salários;

s) Submeter-se aos exames de saúde, periódicos ou conforme solicitado, conforme legislação referente à saúde e segurança do trabalhador;

t) Manter sigilo de toda e qualquer informação relacionada ao seu setor de trabalho, à empresa em geral e aos clientes atendidos, mantendo a ética profissional, zelando pela imagem da empresa;

- u) Utilizar como refeitório ou vestiário somente os locais determinados para estes fins;
 - v) Realizar as refeições conforme escala de trabalho e mediante apresentação de Ticket que deve ser retirado no setor de Recursos Humanos;
 - w) Utilizar o instrumental de serviço e acessos concedidos (aos sistemas informatizados, à internet, ligações telefônicas, etc.) unicamente dentro de suas finalidades e especificações, exclusivamente para o exercício direto de sua função;
- § 1º – O empregado é responsável pela guarda e manutenção de sigilo de suas senhas de acesso (aos sistemas informatizados, internet, telefone, etc.), sendo responsabilizado por quaisquer utilizações indevidas ou particulares realizadas em seu nome.
- x) Entrar e sair do trabalho pelas guaritas junto as entrada de garagem, sendo o direito de acesso à empresa limitado ao horário de trabalho ou horas extras autorizadas.
 - y) Apresentar anualmente, ou sempre que solicitado, na Gestão de Pessoas, comprovante de regularidade do órgão representativo de sua categoria profissional (ex: Coren, CREFITO entre outros);
 - z) Participar dos treinamentos internos organizados pela empresa, bem como de eventos externos para os quais for convidado;
 - aa) Responsabilizar-se pelos pagamentos relativos ao convênio do SindSaúde e ao custo da 2ª via de crachá ou cartão vale alimentação;

CAPÍTULO 4

Do Horário de Trabalho e Registro de Ponto

Art. 6º – As jornadas de trabalho vigentes são definidas em Convenção Coletiva de Trabalho, de acordo com a natureza dos serviços prestados pelo Hospital _____, estando registradas no contrato de trabalho de cada empregado e no sistema de controle de ponto, podendo ser alteradas a qualquer momento conforme necessidade do instituto.

Art. 7º – São assegurados e devem ser cumpridos os intervalos intrajornada previstos na legislação vigente, sendo de 15 (quinze) minutos (para lanche) quando a jornada ultrapassar 4 (quatro) horas de trabalho. Quando a jornada de trabalho ultrapassar 6 (seis) horas, o intervalo

será obrigatório e de no mínimo uma hora, para repouso e alimentação, com devido registro em cartão ponto.

Parágrafo Único – Os intervalos intrajornada, especialmente os de 15 (quinze) minutos, devem ser cumpridos com exatidão, não podendo ser ultrapassados, compreendendo este tempo desde o momento da saída do setor de trabalho até seu retorno.

Art. 8º – É obrigatório o registro no relógio ponto de todos os horários, de entrada, saída e dos intervalos intrajornada, pelo próprio empregado;

§ 1º – O empregado deverá estar devidamente uniformizado desde o momento de registrar seu horário de entrada no relógio ponto até o registro de saída.

§ 2º – A falta de registro dos intervalos intrajornada obrigatórios ou o registro em horários diferentes do estabelecido na escala do colaborador gera conflito de informações no sistema de ponto, ocasionando falha no registro de sua jornada de trabalho e débito de horas no período, o que deverá ser assumido pelo empregado que incorrer nesta falta.

§ 3º – O registro no relógio ponto em desacordo com as normas estabelecidas implicará nas penalidades previstas no Capítulo 11, com possível perda de benefícios.

Art. 9º – As horas excedidas do horário normal de trabalho serão computadas em banco de horas sendo compensadas através de folgas concedidas mediante autorização do gestor responsável.

Art. 10 – Todo empregado deverá trabalhar nos horários previstos em sua escala de trabalho, podendo o não cumprimento dos horários ser considerado ato de indisciplina, implicando nas sanções cabíveis. Trocas de horários somente as previstas em lei ou Convenção Coletiva de Trabalho.

Art. 11 – Quando necessário, os horários de trabalho extraordinário (horas extras), deverão ser previamente solicitadas pelo gestor responsável. Está proibido a realização de horas extras sem autorização ou nos intervalos intrajornada.

Art. 12 – Está estabelecida uma tolerância de 10 minutos antes e depois de cada registro de ponto, sem geração de créditos ou débitos no banco de horas e sem prejuízo na totalização da jornada de trabalho. Não é permitido ao colaborador utilizar-se desta tolerância de forma deliberada para reduzir sua jornada de trabalho ou gerar créditos de horas.

