CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

SIGN IN

Instituto da Visão®

O hospital dos seus olhos

SEJA MUITO BEM-VINDO(A)!

A partir de hoje, damos início a uma caminhada, rumo ao sucesso, e nesse processo de construção esperamos poder contar com cada um de vocês, pois temos muito orgulho de tê-lo em nossa equipe.

Nossa empresa tem como **Valores**, em primeiríssimo lugar a **Ética Profissional**, e é através dela que fechamos o conjunto de atitudes indispensáveis à manutenção do sucesso do Instituto da Visão.

Contamos com um excelente e atualizado Corpo Clínico e com equipamentos de última geração, adquiridos no mercado internacional, porém entendemos que uma peça fundamental para completar esse conjunto é VOCÊ!

Partiremos do princípio de que **“não teremos uma segunda chance para causar a primeira impressão”** e que ela deve ser a melhor possível.

Devemos transformar o atendimento e demais serviços numa experiência única e prazerosa para o nosso cliente, afinal, **ele é a razão da nossa existência**.

A empresa, através do Setor de Recursos Humanos, já deu o primeiro passo: Selecionou o que de melhor existe no mercado e investe constantemente no talento de cada um de VOCÊS.

Para tanto, conheça nosso Código de Ética e Conduta.

Equipe Instituto da Visão

PERFIL INSTITUCIONAL

MISSÃO

Atuar no segmento de Saúde Ocular com atendimento humanizado e tecnologia avançada, visando atender as expectativas dos clientes, acionistas e colaboradores.

Como observamos na nossa MISSÃO está bem enfatizado o foco no atendimento.

VISÃO

Ser referência em tratamento da visão, mantendo a liderança no mercado alagoano e contribuindo para formação de especialistas em Oftalmologia.

Como observamos na nossa VISÃO, essa referência só será possível também, com a participação de todos os colaboradores, fazendo sua parte, colocando a sua “impressão digital” em cada experiência prazerosa, que deve ser transformada no atendimento aos nossos clientes, colaboradores e parceiros.

VALORES

- Ética profissional;
- Excelência no que fazemos;
- Busca contínua de conhecimentos e tecnologia avançada;
- Valorização do ser humano e respeito às diferenças;
- Busca permanente da superação de resultados;
- Compromisso socioambiental;
- Atendimento humanizado.

Não basta fazer, tem que fazer o melhor.

O QUE O CLIENTE ESPERA DE VOCÊ!

PERFIL PROFISSIONAL

CONHECIMENTO

Procurar conhecer e entender o funcionamento do seu Setor, a importância da sua função e o que ela representa para o Instituto da Visão.

HABILIDADE

Equilíbrio nos imprevistos, agindo com bom senso, tolerância, resolvendo o melhor para o cliente e para o Instituto da Visão.

ATITUDE

Ser proativo, antever as necessidades dos clientes/pacientes, surpreende-lo, oferecer o algo a mais. Seja gentil, atencioso, adiante sempre que possível o atendimento, acomode o nosso cliente, atenda-o como você gostaria de ser atendido. Prometeu, cumpra. Dê retorno, posicione. Se observar que o procedimento está demorando, participe ao cliente, não o deixe esperando como se não nos importássemos com ele.

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

A busca pela excelência tem sido uma constante no Instituto da Visão, pois precisamos nos posicionar no mercado, ou como o Melhor, ou como o Maior, ou como o Primeiro, no nosso caso, escolhemos o Melhor. Dentre alguns dos nossos objetivos, destacamos:

• Promover a sustentabilidade da Marca;
• Conquistar e fidelizar nossos clientes, transformando-os em fãs;
• Superar as expectativas dos nossos clientes;
• Criar um clima de bem estar entre a empresa e os clientes;
• Aumentar a área de atuação de nossa empresa;
• Transformar nossa empresa numa referência em atendimento;
• Aumentar o número de clientes satisfeitos, transformando-os em promotores de nossos serviços, resultando no crescimento real do Instituto da Visão.

