

SEJA
BEM-VINDO
À NOSSA EQUIPE!

CÓDIGO

DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL



Bemviver®

1. APRESENTAÇÃO

Este Código de ética e conduta se aplica a todos os funcionários da clínica e não é apenas um documento, mas um guia das obrigações éticas e legais que devem nortear toda as relações de negócio, promovendo a integridade da Bemviver Clínica de Saúde no Trabalho / BSS Medicina do Trabalho LTDA. O objetivo principal é que tenhamos como base de convívio social, relações harmônicas e saudáveis, baseadas no respeito mútuo.

É importante que você leia com atenção este material, pois aqui estão as regras de conduta e normas disciplinares a serem cumpridas em suas ações ligadas à empresa (internas e externas) e, que passam a fazer parte do seu contrato de trabalho. São orientações que estão de acordo com a legislação vigente e os valores e princípios da Bemviver / BSS.

Somos todos responsáveis pela reputação da empresa que nos emprega, comprometendo-nos a agirmos de forma íntegra.



2. PALAVRA DA DIREÇÃO

Estamos felizes por você ter escolhido trabalhar aqui. Sua missão como funcionário da Bemviver Clínica de Saúde no Trabalho / BSS Medicina do Trabalho LTDA começa agora e é com grande satisfação que apresentamos o **Código de ética e conduta profissional** da nossa empresa. Este documento reflete os valores fundamentais que nos guiam diariamente e estabelece as diretrizes para uma atuação responsável, transparente e ética.

Acreditamos que a integridade é o alicerce de qualquer instituição sólida e bem-sucedida. Por isso, convidamos cada um de vocês a se familiarizar com este guia e a incorporar seus princípios em todas as nossas interações, sejam elas internas ou externas.

Agradecemos a todos pelo comprometimento com a ética e pela contribuição para o sucesso contínuo da nossa organização.

Atenciosamente,

Gilberto Lodi – Diretor Administrativo Financeiro
Carla M. Lodi – Diretora Administrativo Técnica



3. VALORES E PRINCÍPIOS BEMVIVER

SOBRE A BEMVIVER

A Bemviver Clínica de Saúde no Trabalho foi fundada em 15 de maio de 1995 e iniciou suas atividades em 01 de junho de 1995 com o nome de Humanus Serviços em Medicina no Trabalho. No ano de 1994 havia ocorrido uma alteração importante na Legislação da Saúde e Segurança do Trabalho. Anteriormente a legislação previa exames médicos e estes eram isolados, não integrados a um Programa. O título da Norma Regulamentadora número 7 – Nr7 era “Exame Médico” e a partir de então, a Norma passou a nominar-se Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e a grande diferença e o avanço foi a integração das informações do ambiente de trabalho com o exame do trabalhador. A equipe da Bemviver iniciou com três profissionais da saúde e uma secretária além dos serviços parceiros para os exames complementares. Devido à qualidade nos conhecimentos, atendimentos e o investimento em equipamentos foi uma das



pioneiras na execução de projetos que atendiam as normas da nova legislação vigente. Os conceitos de saúde no trabalho, ou saúde ocupacional ainda eram pouco divulgados em nosso meio e em especial nas pequenas e médias empresas e foi quando a Bemviver, em paralelo aos atendimentos realizou cursos, palestras e seminários com muita informação para difundir e realizar a melhor Medicina do Trabalho. Foi esse trabalho com dedicação, comprometimento e eficácia, que fez com que a receptividade das empresas e dos seus funcionários fosse tamanha a ponto de comportar um desenvolvimento e crescimento da Bemviver, para estabelecer-se como uma clínica de referência exclusivamente voltada à Medicina do Trabalho e suas correlações tais como a psicologia, a clínica médica, a fisioterapia e a outras especialidades médicas ou não que sempre fizeram parte da visão integrada de saúde na Bemviver. A equipe cresceu e se aprimorou, e a Bemviver tornou-se um referencial do setor em Caxias do Sul e na região, atendendo aos mais



diversos segmentos de empresas, agregando o entendimento do como cuidar-se no trabalho e nas diversas situações em que há riscos à integridade física do ser humano. Objetivando sempre a prevenção, preservação e promoção da saúde e segurança dos trabalhadores, em seus mais variados aspectos. Desde 2023 a clínica está em sua nova sede, pensada e projetada para melhorar a qualidade dos processos técnicos, de gestão e no atendimento e aos clientes e usuários.