Art. 13 – Todos os empregados, obrigatoriamente, devem registrar seus horários de trabalho no relógio ponto, excetuados os coordenadores, gerentes e diretores.

CAPÍTULO 5

Das Ausências ao Trabalho

Art. 14 – O empregado que se atrasar ao serviço, sair antes do término da jornada ou faltar por qualquer motivo, deve comunicar previamente e justificar o fato ao gestor responsável, verbalmente ou por escrito, quando solicitado.

§ 1º – A empresa descontará os períodos relativos a atrasos, saídas mais cedo, faltas ao serviço por meio de débitos no banco de horas, excetuadas as faltas e ausências legais.

§2º – As faltas não legais, não justificadas e/ou não comunicadas previamente, a critério do gestor responsável ou do setor de Gestão de Pessoas, serão descontadas da folha de pagamento, além de acarretarem a aplicação das penalidades previstas no Capítulo 11.

Art. 15 – No caso de falta por problema de saúde, o colaborador deverá comunicar o gestor imediatamente e, na ausência deste, o setor de Gestão de Pessoas, apresentando atestado médico que comprove sua necessidade de afastamento.

§ 1º - Todos os atestados médicos deverão ser entregues na empresa no prazo máximo de 48h (quarenta e oito h) horas a contar da sua emissão, sob pena de não serem aceitos e da falta ser considerada injustificada.

§ 2º - O empregado que apresentar atestado médico acima de 3 (três) dias deverá comparecer em consulta com o Médico do Trabalho em data indicada pelo SESMT para validação deste atestado.

§ 3º – Em caso de afastamentos de mais de 15 (quinze) dias o empregado será encaminhado ao

INSS para solicitação de auxílio doença, sendo responsabilidade do empregado apresentar à empresa o comunicado de decisão do INSS em 24 (vinte e quatro) horas após sua emissão e manter a empresa informada dos pedidos de prorrogação ou reconsideração.

Art. 16 – No caso de ausências previstas em lei (casamento, falecimento de familiar próximo etc.), com direito à ausência sem prejuízo da remuneração, o empregado deverá apresentar documentação comprobatória ao setor de Gestão de Pessoas.

CAPÍTULO 6

Do Pagamento

Art. 17 – A empresa paga os salários no quinto dia útil de cada mês.

Art. 18 – O salário é depositado em conta corrente, no banco indicado pela empresa, sendo responsabilidade do empregado fornecer seu número de conta, manter sua conta em condições de uso e comunicar qualquer alteração à empresa.

Art. 19 – A documentação referente ao pagamento (demonstrativo de pagamento de salário) podem ser retirados pelo empregado mensalmente no setor de Gestão de Pessoas. Eventuais erros ou diferenças devem ser comunicados ao setor de Gestão de Pessoas, no primeiro dia útil após o correspondente pagamento ou em data indicada para este fim.

Art. 20 – O saque de rendimento e abono dos empregados cadastrados no PIS efetua-se conforme normas da CAIXA Econômica, não sendo este controle responsabilidade do Instituto.

CAPÍTULO 7

Das Férias

Art. 21 – Cabe à empresa fixar anualmente o período que seus empregados poderão gozar suas férias, sendo estas concedidas nos 11 (onze) meses seguintes ao período aquisitivo vencido, com aviso prévio de 30 (trinta) dias.

Art. 22 – O pagamento relativo ao período de férias a que o empregado tiver direito será feito 2 (dois) dias antes de seu início, através de crédito em conta corrente.

Art. 23 – Não terá direito a férias o empregado que no curso do período aquisitivo tenha estado afastado em auxílio doença ou por acidente de trabalho por 6 (seis) meses ou mais, mesmo que descontínuos.

§ 1º – Iniciar-se-á o decurso de novo período aquisitivo quando o empregado retornar ao trabalho.

§ 2º – Em casos de faltas injustificadas durante o período aquisitivo das férias, de acordo a tabela da CLT, será feito o desconto dos dias das respectivas férias.