Considerando que o nosso Bem Maior é VOCÊ, convidamos-lhe a participar desse processo, entendendo e praticando o modelo padrão de um Profissional de Sucesso dentro do Instituto da Visão. Ratificamos que é importante e imprescindível a adesão de todos.

USO DE UNIFORMES E SEUS ASPECTOS

• Usar o uniforme completo, previamente disponibilizado pela empresa, devendo permanecer em perfeito estado de uso.
• Os sapatos devem ser fechados (segundo a NR 32 §2.2.4.5. letra E) sendo preto social para colaboradores do Administrativo e branco para colaboradores da Assistência (salvo aqueles que por força de suas atividades, usam sapatos EPI entregues pela Instituição).
• O uso do crachá é obrigatório.
• A boa higiene pessoal e boa aparência são importantes e devem ser mantidas por todos os colaboradores.
• O uso de acessórios deve ser compatível com a respectiva função do colaborador, de modo a não atrapalhar o desempenho de seu trabalho.
• Não é permitido maquiar-se na mesa de trabalho ou na vista de clientes.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

• Falar de forma pausada e audível, com tom de gentileza e segurança;

• Falar seu nome e bom dia, boa tarde ou boa noite, a depender do horário;

• Ouvir atentamente o cliente e a partir daí, prosseguir o atendimento;

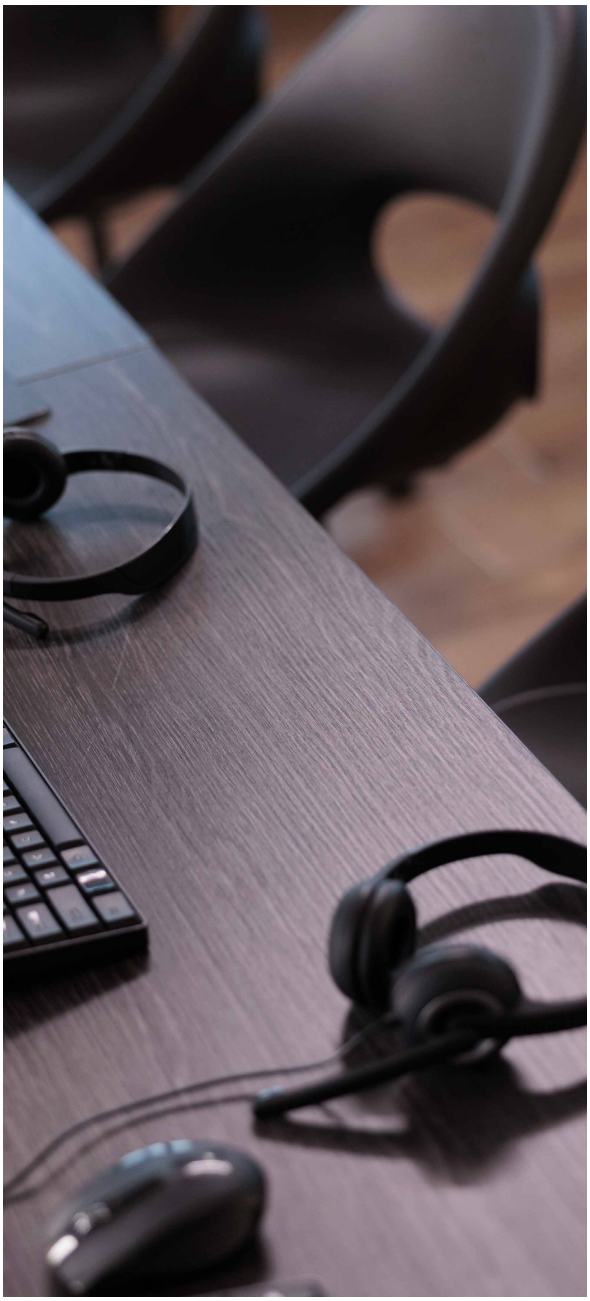
• Jamais deixar o cliente esperando, mantê-lo informado sobre o que está sendo providenciado;

• Ser ágil, resolver da melhor maneira para o cliente e para a empresa;

• Evitar conversas desnecessárias;

• Não é permitido o uso de celular particular nos setores de atendimento ao cliente, se quiser portá-lo, deve fazer de maneira discreta, que fique imperceptível aos olhos do cliente e deve manter-se no **SILENCIOSO**, devendo ser verificado, apenas e tão somente, em horário de intervalo de almoço;

• Usar o telefone celular do Instituto da Visão, exclusivamente para os interesses do Instituto da Visão.