A Bemviver está sempre em busca de atualização e inovação, acompanhando os avanços da legislação e aperfeiçoando os processos, produtos, equipamentos e promovendo especializações para o time. A grande meta é sempre de ampliar a qualidade de vida das pessoas que trabalham.

Seja bem-vindo à equipe Bemviver, você é muito importante para nossa empresa e temos muita satisfação e alegria em te receber.



Nossa Missão:

Promover a saúde física e emocional das pessoas que trabalham, desenvolvendo o compromisso com a vida e com a sustentabilidade pelo entendimento de que o trabalho é o que faz a vida se aperfeiçoar.

Nossa Visão:

Tornar-se referência nos serviços de saúde ocupacional e inovadores no desenvolvimento de programas que promovam a qualidade de vida dos trabalhadores.

Nossos Princípios:

- Respeito sempre e acima de tudo;
- Gentileza - com todos os públicos que interagimos;
- Ética;
- Servir;
- Transparência;
- Profissionalismo;
- Envolvimento;



4. Práticas da Bemviver

a. Conduta geral

(para ambiente interno e atendimentos externos):

Para um ambiente de trabalho harmônico são necessárias algumas regras de boa convivência. Assim, as tarefas podem ser executadas da melhor forma possível, com eficiência e possibilitam cada vez mais o crescimento da equipe e da Bemviver. São elas:

- Ter sempre o princípio da boa educação e da gentileza, cumprimentando seus colegas, respondendo as solicitações educadamente sempre utilizando por favor, por gentileza, obrigado;
- Durante o horário de trabalho evitar ficar falando de assuntos pessoais, especialmente durante atendimentos;
- Nos contatos seja objetivo, organize os assuntos e ideias antes de realizar o telefonema ou enviar a mensagem (whats ou e-mail);



- Qualquer funcionário que receber alguma reclamação de cliente, fornecedor ou outro público deve acolher/atender e, gentilmente informar que a situação será apurada, seguindo a rotina já existente e que um retorno será repassado – Formulário de registro de reclamação;
- Não divulgue resultados de exames ou diagnósticos por telefone, isto constitui ato ilícito passível de responsabilização cível e criminal, conforme LGPD vigente;
- Nossos prontuários, exames, fichas e documentos são sigilosos, pois possuem informações da saúde das pessoas, por isso não devem sair da clínica a não ser para a realização de exames periódicos, orientados e agendados pelo setor responsável, por isso não os leve consigo sob hipótese alguma;
- Não aborde assuntos de empresas ou de clientes na recepção ou quando estiver em atendimento, SE NECESSÁRIO seja discreto e busque locais mais reservados;
- Evite entrar em salas fechadas sem bater ou pedir licença;



- Dentro de padrões éticos sempre lembrar que nosso contrato é com a empresa cliente e, que é a empresa quem autoriza os documentos, sejam eles de cobrança recibos ou atendimentos. Lembrando que o que ingressar na plataforma da IA é o suficiente e não necessita ser impresso, apenas se oportuno organizado por empresa e ou assunto (tipos de exames, por exemplo);
- Siga as orientações de trabalho conforme o manual dos processos internos já existente. Caso você tenha sugestões para o aprimoramento dos procedimentos, leve-as à liderança, não altere a rotina de trabalho por conta própria;
- Pratique a organização de seu local de trabalho;
- Se nas suas atividades há dados para preencher, preencha todos, pois todos são importantes (fichas de atendimento e sistema, principalmente);
- Não use qualquer bem da empresa em benefício próprio;