CAPÍTULO 8

Das Proibições

Art. 24 – É expressamente proibido aos empregados:

- a) Ingressar ou permanecer em setores estranhos a suas funções, salvo por ordem ou solicitação expressa;
- b) Receber ou permitir acesso de pessoas estranhas ao serviço, em qualquer dependência da empresa sem a autorização devida;
- c) Fumar no ambiente de trabalho e nas dependências internas, salvo nos locais indicados para este fim;
- d) Solicitar vale transporte sem real necessidade ou utilizá-lo indevidamente (cedendo a terceiros ou comercializando);
- e) Ocupar-se de qualquer atividade que possa prejudicar os interesses de serviço ou agir, a qualquer título, contra os interesses da empresa;
- f) Utilizar máquinas, equipamentos, computadores, telefones, materiais, etc.

disponíveis no ambiente de trabalho, para fins pessoais ou em benefício de terceiros, sem autorização;

- g) Utilizar serviços ou realizar solicitações a outros empregados (telefonista, recepcionistas e outros) para trabalhos pessoais;
- h) Realizar as refeições no refeitório sem estar em horário de trabalho, exceto em caso de autorização expressa;
- i) Fornecer ticket de alimentação entregue pelo instituto a terceiros, bem como sua comercialização;
- j) Estacionar veículo no estacionamento interno sem autorização;
- k) Retirar do local de trabalho ou facilitar acesso a terceiros, sem prévia autorização, qualquer equipamento, objeto ou documento (original ou cópia) do Instituto;
- l) Realizar, propagar ou incitar a insubordinação ao trabalho;
- m) Promover algazarra, brincadeiras e discussões durante a jornada de trabalho;
- n) Usar palavras ou gestos impróprios à moralidade e respeito, na relação com outros empregados, clientes, visitantes e terceiros, nas dependências do instituto;
- o) Realizar qualquer tipo de comércio dentro das dependências do Instituto seja com os demais empregados, clientes, visitantes ou terceiros;
- p) Receber qualquer tipo de gorjeta ou doação de clientes, fornecedores e outros que mantenham relações comerciais com a empresa;
- q) Dormir durante a jornada de trabalho, exceto durante os horários de intervalos previstos na lei e nos locais autorizados pela empresa;
- r) Divulgar, por qualquer meio, assunto ou fato de natureza privada do Instituto ou facilitar acesso a terceiros.

CAPÍTULO 9

Política de Informação

Art. 25 - O Hospital _____ considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, devemos:

a) Na utilização de qualquer canal de comunicação (e-mail, mídia social, blogs, telefone, etc.), divulgar sobre o Hospital _____ somente informações classificadas como públicas e evitar o uso de linguagem que possa ter interpretação ambígua. As opiniões pessoais acerca da Instituição estão sujeitas às sanções previstas na CLT e na legislação criminal específica;

Art. 26- Utilização de internet e redes sociais:

- a) A participação dos seus colaboradores na internet e mídias sociais afeta a reputação e credibilidade da marca do Hospital _____. Logo, alguns cuidados são essenciais;
- b) Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da empresa, em casos que possam prejudicar a imagem da organização.
- c) Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador do Hospital _____, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes de empresa.
- d) Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho.
- e) Cadastrar-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais
- f) Compartilhar campanhas e postagens referentes ao Hospital, somente já divulgadas nos perfis oficiais do Instituto.
- g) É proibido assediar ou perturbar outrem utilizando as redes sociais seja por meio da linguagem utilizada, frequência ou tamanho das mensagens;
- h) Informações sobre os produtos e serviços prestados devem ser verdadeiras, completas, atualizadas e, sempre que aplicável e necessário, sustentadas por evidências científicas, promovendo uma interlocução ética e confiável com suas partes interessadas.
- i) Não manifestar opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial do Hospital.

CAPÍTULO 10

Do Relacionamento Interpessoal

Art. 27 – Todos os empregados, sem distinção, devem colaborar, de forma eficaz à realização dos fins do instituto, de acordo com os valores: ética, qualidade, humanização, inovação, sustentabilidade e transparência.

Art. 28 – Comportamento e postura profissional pautados na cordialidade, respeito e espírito de compreensão devem predominar nos contatos estabelecidos com todas as pessoas, independentemente de posição hierárquica.

Art. 29 – O espírito de equipe deve predominar na execução de todas as tarefas, visando a realização dos objetivos do instituto com o atendimento integral, seguro e humanizado aos clientes.

Art. 30 – Devem ser observados e respeitados quaisquer manuais, códigos de ética, normas e políticas de etiqueta e atendimento, visando a manutenção de um relacionamento interpessoal ótimo no ambiente de trabalho e o atendimento de qualidade aos clientes.

CAPÍTULO 11

Das Penalidades

Art. 31 – Aos empregados transgressores de qualquer norma deste Regulamento ou outras normas complementares, aplicam-se as penalidades seguintes:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;
- Suspensão de até 15 dias, com perda de vencimentos e outras vantagens; e
- Demissão por justa causa.