REGISTRO DE PONTO ELETRÔNICO

Pontualidade é característica de pessoas de responsabilidade, portanto, quando estiver pronto para entrar no trabalho ou voltar para do almoço, registre o seu ponto, e o faça no horário previamente determinado.

Em caso da jornada ser 4 (quatro) horas ou 6 (seis) horas diárias, apenas registros de início e término de expediente.

Com a exceção da Gerência Executiva, todos os colaboradores estão submetidos ao controle de frequência mediante registro de ponto: no início de expediente de trabalho, saída para almoço, voltar do almoço e término de expediente.

Os colaboradores com trabalho contínuo superior a 4 (quatro) horas e não excedente a 6 (seis) horas diárias tem direito a 15 (quinze) minutos de intervalo, com exceção aos colaboradores do tele atendimento que possuem o intervalo para repouso e alimentação de 20 (vinte) minutos e pausas de dois períodos de 10 (dez) minutos contínuos, na forma do item 5.4.1, Anexo II, da NR 17 (MTE).

A tolerância de atrasos é de 10 (dez) minutos.

O colaborador pode registrar seu ponto a partir de 10 (dez) minutos antes e até 10 (dez) minutos do término de sua jornada de trabalho.

Aos colaboradores que fazem 8 (oito) ou 9 (nove) horas de jornada diária, o início do expediente de trabalho até a saída para o almoço não pode exceder 5 (cinco) horas de trabalho ininterruptas e devem respeitar o intervalo para repouso e alimentação de no mínimo 1 (uma) hora.

O prolongamento da jornada de trabalho, somente pode ocorrer mediante prévia autorização do líder imediato e não excedendo a 2 (duas) horas por dia, que serão compensadas em banco de horas até Junho ou Dezembro do ano vigente.

Cabe ao líder imediato do colaborador acompanhar e gerir o saldo de banco de horas de sua equipe, bem como as suas compensações.

O colaborador que deixar de registrar seu ponto por esquecimento, deve comunicar ao seu superior imediato para que o mesmo faça os devidos ajustes no sistema eletrônico.

AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS

O colaborador pode deixar de comparecer ao serviço por motivo de:

Atestado médico. Deve apresentar atestado médico em até 48 (quarenta e oito) horas a contar da data do evento. Quando houver o afastamento por motivo de doença superior a 3 (três) dias, o colaborador será encaminhado ao serviço de medicina do trabalho contratado pela empresa;

Acompanhamento ao médico de filho menor de até 12 (doze) anos, dependente previdenciário ou filho portador de deficiência em até 1 (um) dia por semestre, conforme Convenção Coletiva;

No período de tempo em que tiver de cumprir as exigências do Serviço Militar referidas na letra c do art. 65 da Lei no 4.375, de 17 de agosto de 1964 (Lei do Serviço Militar);

Em seu casamento, 3 (três) dias a contar da data do evento;

Em caso de afastamento médico superior a 15 (quinze) dias, consecutivos ou não, mas de mesma família de CID, a empresa deverá encaminhar o colaborador ao INSS para perícia médica, conforme Legislação Previdenciária vigente;

Em caso de nascimento de filho ou adoção, por 5 (cinco) dias consecutivos para a Licença Paternidade ou 120 (cento e vinte) dias consecutivos para a licença maternidade (Redação dada pela Lei no 14.457, de 2022);

Nos dias em que estiver comprovadamente realizando provas de exame vestibular para ingresso em estabelecimento de ensino superior (Inciso incluído pela Lei no 9.471, de 14.7.1997);

Pelo tempo que se fizer necessário, quando tiver que comparecer a juízo (Incluído pela Lei no 9.853, de 27.10.1999);

Até 2 (dois) dias para acompanhar consultas médicas e exames complementares durante o período de gravidez de sua esposa ou companheira (Incluído dada pela Lei no 13.257, de 2016);

Havendo o falecimento de cônjuge, pais, filhos, irmãos, companheira, avós e netos - 2 (dois) dias a contar do óbito.