- Zelar pela boa conservação das instalações, equipamentos e todo patrimônio da empresa e dos clientes, comunicando possíveis anormalidades;
- Não utilize seu cargo, função ou posição hierárquica para obter qualquer tipo de favorecimento;
- São proibidas situações de desavenças (brigas) e caso aconteçam, os funcionários envolvidos estão sujeitos ao desligamento por justo motivo;
- É proibido o uso de drogas ilícitas e lícitas (bebidas alcoólicas e cigarro) nas dependências da empresa e nas empresas clientes;
- Estude sobre os nossos serviços, pergunte, o aprendizado contínuo faz parte do seu crescimento e do seu desempenho;
- A empresa expressa e solicita atenção de todos, para que observem e evitem as seguintes circunstâncias:



✓ Falsificar documentos, informações e créditos alheios;

✓ Praticar e se submeter a atos de suborno, de diferentes naturezas, para benefício particular ou de grupos específicos;

✓ Praticar e se submeter a atos preconceito, discriminação, segregação, ameaça, chantagem, falso testemunho, assédio moral, assédio sexual ou qualquer outro ato similar – para com colegas, fornecedores, clientes ou quaisquer pessoa com as quais a empresa tenha algum tipo de vínculo;

b.Higiene e segurança do trabalho:

➤ Devem ser observados os princípios gerais de boa conduta e higiene pessoal, colaborando para que os ambientes da empresa se mantenham limpos e seguros;

➤ Qualquer acidente de trabalho deve ser imediatamente comunicado para a liderança e área de segurança do trabalho da Bemviver;



- É obrigatório o uso de equipamentos de proteção individual (EPIs) para funcionários, conforme necessidade de cada área da Bemviver;

c. Uso de aparelhos eletrônicos, sistemas e aplicativos:

- Utilização de celulares pessoais, fones, rádio, entre outros equipamentos de som e imagem – devem ter seu uso restrito aos intervalos;
- Avise seus familiares e amigos que durante o horário de trabalho, se necessário avisar sobre uma situação mais urgente, faça pelos números da clínica (quando possível o funcionário pode avisar sua liderança e o RH que está com uma situação e que podem necessitar de contato ou recados);
- E-mail e internet devem ser utilizados para fins de negócios da Bemviver. É proibida a utilização para correntes, e-mails impróprios, spam, alertas de vírus e download de programas e aplicativos (que não sejam os utilizados para demandas da empresa), não abrir links ou anexos suspeitos e desconfiando de fraude, comunicar a gestão o mais breve possível;



- Não é permitido efetuar login com o usuário pessoal do WhatsApp Web nos equipamentos da empresa;
- Todos os usuários, sendo eles funcionários, contratados ou terceiros, são responsáveis pelo uso correto dos sistemas que a empresa utiliza. O uso indevido desses sistemas é de total e exclusiva responsabilidade do usuário. Vale ressaltar que os usuários do sistema assinam um termo de compromisso para receber senha de acesso;

d. Procedimentos gerais Bemviver: jornada de trabalho, ausências e benefícios

Jornada de trabalho

- Cumpra o horário estabelecido no contrato de trabalho, respeite e cumpra as alterações de horários. Marque corretamente o seu ponto no sistema Ponto Digital, registrando todas as entradas e saídas da empresa. Os registros acontecem na entrada, saída para almoço, retorno



do almoço e saída. Em caso de saída (por necessidade pessoal) o registro deve ocorrer também. Para casos de atividades externas ou não registro (por algum motivo) o registro deverá ser efetuado na folha ponto, entregue no final de cada mês. Para horas extras registrar o ponto da mesma forma;

➤ Respeite os horários de intervalo das refeições – o tempo de duração é de 1h27min e na escala normal de trabalho acontece das 12h às 13h27min – pertinentes aos seu turno de trabalho. As exceções deverão ser registradas no ponto;

➤ Dispomos de dois horários para pausa/lanche, um pela manhã e outro pela tarde com duração máxima de 5 minutos, sendo organizado com cada setor para que seja feito uma pessoa por vez. Não é permitido consumir alimentos fora do local destinado como consultórios, salas de exames, salas de esperas, recepção, sala de arquivo e salas de uso administrativas;

➤ Somente se ausente da empresa em horário expediente, em casos de extrema necessidade, com comunicado prévio e autorização do superior



imediato;

➤ Realize hora extra somente quando for autorizado pela liderança;