Parágrafo Único – Em uma primeira ocorrência de falta ou falta leve a advertência verbal poderá ser registrada em um instrumento denominado Histórico do Colaborador. Havendo reincidência

o empregado sofrerá as outras penalidades.

Art. 32 – As penalidades são aplicadas segundo a gravidade da transgressão, considerando sua repetição, a critério do gestor responsável e/ou do setor de recursos humanos do Instituto.

CAPÍTULO 12

Do Encerramento do Contrato de Trabalho

Art. 33 – O contrato de trabalho pode ser encerrado:

- a) Por mútuo consentimento (caso não haja interesse de renovação no final do contrato de experiência);
- b) Por ausência ao serviço, sem motivo justificado, por mais de 30 (trinta) dias (abandono de serviço);
- c) Pelo pedido de demissão feito pelo empregado (por escrito ao setor de Gestão de Pessoas);
- d) Pela demissão do empregado pelo empregador (mediante aviso prévio por escrito ao empregado);
- e) Por demissão por justa causa (como penalidade pela transgressão às normas do contrato de trabalho, deste regulamento e outras complementares);

Parágrafo único – O pagamento das parcelas constantes do instrumento de rescisão será efetuado via crédito em conta bancária, respeitando-se o seguinte prazo:

- a) Até o décimo dia, contado da data da notificação da demissão, quando da ausência do aviso prévio, indenização do mesmo ou dispensa de seu cumprimento.

Art. 34 – No ato da rescisão contratual o empregado tem obrigação de devolver todos os materiais (inclusive EPI's), uniformes, crachá, chaves e demais materiais ou objetos que lhe foram entregues para o desempenho de suas funções, sob pena de ter os valores correspondentes descontados de suas verbas rescisórias.



CAPÍTULO 13

Das Disposições Gerais

Art. 35 – Ao empregado é garantido o direito de formular sugestões ou reclamação acerca de qualquer assunto pertinente ao serviço e às atividades do Instituto.

Art. 36 – Os empregados devem observar o presente Regimento, bem como comunicações internas, circulares, avisos, comunicados e outras instruções expedidas pelos setores em que atuam, setor de Gestão de Pessoas e Direção do Instituto.

Art. 37 – Os casos omissos ou não previstos neste Regimento são resolvidos pela empresa, à luz da CLT, Convenção Coletiva e legislação complementar pertinente.

Art. 38 – Cada empregado recebe um exemplar do presente Regimento. Declara, por escrito, tê-lo recebido, lido e estar de acordo com todo seu conteúdo e condições.

Art. 39 – O presente Regimento pode ser modificado, atualizado, complementado ou substituído por outro, sempre que a empresa julgar conveniente, em consequência de alteração nas rotinas e processos de trabalho e na legislação.



INSTITUTO MARIA SCHMITT DE DESENVOLVIMENTO
DE ENSINO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE DO CIDADÃO.

Endereço: Rua Caetano Lumertz, 746 - Centro - Araranguá-SC | CEP 88.900-045

REGIMENTO INTERNO DO EMPREGADO TERMO DE CIÊNCIA (Modelo)

O empregado abaixo assinado declara ter recebido um exemplar do Regimento Interno do Empregado do Hospital Regional de Araranguá.

Declara ainda ter lido o presente Regimento e que todas as suas dúvidas com relação aos seus termos foram esclarecidas de forma satisfatória, estando de pleno acordo com seu conteúdo e condições.

Assim sendo, o empregado obriga-se a respeitá-lo e cumpri-lo de forma integral.

Araranguá (SC), _____ de _____ de _____

Nome do Empregado: _____

Assinatura



INSTITUTO MARIA SCHMITT DE DESENVOLVIMENTO
DE ENSINO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE DO CIDADÃO.

Endereço: Rua Caetano Lumertz, 746 - Centro - Araranguá-SC | CEP 88.900-045

METODOLOGIA DA PESQUISA DE **SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – INSTITUTO** **MARIA SCHMITT**

METODOLOGIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

INTRODUÇÃO

A pesquisa de satisfação dos usuários é um instrumento adotado pelo Instituto Maria Schmitt, com o principal intuito de conhecer o grau de satisfação dos pacientes que se utilizaram de serviços em unidades de saúde sob gestão do IMAS.

Realizar pesquisas de satisfação do usuário é uma prática que oferece, no mínimo, duas grandes vantagens para o *Instituto Maria Schmitt*, porque elas estabelecem **um canal de diálogo com os usuários**, que passam a se sentir mais considerados e contemplados; e o IMAS **ganha mais chances de acertar no oferecimento dos seus produtos e serviços**, atendendo às demandas reais dos seus pacientes.