Doação de sangue - 1 (um) dia em cada 12 (doze) meses de trabalho;

Convocação para Tribunal do Júri, funções da Justiça Eleitoral, apresentação militar e outros serviços legalmente obrigatórios;

As mães de recém-nascidos têm direito a 2 (dois) intervalos de meia hora ou redução de 1 (uma) hora, em sua jornada de trabalho, para amamentação até que a criança complete seis meses de idade (artigo 396 da CLT).

Pelo tempo que se fizer necessário, quando, na qualidade de representante de entidade sindical, estiver participando de reunião oficial de organismo internacional do qual o Brasil seja membro (Incluído pela Lei no 11.304, de 2006);

Até 3 (três) dias, em cada 12 (doze) meses de trabalho, em caso de realização de exames preventivos de câncer devidamente comprovada (Incluído pela Lei no 13.767, de 2018);

Alistamento eleitoral - 2 (dois) dias consecutivos ou não;

Participação em seminários, congressos e outras atividades, desde que previamente autorizada pela Diretoria e quando o horário de realização do evento seja coincidente com o da jornada de trabalho;

O colaborador que, por necessidade de serviço ou por motivo particular, precisar sair durante o expediente normal de trabalho, deve obter autorização do líder imediato.

AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS

POSTURA PROFISSIONAL

Tão importante quanto o que você é, ou diz ser, é a percepção do cliente em relação a VOCÊ.

Cabe a nós, a tarefa de passar credibilidade e segurança para o nosso cliente e isso demanda uma dose extra de postura. Alguns pontos devem ser observados:

- O computador é uma ferramenta indispensável ao nosso trabalho e seu uso deve ser criterioso e profissional. Devemos usar a internet, apenas e tão somente, para percorrermos os sites credenciados, para autorizações de consultas, exames e procedimentos, diretamente relacionados ao Instituto da Visão. Sites pessoais como de relacionamento, guia de eventos, festas e outros, podem e devem ser acessados durante o intervalo de almoço, e é exatamente para esse fim que o Instituto da Visão disponibiliza computador na sala de Lazer.

- Discrição faz parte do padrão Instituto da Visão. Mantenha o sigilo sobre assuntos internos na frente de clientes, bem como manter a confidencialidade e respeito na relação profissional - cliente.

- Mantenha-se dentro do seu local de trabalho. Se é recepcionista, deve permanecer na parte interna do balcão, saindo apenas para conduzir os pacientes ou realizar algum procedimento relativo ao atendimento. A permanência do lado de fora do balcão deve ser evitada.

- Não é permitido fumar nas dependências do Instituto da Visão. Não é permitido consumir bebida alcoólica antes ou durante a jornada de trabalho.

- Não são permitidas conversas paralelas durante o atendimento ao cliente.

- Na indisponibilidade do sistema de atendimento, usar SEMPRE o microfone para chamar o cliente que está no aguardo.

- Usar o telefone para falar com o colega que estiver em outro balcão, isso se não puder ir até ele.

- Evitar uso de gírias ou palavras pejorativas, tampouco apelidos, sobretudo com o cliente.

- Se não estiver seguro de uma informação, peça ajuda ao colega, antes de repassá-la ao cliente.

- Não emita opiniões acerca de assuntos que não digam respeito ao atendimento.

- Tenha SEMPRE bom humor. Cortesia vende e ameniza qualquer situação.

- Seja ético e educado, não deprecie seu colega, dialogue, ofereça ajuda, agradeça. Nossa empresa valoriza o profissional que sabe viver bem em equipe.

- Começou? Termine. Não deixe tarefas pela metade.

- Zele pelo patrimônio do Instituto da Visão, como sendo o seu patrimônio.

- Não é permitido utilizar material da empresa para fins particulares, bem como utilizar seu cargo como meio de obter favorecimentos para si ou para outros.