➤ Porte sempre a identificação funcional (crachá), quando estiver nas dependências da empresa, de modo que possa ser facilmente visualizado. Atentar para os cuidados sobre o crachá (descritos no termo de recebimento do mesmo) e somente utilizar o mesmo fora das dependências da clínica para casos de atendimentos externos ou atividades de cunho profissional;

➤ Mantenha seu cadastro atualizado junto ao RH, com as informações uteis à manutenção do seu registro na empresa;

➤ Cuide de objetos particulares e valores deixados na empresa. Não nos responsabilizamos por eventuais perdas e danos;



Ausências, agendamento de exames e consultas eletivas:

▶ Você é muito importante para o efetivo funcionamento da clínica, por isso sempre que necessitar se ausentar no horário de trabalho por algum motivo específico (de força maior) que não seja alguma urgência ou emergência, comunique a gestão da agenda com antecedência mínima de quinze dias ou imediatamente ao saber da data da ausência, para que organizadamente você possa se ausentar sem interferir no andamento da agenda e do atendimento.

Ausências Legais:

▶ Algumas situações possuem o amparo legal para ausências, porém estas devem ser comunicadas à empresa o mais breve possível e o comprovante precisará ser entregue ao setor de RH em até 24 horas, como nos casos de atestados médicos e de dentistas.

Abaixo as situações e respectivos dias de direito:



MOTIVO	DIAS	OBS
Matrimônio	3	Apresentar certidão de casamento
Nascimento de filho – mãe	120	Apresentar certidão de nascimento
Nascimento de filho – pai	5	Apresentar certidão de nascimento
Falecimento: cônjuge, filhos, pais, irmãos, avós ou netos	2	Apresentar certidão de óbito
Doação de sangue	1 dia/ano	Apresentar comprovante

Benefícios

- Plano de Saúde – percentual de 50% para empresa, é opcional e em caso de desligamento ou saída do funcionário, o mesmo pode seguir com o plano – diretamente com a Operadora (Círculo);
- Cartão VR – auxílio alimentação e refeição;
- Vale transporte – o funcionário, se necessário, faz a solicitação deste benefício junto ao RH (com desconto de 6% do valor do salário);
- Médicos internos em atividade pela Bemviver/BSS – para atendimentos clínicos internos dos funcionários solicitar o agendamento de atendimento junto ao RH;



e. Utilização de materiais, utensílios, equipamentos e instalações da empresa

Armários

- Dispomos de armários, que são para guardar os pertences enquanto cada funcionário está em horário de expediente, evite deixar objetos de valor fora do horário de expediente, pois a clínica não se responsabilizará por possíveis danos. Por medida de segurança, não deixe a chave na porta do armário, guarde-a consigo. É responsabilidade de cada um manter seu armário limpo e organizado, bem como providenciar seu cadeado e chave;
- Caso esqueça a chave do armário solicitar uma chave reserva ao setor da segurança;
- Extravio ou perda da chave deve ser comunicado imediatamente ao RH;

Uniforme

- A Bemviver fornece uniformes e fornecerá sempre que for necessário o seu uso, Ele é para uso durante o desempenho das suas atividades



profissionais. Cabe ao funcionário mantê-los limpos e em condições de uso.

➤ A empresa recomenda o uso de roupas e acessórios adequados a cada ambiente, sendo proibida a utilização de:

- ✓ Regatas;
- ✓ Bermuda acima do joelho;
- ✓ Saia ou vestido acima do joelho;
- ✓ Decotes inapropriados;
- ✓ Nas visitas externas – atentar para o uso de calçados fechados, jaleco da segurança, camiseta da Bemviver e ou orientada a vestimenta de visita (sempre com o uso do crachá);

Equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos

(computadores, scanners, impressoras, ar-condicionado, cafeteira, estufas, celular corporativo e data show):

Utilize sempre os equipamentos e eletrodomésticos com cuidado para não os danificar, e apenas para



o fim que se destinam, se tiver dúvida de como manusear leia o manual ou informe-se com quem possa ajudar, ao utilizar fora da clínica cuide o transporte e acomode-o dentro de seus devidos cases. Lembre-se de desligá-los quando não estiverem em uso, principalmente no final do expediente, com especial atenção para estufas, cafeteira e os aparelhos de ar-condicionado, a fim de evitarmos acidentes.