Sabendo de que o usuário pensa e espera do *Instituto Maria Schmitt*, os erros tendem a diminuir, os processos são melhores direcionados e os ajustes são realizados partindo de dados concretos sobre o que realmente deve ser aperfeiçoado.

Por isso, existe uma grande diferença entre Pesquisa de Satisfação do Usuário e Ouvidoria.

A ouvidoria trata-se de um canal receptivo aberto para reclamações dos pacientes e, também, de seus acompanhantes ou responsáveis legais. Na ouvidoria os problemas apresentados, os elogios e críticas são recebidos e solucionados de maneira individual.

Por outro lado, a pesquisa de satisfação do usuário é pesquisa de opinião, é pró-ativa, porque o paciente/acompanhante/responsável legal é procurado pelo *Instituto Maria Schmitt* com o objetivo de conhecer sua avaliação acerca dos serviços oferecidos em unidades hospitalares sob sua gestão.

Todas as informações colhidas na pesquisa de satisfação do usuário fornecem uma base para o progresso do Instituto Maria Schmitt, porque busca soluções a partir da opinião direta de seus usuários.

O PROCESSO DE PESQUISA

A concepção de uma pesquisa, seu processo de implementação e a análise subsequente de resultados coletados podem ser vistas a partir de uma ótica processual, resumida na figura 01. De fato, o processo de realização de uma pesquisa resulta numa série de decisões que o administrador público deve tomar, desde o primeiro momento - de concepção da pesquisa - até o uso potencial dos seus resultados para processos de melhoria organizacional.

Em outras palavras, as principais etapas representadas nesta figura referem-se a decisões a serem tomadas acerca dos: a) Objetivos da pesquisa (*O quê e por que mensurar?*); b) Os instrumentos de coleta de dados e sua análise (*Como coletar e analisar os dados?*); c) Uso dos resultados da pesquisa para *subsidiar decisões* acerca de melhorias organizacionais, buscando agregar valor público.

I – O quê e por que mensurar?

A primeira etapa de uma pesquisa está relacionada com a especificação dos objetivos a serem alcançados com a sua aplicação ou, em outras palavras, com a resposta às perguntas: “O quê é preciso mensurar? Por que é preciso mensurar?” De fato, pesquisas podem ser utilizadas para diversas finalidades, de natureza mais tática, avaliando aspectos pontuais dos insumos, processos, serviços/produtos do Instituto Maria Schmitt, ou de natureza mais geral, abordando percepções acerca da qualidade dos serviços prestados pelo IMAS, ou acerca da sua imagem organizacional como um todo. Logo, antes de empreender um esforço de pesquisa, que é sempre um processo custoso e dependente de recursos internos e/ou externos à organização, é necessário ter clareza da finalidade da pesquisa e a sua relevância. Dessa forma, os resultados obtidos podem encadear um desejável processo de transformação organizacional, visando agregar valor público.

Por fim, as pesquisas devem ser utilizadas para avaliar os serviços/produtos públicos prestados aos públicos-alvo. Varias dimensões e abordagens podem ser incluídas nesta etapa. As mais utilizadas, as pesquisas de satisfação, têm como objetivo mensurar a qualidade do serviço

prestado, tendo em vista as expectativas dos cidadãos-usuários e a percepção acerca do modo como o serviço foi prestado.

II – Como coletar e analisar os dados?

Experiências analisadas indicam que diversos métodos, quantitativos e qualitativos, podem ser utilizados em pesquisas orientadas para o usuário de serviços públicos. Esta diversidade perpassa as fontes de dados que podem ser utilizadas, assim como os instrumentos de coleta e as técnicas de tratamento e análise dos dados coletados.

Para decidir acerca dos métodos mais adequados de coleta e análise de dados, Instituto Maria Schmitt leva em consideração uma série de fatores, entre os quais, destacamos:

- a) Finalidade da pesquisa;
- b) Recursos financeiros e organizacionais disponíveis;

O Instituto Maria Schmitt usa o método de coleta de dados **QUESTIONÁRIO**, reconhecendo as seguintes características:

Instrumento	Modelo	Vantagens	Desvantagens
Questionário	Pesquisa de satisfação	Rapidez; Baixo custo por respondente; Neutralidade; Boa representatividade dos usuários; Os dados podem ser coletados de diversas formas: e-mail, internet, call-center ou presencial.	Não adequado para temas mais controversos; Perguntas mal redigidas podem influenciar os dados

Os questionários sondam um grupo de usuários/acompanhantes para saber *se eles estão satisfeitos com a qualidade dos produtos e serviços à sua disposição*. Teoricamente, esse tipo de pesquisa considera o usuário como consumidor de serviços, e o convida a se manifestar a respeito da qualidade dos serviços e quanto à forma de prestação dos mesmos. A pesquisa é adotada pelo Instituto Maria Schmitt, para conhecer a satisfação da população em relação aos serviços prestados como um todo, em unidades administradas pela entidade.

