

CÓDIGO DE CONDUTA

HISTÓRIA DO CENIOR

Há 20 anos, O Cenior Vem se dedicando a promover assistência à saúde odontológica de excelência. A equipe está em constante busca de desenvolvimento de novas técnicas, bem como se dedicando a estudos e pesquisa na área de odontologia.

Mais do que isso, o Cenior se tornou referência no atendimento odontológico em Salvador e região, por sua postura íntegra e transparente, base fundamental e indissociável da cultura dos profissionais que aqui trabalham.

O momento atual de nosso país reforça ainda mais a importância de agirmos de forma ética. Nosso Código de Conduta e nossas políticas internas refletem o nosso compromisso diante desse contexto.

Ao colocarmos em prática o nosso propósito de “Conviver e Compartilhar”, estimulamos relações sociais mais justas e fraternas. Este código reafirma que, além disso, estas relações também precisam ser saudáveis, legítimas e pautadas sempre na integridade e transparência.

Como parte desta instituição, nossas ações, postura e engajamento são essenciais para a disseminação e o cumprimento deste Código de Conduta.

Contamos com a colaboração, a participação e o envolvimento de todos para a adoção deste Código, que nada mais é do que a formalização dos princípios e valores éticos que sempre foram observados pela instituição. O reconhecimento da importância deste Código e a sua observância são fundamentais para o seu engajamento na vida da instituição e para o

Cumprimento da nossa missão.

PROPÓSITO:

Conviver e compartilhar.

VISÃO:

Convivendo e compartilhando, contribuimos para uma sociedade mais justa e fraterna.

MISSÃO:

Ser uma Instituição de saúde excelente na Odontologia e no cuidado, calorosa e solidária na essência.

VALORES:

Busca, calor humano, excelência e solidariedade.

A QUEM SE DESTINA

Este “Código de Conduta” se aplica a toda Sociedade – Centro de Odontologia Dr. José Ribeiro, seus colaboradores, de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo de odontólogos, pacientes, acompanhantes, visitantes e quaisquer terceiros envolvidos com o Cenior, sendo aqui denominados como “Integrantes”.

O Cenior e seus Integrantes comprometem-se a cumprir com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas do Cenior. A legislação brasileira em vigor prevalecerá em caso de conflito com os demais textos.

RESPEITO COM OS CLIENTES/PACIENTES

Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Clientes”, o paciente do Cenior assim como seu representante legal, seu acompanhante ou visitante.

O Cenior e seus Integrantes se comprometem a:

1. Tratar todos os Clientes com educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão. Este também deve ser o espírito no relacionamento entre os Integrantes. Dar respostas claras e rápidas para atender aos anseios do paciente quanto às informações sobre os serviços ou tratamentos aos quais estiver sendo submetido. Evitar comentários pessoais sobre outros membros da equipe ou sobre eventos ocorridos no ambiente de trabalho. Questões sobre relacionamento intra ou extra-equipe devem ser tratadas nas vias adequadas, jamais diante dos Clientes. Caso tenham alguma dificuldade com determinado Cliente, solicitar a presença de seu superior para auxiliá-lo na melhor conduta para aquela situação;
2. 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 Cenior. Agir com discrição, solicitando apenas as informações necessárias dos Clientes. Divulgar as informações dos pacientes apenas quando estritamente necessário ao desempenho da atividade do cuidado. Manter o foco no paciente, atrelando o resultado à qualidade de atendimento ao paciente. Garantir a eficiência no tempo de tratamento e de atendimento. Nas situações em que a relação entre a equipe de cuidado e o Cliente estiver desgastada, insustentável ou caso seja solicitado pelo Cliente, o Cenior compromete-se, sempre que possível, a oferecer uma equipe alternativa para garantir a continuidade do tratamento, seja dentistas ou qualquer outra;
3. O Cenior e seus Integrantes comprometem-se a adotar os mais rigorosos procedimentos para a proteção das informações dos pacientes. Essa medida é necessária para que os pacientes sintam-se

confortáveis em dividi-las com o Cenior e seus Integrantes, possibilitando que a equipe tome sempre as melhores decisões. Todas as informações de paciente são confidenciais, sejam elas referentes a dados pessoais, valor do tratamento ou ao estado de saúde geral;

4. O Cenior e seus Integrantes não permitirão a divulgação, em qualquer mídia, de quaisquer informações dos pacientes, salvo em casos autorizados pelo paciente ou por ordem judicial;
5. O acesso ao prontuário e resultados de exames do paciente só pode ser feito pelos Integrantes autorizados, que estão obrigados à manutenção do sigilo das informações de seu conteúdo.