Senha e Chave de acesso à clínica

Todos os funcionários recebem uma cópia de chave da clínica (acesso ao portão lateral), a utilização dela é uma responsabilidade de cada um, prezando pela segurança da empresa e de todos. Sendo assim, é importante que somente os colaboradores da clínica tenham este acesso, não emitir cópias ou empréstimos da chave em hipótese alguma, sem a autorização da gestão da empresa.

✓ Em caso de desligamento da clínica, fazer a devolução da chave ao setor responsável.



✓ Em caso de perda da chave avise imediatamente para as medidas cabíveis.

Para acesso às dependências da clínica, existe ainda, uma senha de acesso. Portanto para adentrar as dependências da Bemviver ser faz necessário a chave da porta e a senha de acesso. As senhas de acesso distribuídas aos funcionários devem ser monitoradas pelos responsáveis de cada setor.

Há monitoramento interno por câmeras de segurança, que em situações duvidosas serão consultadas pela gestão da clínica.

Área de Coleta de exames laboratoriais

O espaço para coletas de exames laboratoriais é de uso exclusivo e restrito ao laboratório de apoio (empresa terceirizada). Não é permitida a utilização do espaço e dos equipamentos que lá estejam, por parte da equipe da clínica. O acesso ao local é permitido apenas pela coletora e pela higienizadora.



Área de convivência da Bemviver – política de utilização

Este espaço foi pensado e planejado com muito carinho, para o melhor convívio da equipe. Para que todos possam desfrutar o espaço da melhor forma possível pedimos atenção dos critérios abaixo relacionados:

Armazenamento dos alimentos

- 1.** Será permitido o armazenado apenas da alimentação para o dia, não sendo permitido estoque (feiras, alimentos em grande quantidade) de marmitas/alimentos na geladeira;
- 2.** As marmitas/bolsas térmicas deverão ser compatíveis para que todos consigam utilizar o espaço da geladeira;
- 3.** Ao inserir a marmita/bolsa térmica na geladeira é necessário identificá-la com a data e o nome do proprietário; (disponibilizaremos etiquetas e caneta para identificação);



Tele-entrega

O recebimento de tele-entrega será permitido durante o horário das 12h às 13h, com acesso pelo portão lateral da clínica. Não sendo permitido o recebimento pela recepção central.

Utensílios e Espaço Físico

- 1.** O local permitido para as refeições e alimentação é no espaço disponibilizado com mesas cadeiras e a cozinha – não será permitida alimentação na escada e nos demais ambientes interiores da clínica;
- 2.** A escada é um espaço de passagem de pessoas, por este motivo e para a sua segurança de todos é importante a utilização das cadeiras para o descanso na hora do almoço;
- 3.** Durante o intervalo de almoço é permitido apenas a utilização do banheiro da área de convivência;
- 4.** A utilização das louças, talheres e utensílios em geral da clínica será permitida perante a higienização e organização logo após o uso,



evitando deixar fora dos lugares ou sobre pia e bancadas;

5. Utilização dos eletrodomésticos da clínica deve seguir o manual de orientação. Neste primeiro momento, será permitido apenas a utilização do micro-ondas para o aquecimento dos alimentos (em virtude do cheiro). Cuidado com o micro-ondas, ao usar o equipamento para aquecer a sua refeição, lembre-se de proteger o alimento para que o conteúdo não espirre ou transborde. Se isso acontecer, limpe para que os demais possam utilizar o equipamento em boas condições.

f. Utilização do carro da empresa

A Bemviver/Bem Saúde possui, além de sua unidade móvel, um carro para utilização da equipe. O mesmo deverá ser utilizado para deslocamentos aos exames periódicos, palestras, cursos e apoio administrativo. Para que todos possam utilizá-lo da melhor maneira possível foram estabelecidos alguns procedimentos referentes à sua utilização, são eles:



Orientações gerais e medidas preventivas para uso do carro

- 1) Atender a todos os procedimentos de segurança emitidos pela empresa, bem como àqueles específicos à sua atividade;
- 2) Possuir obrigatoriamente carteira de habilitação, no mínimo categoria B e mantê-la atualizada;
- 3) Operar veículos somente se for habilitado e autorizado para tal;
- 4) Conduzir o veículo com atenção e calma. Não abusar da autoconfiança;
- 5) Planejar-se com folga de tempo para evitar horários apertados e pressa até a chegada no objetivo. Se estiver atrasado, ligue para o cliente e informe do atraso, prosseguindo com calma até o local. Se necessário, remarque o compromisso;
- 6) Respeitar a sinalização viária existente e as disposições do Código de Trânsito Brasileiro;
- 7) Ao deslocar-se até o veículo utilizar sempre que possível às faixas de segurança;
- 8) Não fumar no interior do veículo e durante o horário de trabalho;



- 9)** Não utilizar telefone celular enquanto estiver dirigindo. Se for necessário pare o veículo em local seguro e atenda a ligação;
- 10)** Utilizar sempre o cinto de segurança, cobrando também dos passageiros a utilização;
- 11)** Informar a gestão da agenda semanal a utilização do carro, os dias e horários a fim de evitar que no dia de sua saída o carro não esteja disponível;
- 12)** Fazer uso adequado dos veículos da empresa, respeitando as normas e procedimentos. Lembrando que o veículo é da empresa e para uso estritamente profissional, mesmo quando o veículo fica com o funcionário à noite (é possível que o funcionário leve o carro para sua residência e o mesmo pernoite, caso o uso do carro seja na manhã seguinte). Atentar para deixá-lo em local seguro e conferir se está fechado;
- 13)** Quando o veículo estiver na clínica o mesmo deve ser estacionado na garagem ou no posto de combustível Comboio, evitando deixá-lo na rampa de acesso;
- 14)** Sempre preencher a planilha de controle de uso



do veículo, com os seguintes dados: data, nome do condutor, quilometragens (KM da saída e do retorno) e destino.

5. Atendimento aos clientes externos, fornecedores e parceiros:

Quando estamos diante de nossos clientes externos e nossos fornecedores somos representantes da Bemviver, por isso é muito importante que prestemos atenção e sigamos algumas orientações como:

- ✓ Ter conhecimento e respeitar as normas de acesso e práticas internas de cada cliente;
- ✓ Ser cordial nas palavras e ações, principalmente ao cumprimentar as pessoas, fazendo uso das expressões: por favor, por gentileza, obrigado;
- ✓ Sua postura no atendimento deve ser de comprometimento com o todo da situação, não dê informações isoladas, elas podem ser mal



interpretadas e prejudiciais para imagem da clínica e seu desenvolvimento profissional;

✓ É obrigatório o uso de equipamentos de proteção individual (EPIs) para funcionários da Bemviver que estiverem em atendimento em clientes, seguindo as orientações de cada empresa;

6. Medidas disciplinares:

O não cumprimento ou desrespeito às orientações deste Código são passíveis das seguintes penalidades, previstas na legislação:

- ✓ Advertência verbal;
- ✓ Advertência por escrito;
- ✓ Suspensão de um a três dias, sem pagamento;
- ✓ Dispensa por justa causa;

Essas medidas disciplinares podem ser aplicadas, independente da ordem mencionada, de acordo com a gravidade do ato;

As situações não-contidas neste regulamento serão resolvidas pela empresa, a seu critério, seguindo as leis em vigor.



7.Revisão deste Código

Este código será revisado pela gestão da Bemviver sempre que necessário e qualquer alteração será comunicada para todos os funcionários, através dos canais de comunicação interna.



A compreensão e colaboração de todos com o cumprimento dos itens descritos neste documento é fundamental para termos uma convivência saudável. Desejamos a você um ótimo trabalho e sucesso profissional!



Bemviver[®]

Clínica de saúde no trabalho

Cuidado que **impulsiona vidas!**



(54) 99620-2454 | (54) 3028-5243



bemviver@bemviverclinica.com.br



R. Alfredo Chaves, 490, Centro | Caxias do Sul | RS