Para analisar o recurso à pesquisa de satisfação (via questionário) no âmbito do Instituto Maria Schmitt se utiliza da métrica que avalia a média das respostas para que se tenha uma visão ampla sobre a satisfação do usuário com relação aos serviços prestados em pelo Instituto.

III – Subsidiar decisões

Se não analisar os dados após a pesquisa, de nada adiantou aplicá-la!

Através das informações obtidas será possível identificar:

- Oportunidades de melhoria;
- Opiniões;
- Nível de satisfação ou insatisfação;
- Ideias para melhoria da execução dos serviços.

Com base nisso, as decisões envolvendo a gestão das unidades em saúde poderão ser subsidiadas pelas informações encontradas na Pesquisa de Satisfação do Usuário.

OBJETIVO GERAL

Oferecer aos usuários a oportunidade de opinar a respeito do atendimento e serviços prestados pelo Instituto Maria Schmitt e avaliar a percepção que os mesmos possuem em relação ao funcionamento e a qualidades dos serviços.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Medir a satisfação do usuário em curto prazo;
2. Entender como o usuário avalia o serviço prestado pelo Instituto;
3. Prevenir usuários insatisfeitos e perda de usuários;
4. Melhorar a visibilidade da “marca” do serviço público, especialmente, o prestado pelo Sistema Único de Saúde;
5. Criar um relacionamento mais próximo com o usuário;
6. Investir em estratégias de processos mais assertivas;
7. Focar na solução dos problemas apontados pelos usuários;

ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Mensalmente deverá ser avaliada a PSU, utilizando como instrumento de pesquisa um questionário-padrão, aplicada por equipe capacitada em pacientes ou acompanhantes de pacientes, registrada em papel, sendo obrigatoriamente anônima, apenas com identificação numérica, dividida em quatro grupos de usuários a serem pesquisados.

Unidades para aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário	
SETOR	Nº de PSU/mês
Pacientes ou acompanhantes em atendimento no serviço de urgência e emergência	100
Pacientes ou acompanhantes de pacientes internados	100
Pacientes ou acompanhantes de pacientes em atendimento ambulatorial ou SADT Externo	100
Pacientes ou acompanhantes de pacientes após alta hospitalar	100
TOTAL DE PSU POR MÊS	400

Diante disso, os questionários serão elaborados com perguntas claras e específicas ao objetivo da pesquisa, setor e público alvo, considerando as diretrizes de cada contrato de gestão.

A quantidade de usuários a serem pesquisados pode variar conforme o contrato de gestão.

MOMENTO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Pronto Socorro	Após a utilização do serviço de urgência e emergência – consulta presencial por equipe capacitada;
Internação	Durante a utilização do serviço – consulta presencial por equipe capacitada;

Ambulatório/SADT externo	Após a utilização do serviço ambulatorial ou de diagnóstico – consulta presencial por equipe capacitada;
Pós-alta	A partir de 72h horas após a alta hospitalar – consulta via telefone por equipe capacitada;

PÚBLICO ALVO

Pronto Socorro	Pacientes ou acompanhantes de pacientes;
Internação	Pacientes ou acompanhantes de pacientes;
Ambulatório/SADT externo	Pacientes ou acompanhantes de pacientes;
Pós-alta	Pacientes ou acompanhantes de pacientes;

RECURSOS HUMANOS

Para cada unidade hospitalar:

1 (um) Assistente Social (Coordenadora das atividades de PSU)
3 (três) funcionários/Jovens Aprendizes (Aplicadores dos questionários)

RECURSOS MATERIAIS

Para cada unidade hospitalar, segundo as exigências do contrato de gestão:

01 Sala disponível na unidade hospitalar;
01 Computador;
01 Telefone;
100 formulários/mês para Pronto Socorro;
100 formulários/mês para Ambulatório/SDAT Externo;
100 formulários/mês para Internação;
100 formulários/mês para Pós Alta Hospitalar;