RESPEITO COM AS PESSOAS

O Cenior e seus Integrantes respeitam a diversidade, bem como as características e as escolhas pessoais de cada indivíduo e não permitirão qualquer tipo de discriminação com base em etnia, credo, nacionalidade, sexo, idade, cidadania, religião, origem regional, deficiências físicas, estado civil, entre outros.

Assédio e comportamento indevido: o Cenior e seus Integrantes não permitirão qualquer tipo de comportamento que possa ofender a integridade física ou psíquica de qualquer indivíduo. Esse comportamento inclui, mas não se limita ao assédio sexual, assédio moral, agressão física ou qualquer outro tipo de ação ofensiva.

Trabalho forçado: o Cenior não empregará e não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros, de trabalho forçado ou compulsório, na forma da legislação brasileira em vigor.

Trabalho infantil: o Cenior não empregará e não permitirá a contratação, por parte dos terceiros, de trabalho infantil, na forma da legislação brasileira em vigor.

Contratação/Seleção justa: o Cenior compromete-se a obedecer um processo seletivo justo e isento, sem a influência indevida de Integrantes ou Terceiros.

RESPEITO COM A INSTITUIÇÃO

Todas as atividades e decisões do Cenior e de seus Integrantes, no exercício de suas funções no Cenior, serão tomadas e conduzidas de forma íntegra e transparente, resguardando os melhores interesses do Cenior e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas do Cenior.

Conflito de Interesses: o Cenior e seus Integrantes não permitirão a realização de acordos ou a tomada de ações ou decisões em face de potencial Conflito de Interesse.

Será considerado “Conflito de Interesses” qualquer situação ou conduta que: I) afete ou possa afetar o desempenho profissional dos Integrantes, no exercício de suas funções no Cenior, ou II) afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões dos Integrantes em benefício do Cenior, ou III) que afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões de outros Integrantes

ou de Terceiros, ou IV) tenha como objetivo a obtenção indevida de benefícios pessoais próprios e/ou para Terceiros.

A caracterização do conflito de Interesse independe da concretização de dano ou de benefício.

Combate à Corrupção: o Cenior e seus Integrantes não permitirão o pagamento ou o recebimento de qualquer forma de propina, suborno ou qualquer outra vantagem indevida.

Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pelo Cenior ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções no Cenior, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa, registrado em prontuário.

Para fins deste Código de Conduta, serão consideradas “Vantagens Indevidas” quaisquer tipos de vantagens prometidas, oferecidas ou dadas a um dentista, colaborador ou a um terceiro relacionado a este em troca de benefício ou expectativa de benefício. Tal vantagem não se limita a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.

Fraude: todas as condutas dos Integrantes devem estar pautadas pela transparência, boa-fé e integridade. Independentemente de gerar benefícios ao Cenior ou aos Clientes, condutas fraudulentas realizadas pelos Integrantes não são admitidas.

Equipamentos, recursos e insumos: os Integrantes deverão utilizar racionalmente os equipamentos, recursos e insumos do Cenior, de modo a evitar desperdícios e, única e exclusivamente, para realização de atividades diretamente relacionadas ao Cenior. O uso para propósitos ilegais e de benefícios pessoais, é terminantemente proibido. Compete ainda a cada Integrante zelar para que os ativos do Cenior não sejam objeto de dano, furto ou uso inadequado.

Doações e patrocínios: todas as doações e patrocínios efetuados ou recebidos pelo Cenior ou por seus Integrantes em nome do Cenior deverão ser documentados e passar por um processo de aprovação prévia da Diretoria.

Controles financeiros e contábeis: o Cenior e seus Integrantes comprometem-se a controlar as operações financeiras realizadas, evitando que recursos sejam desviados ou utilizados para fins indevidos. Além disso, comprometem-se a realizar a manutenção de um sistema de registro contábil que reflita de forma completa e precisa todas as transações realizadas. Contratos, notas fiscais, relatórios, faturas e todos os outros documentos relacionados à contratação de bens e serviços deverão sempre corresponder à realidade do que foi contratado.