- Os acessos a ambientes restritos no Instituto da Visão destinam-se tão somente ao seu corpo clínico e colaboradores.

- Pessoas não autorizadas devem encaminhar-se a Recepção Geral e solicitar a presença do respectivo colaborador. Entregadores, de modo geral, devem se dirigir ao segurança no acesso principal do Instituto da Visão para solicitar a presença do respectivo colaborador e entregar a encomenda, fazendo assim com que não circulem pelo Hospital, sobretudo nas áreas de acesso restrito.

- Não é permitido dirigir veículo da empresa sem estar habilitado ou autorizado.

- Com a exceção do corpo clínico que integra o Instituto da Visão, o estacionamento interno é exclusivo para clientes, não sendo permitido que colaboradores o utilizem.

- Não é permitida qualquer conduta que caracterize preconceito, assédio moral e/ ou sexual.

- Não é permitido participar de cenas amorosas e/ou violentas nas dependências da empresa.

- Não é permitida a contratação de parentes em quaisquer grau de parentesco, bem como ao colaborador a omissão sobre admissão destes.

- Não é permitido comercializar produtos nas dependências desta Instituição.

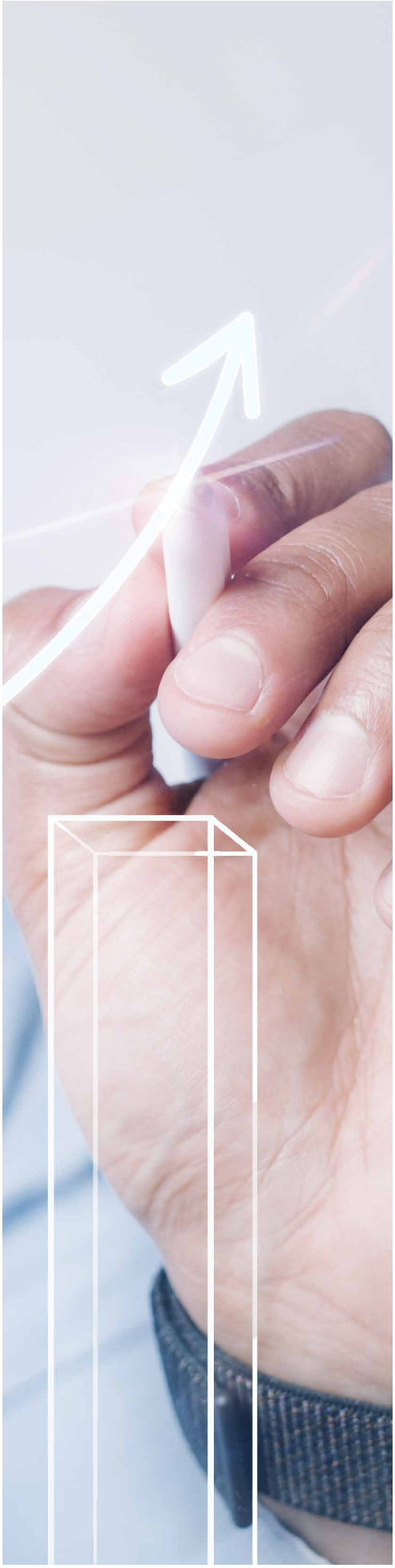
- Não é permitido usar o nome do Instituto da Visão para efetuar compras, com exceção dos colaboradores que são autorizados para este fim.

- Não gaste além do necessário, economize. Reutilize o que pode ser reutilizado.

- Seja comprometido.

Em caso de dúvidas, consultas, denúncias e demais comunicações, o colaborador deverá procurar o setor de Gestão com Pessoas pessoalmente ou através do e-mail gestaocompessoas@institutodavisao-al.com.br.

Este documento encontra-se disponível em nosso Portal Web.



MUITO
MUITO
MUITO
MUITO
MUITO
MUITO

É MUITO BOM TER VOCÊ CONOSCO, MAIS UMA VEZ, SEJA BEM VINDO!

BEM VINDO!
BEM VINDO!
BEM VINDO!
BEM VINDO!
BEM VINDO!

Instituto da Visão®

O hospital dos seus olhos