PERIODICIDADE DA PESQUISA

Pronto Socorro	Três vezes por semana – 20 pesquisas;
Internação	Três vezes por semana – 20 pesquisas;
Ambulatório/SADT externo	Três vezes por semana – 20 pesquisas;
Pós-alta	Três vezes por semana – 20 pesquisas;

HORÁRIO DA REALIZAÇÃO DAS PESQUISAS

Pronto Socorro	Matutino, vespertino e noturno;
Internação	Matutino, vespertino e noturno;
Ambulatório/SADT externo	Matutino, vespertino;
Pós-alta	Matutino e vespertino;

PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO

Pronto Socorro	Mensal;
Internação	Mensal;
Ambulatório/SADT externo	Mensal;
Pós-alta	Mensal;

ESCALA ADJETIVA DE AVALIAÇÃO

Alternativa	Avaliação	Peso
Ótimo	Forte evidência da qualidade investigada;	2
Bom	Boa evidência da qualidade investigada;	1
Regular	Média evidência da qualidade investigada;	0
Ruim	Pouca evidência da qualidade investigada;	1
Péssimo	Nenhuma evidência da qualidade investigada;	2

TABULAÇÃO DAS RESPOSTAS

Para obter um indicador de comparação, faça uma média ponderada do desempenho de cada item isoladamente, indicando o peso para cada alternativa da escala, conforme planilha de tabulação disponibilizada pelo Instituto Maria Schmitt às unidades.

Orientações:

1. O resultado **SATISFATÓRIO** será apurado a partir da divisão do **PESO TOTAL (PT)** pelo **PESO SATISFATÓRIO (PS)**.
2. O resultado **INSATISFATÓRIO** será apurado a partir da divisão do **PESO TOTAL (PT)** pelo **PESO INSATISFATÓRIO (PI)**.
3. A alternativa **REGULAR** é neutra, por isso seu **PESO** é igual a **ZERO**;
4. Após a apuração dos resultados individuais de cada setor/item avaliado é possível estabelecer o percentual de satisfação/insatisfação de toda a **unidade (Ambulatório, Pronto Socorro, Internação e Pós Alta Hospitalar)**, a partir da construção de uma média;
5. Considera-se **SATISFATÓRIO** as alternativas **BOM** e **ÓTIMO**.
6. Considera-se **INSATISFATÓRIO** as alternativas **RUIM** e **PÉSSIMO**.

Observação: Nesse caso, a tabulação permite a comparação do desempenho entre os itens avaliados.

RESULTADO DA AVALIAÇÃO

O Instituto Maria Schmitt tem como compromisso manter resultado entre **100% a 90%** das PSU como satisfatórias.

DO ARQUIVAMENTO DOS QUESTIONÁRIOS

Considerando que a Pesquisa de Satisfação do Usuário se constitui em meta qualitativa na maioria dos contratos de gestão, é imprescindível que todo material seja conservado em arquivo pelo tempo que durar o contrato.

Os formulários deverão ser arquivados em caixas identificadas com o mês e ano da

realização da pesquisa na unidade hospitalar.

Juntamente com os formulários deverão ser arquivados os relatórios das pesquisas, devidamente assinada pelo Coordenador da Atividade.

Dentro da caixa os formulários deverão estar perfeitamente organizados por unidade de pesquisa (Pronto Socorro, Internação, SADT/Ambulatório/Pós-Alta).

Após a organização dos formulários dentro da caixa arquivo a mesma deverá ser lacrada e acomodada em ambiente capaz de promover a sua conservação.

PLANO DE AÇÃO

Após a análise do resultado das pesquisas as unidades devem promover:

- 1. Crie um indicador para mensurar os erros e acertos da gestão. Assim é possível visualizar onde estão os principais problemas;
- 2. Faça uma análise crítica das pesquisas recebidas. Analise quais são os pontos positivos e de maior atenção para os pontos negativos. Em geral os *feedback* negativos são os que dão ideias para melhoria dos processos;
- 3. Trace um plano de ação para cada item avaliado abaixo da nota de corte estipulada por cada contrato de gestão. O 5W2H é uma ferramenta interessante para elaboração de planos de ação;
- 4. Divulgue os resultados das pesquisas para todos os envolvidos, assim todos os colaboradores (funcionários e prestadores de serviço) saberão o que precisa ser melhorado;
- 5. Dê *feedback*, converse com os pacientes/acompanhantes explicando o que foi feito e para saber a opinião dos mesmos após as melhorias, principalmente no que se refere as pesquisas pós alta hospitalar.