Proteção de dados e confidencialidade: o Cenior e seus Integrantes deverão tratar como confidencial qualquer dado ou informação que não seja pública e/ou cuja divulgação não tenha sido autorizada pela pessoa a quem se refere. A obrigação de confidencialidade deverá permanecer mesmo após o desligamento ou descredenciamento dos Integrantes.

RESPEITO COM OS TERCEIROS

Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Terceiros” quaisquer parceiros de negócios, fornecedor, prestador de serviços, consultor, agente, intermediário, representante ou qualquer outra parte envolvida com o Cenior que não seja definida como Cliente.

O Cenior e seus Integrantes comprometem-se a conduzir o relacionamento com os Terceiros de forma ética e transparente, resguardando os melhores interesses do Cenior de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas.

De acordo com a legislação brasileira, em determinadas hipóteses, o Cenior pode ser responsabilizado pelos atos praticados pelos Terceiros. Dessa forma, todos os Terceiros devem seguir este Código de Conduta.

O Cenior e seus Integrantes comprometem-se a garantir que a contratação de Terceiros, como fornecedores de bens ou serviços, seja feita de forma imparcial, prevalecendo sempre a escolha com base em especificações técnicas e que melhor atenda às necessidades do Cenior.

Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pelo Cenior ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções no Cenior, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma clara, completa e precisa uma transação lícitamente realizada.

O Cenior e seus Integrantes não aceitarão nem oferecerão presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego, ou quaisquer outros itens de/a Terceiro, em troca de benefício ou expectativa de benefício ou, que estejam em desacordo com as políticas e normas internas do Cenior.

O Cenior incentiva que os Terceiros implementem programas de *Compliance* próprios, compatíveis com os parâmetros estabelecidos neste Código de Conduta.

CANAIS DE DENÚNCIAS

Os Integrantes que suspeitarem ou descobrirem qualquer conduta indevida deverão reportar imediatamente à Diretoria.

Além dos Integrantes, qualquer outra pessoa poderá fazer uma denúncia ao Cenior. As denúncias deverão ser feitas de forma ética, transparente e não deverão ter como objetivo satisfazer interesses próprios, de Terceiros ou denegrir a imagem de terceiros.

O denunciante poderá fazer a denúncia de forma anônima ou identificada.

Todas as informações prestadas pelo denunciante serão tratadas de forma confidencial e serão divulgadas apenas às pessoas envolvidas no processo de investigação.

Cenior não permitirá qualquer tipo de retaliação, especialmente contra o denunciante.

O denunciante que comprovadamente fizer uma denúncia falsa ou que tenha como objetivo satisfazer interesses pessoais próprios ou de Terceiros ou denegrir a imagem de Terceiros, poderá sofrer medidas legais ou disciplinares, conforme previsto na legislação brasileira em vigor. As denúncias deverão ser formalizadas por meio dos seguintes canais: (71) 3358.2992 e cenior@cenior.com.br

Todas as denúncias serão recebidas, registradas e investigadas pela Diretoria.

O denunciante será comunicado do recebimento da denúncia e posteriormente um resultado final

TREINAMENTOS

Como medida de difusão dos assuntos abordados no Código de Conduta, o Cenior aplica, financia periodicamente, treinamentos aos Integrantes e Terceiros.

A participação é obrigatória para todos os convocados, independentemente do nível hierárquico ou posição.

MEDIDAS DISCIPLINARES

A violação do Código de Conduta, das políticas internas do Cenior ou da legislação brasileira em vigor pode acarretar em sanções que, dependendo da gravidade dos fatos, podem variar de uma advertência verbal até o encerramento do contrato de trabalho ou de credenciamento para os Integrantes ou rescisão contratual, para os Terceiros.

Todos os Integrantes, incluindo os membros dos conselhos do Cenior, devem atender todas as solicitações da Diretoria com objetividade e dentro do prazo solicitado.

Salvador, 01 de Junho de 2018.

Prof. Dr. Fábio J. B. Bezerra
Sócio Proprietário
Responsável Técnico
CRO-Ba 3868