INSTITUTO MARIA SCHMITT DE DESENVOLVIMENTO
DE ENSINO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE DO CIDADÃO.

Endereço: Rua Caetano Lumertz, 746 - Centro – Araranguá-SC | CEP 88.900-045

MODELOS DE QUESTIONÁRIOS

Ambulatório e SADT

IMAS - Instituto Maria Schmitt de Desenvolvimento Ensino, Assistência Social e Saúde do Cidadão
Hospital Florianópolis

Ambulatório e SADT					
DATA:			NÚMERO:		
Como você avalia os serviços prestados no Ambulatório ou Serviço de Imagem					
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Recepção					
Enfermagem					
Equipe Médica					
Equipe Assistencial (Nutricionista, Fisioterapeuta, Psicóloga, Fonoaudióloga)					
Exames de Imagem					
Higienização do ambiente					
Instalações físicas					
Como você avalia as orientações recebidas sobre o tratamento, exames e procedimentos realizados					
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Recepção					
Enfermagem					
Equipe Médica					
Equipe assistencial (Nutricionista, Fisioterapeuta, Psicóloga, Fonoaudióloga)					
Exames de Imagem					
Você voltaria a utilizar nosso serviço ou recomendaria para um parente ou amigo:					
Sim			Não		
De modo geral como você avalia o Hospital Florianópolis?					
Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	
Sobre você:					
Paciente					
Acompanhante					
Sugestões					

Rua Santa Rita de Cássia, 1665 - Florianópolis/SC



Internados

IMAS - Instituto Maria Schmitt de Desenvolvimento Ensino, Assistência Social e Saúde do Cidadão
Hospital Florianópolis

Internados					
DATA:			NÚMERO:		
Como você avalia os serviços prestados durante a sua internação					
Recepção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Enfermagem					
Equipe Médica					
Serviço de Nutrição					
Equipe assistencial (Assistente Social, Fisioterapeuta, Psicóloga)					
Exames de Imagem					
Higienização do ambiente					
Instalações físicas					
Como você avalia as orientações recebidas sobre o tratamento, exames e procedimentos realizados					
Recepção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Enfermagem					
Equipe Médica					
Serviço de Nutrição					
Equipe assistencial (Assistente Social, Fisioterapeuta, Psicóloga)					
Serviço de Imagem					
Você voltaria a utilizar nosso serviço ou recomendaria para um parente ou amigo?					
Sim	☐	Não	☐		
De modo geral como você avalia o Hospital Florianópolis?					
Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	
Sobre você:					
Paciente	☐				
Acompanhante	☐				
Sugestões					

Pós-alta Hospitalar

IMAS - Instituto Maria Schmitt de Desenvolvimento Ensino, Assistência Social e Saúde do Cidadão
Hospital Florianópolis

Pacientes pós-alta hospitalar

DATA: NÚMERO:

Como você avalia os serviços prestados durante a sua internação

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Recepção					
Enfermagem					
Equipe Médica					
Serviço de Nutrição					
Equipe assistencial (Assistente Social, Fisioterapeuta, Psicóloga)					
Exames de Imagem					
Higienização do ambiente					
Instalações físicas					

Como você avalia as orientações recebidas sobre o tratamento, exames e procedimentos realizados

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Recepção					
Enfermagem					
Equipe Médica					
Serviço de Nutrição					
Equipe assistencial (Assistente Social, Fisioterapeuta, Psicóloga)					
Serviço de Imagem					

Você voltaria a utilizar nosso serviço ou recomendaria para um parente ou amigo?

Sim Não

De modo geral como você avalia o Hospital Florianópolis?

Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo

Sobre você:

Paciente
Acompanhante

Sugestões



Pronto Socorro

IMAS - Instituto Maria Schmitt de Desenvolvimento Ensino, Assistência Social e Saúde do Cidadão
Hospital Florianópolis

Pronto Socorro

DATA:	NÚMERO:
-------	---------

Como você avalia os serviços prestados no Pronto Socorro					
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Recepção					
Enfermagem					
Equipe Médica					
Exames de Imagem					
Higienização do ambiente					
Instalações físicas					

Como você avalia as orientações recebidas sobre o tratamento, exames e procedimentos realizados					
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Recepção					
Enfermagem					
Equipe Médica					
Serviço de Imagem					

Você voltaria a utilizar nosso serviço ou recomendaria para um parente ou amigo			
Sim	☐	Não	☐

De modo geral como você avalia o Hospital Florianópolis?				
Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo

Sobre você:	
Paciente	☐
Acompanhante	☐

Sugestões