

# Manual de Ética e Conduta



	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 2 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	---

## Carta da Direção

Este é o Código de Ética e Conduta do Laboratório AuxiliAr, é um documento que define os princípios que devem orientar o trabalho e as relações na empresa, bem como contribuir para conduta ética de cada profissional que atua nesta, sempre pensando em atender as necessidades e fornecer um serviço de qualidade a todas as partes interessadas. Além disso, é um guia para o ambiente de trabalho que orienta a participação de cada um de nós na sociedade brasileira. Assim, a conduta descrita nesse Código de Ética e Conduta nos fortalece e dá sustento à reputação da empresa ao mesmo tempo em que nos ajuda a evitar riscos e comportamentos indesejados.

O Código de Ética e Conduta é um recurso que nos ajuda agir de maneira consistente com nossos valores, então o comprometimento com as diretrizes descritas é condição essencial para dar suporte na realização dos objetivos que estabelecemos e para estarmos sintonizados neste mesmo objetivo.

A compreensão e o exercício destes princípios disseminam a integridade do Laboratório AuxiliAr no contexto em que estamos inseridos, assim nosso documento é aplicável a todas as pessoas que atuam para o Laboratório AuxiliAr, direta ou indiretamente. Deverá ser cumprido por todos os Colaboradores, sem distinção do seu nível hierárquico na organização.

É também uma referência para favorecer a transparência das nossas atividades e nossa adesão aos princípios fundamentais da responsabilidade social, econômica e ambiental empresarial. Por isso é tão importante convidá-los a ler este documento com atenção e colocar em prática em sua vida profissional. Faremos do Código de Ética e Conduta nosso guia essencial de diretrizes a serem praticadas pelo Grupo Laboratório AuxiliAr.

Direção Laboratório AuxiliAr

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 3 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	---

# 1. PRINCÍPIOS DO NEGÓCIO

## Introdução

O LABORATÓRIO AUXILIAR é uma empresa que atua na área da saúde, no segmento de análises clínicas. Suas atividades devem sempre se pautar pela integridade, confiança e lealdade, bem como pelo respeito e valorização do ser humano e sua privacidade, individualidade e dignidade, sem quaisquer preconceitos e formas de discriminação.

## Objetivo

Este Manual de Ética e Conduta tem como finalidade dirimir questões relacionadas: (i) ao cumprimento de regras de convivência no ambiente de trabalho, sem distinção de hierarquia, áreas ou funções exercidas; (ii) a transparência das operações em geral; (iii) a segurança das atividades dos profissionais envolvidos; e (iv) a segurança e o sigilo das informações que devem ser protegidas pela confidencialidade.

## Abrangência

O Manual de Ética e Conduta contempla diretrizes de conduta baseadas em padrões éticos e morais que servirão de referencial para o comportamento de todos os colaboradores, internos e externos, cabendo a sua aplicação a todos os integrantes do quadro funcional do Laboratório AuxiliAr, no exercício de suas funções, inclusive prestadores de serviços, fornecedores e parceiros de negócios que se vinculam à instituição.

## Divulgação

Este Manual de Ética e Conduta ficará disponível para consulta de colaboradores a qualquer momento, cabendo à Direção da empresa: (i) assegurar o cumprimento deste

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 4 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	---

Manual de Ética; (ii) dar ciência aos novos colaboradores sobre o Manual de Ética e Conduta, mantendo registro da ciência e concordância dos mesmos; (iii) promover a ampla divulgação do Manual e suas atualizações ao corpo funcional da empresa, clientes, prestadores de serviços e fornecedores; (iv) esclarecer dúvidas e verificar o entendimento quanto ao conteúdo e aplicação.

## **A empresa**

Fundado em 1º de julho de 1987, o Laboratório Auxiliar realiza exames dentro das especialidades de análises clínicas bem como exames de investigação de paternidade (DNA), toxicológicos para CNH em cabelo ou pêlos, teste do pezinho, entre outros. São realizadas também coletas domiciliares e empresariais.

Em todos estes anos a empresa preza pela confiança e qualidade em todos os processos para que os resultados possam garantir o auxílio ao diagnóstico dos pacientes e médicos. Aliado a este propósito a principal missão é garantir o bem-estar e longevidade dos clientes.

Com uma relação mútua de confiança e companheirismo com colaboradores e parceiros, a empresa nasceu de uma iniciativa dos sócios Paulo Roberto Gewehr, Alcides Wraase e Tunin Wraase, incorporando mais tarde os sócios Taciana Wraase Capalonga, Camila de Campos Velho Gewehr e Fernando de Campos Velho Gewehr.

A atualização tecnológica é essencial. Para tanto, seu complexo laboratorial é composto de equipamentos de última geração, o que traduz em diagnósticos com altos índices de segurança e eficácia.

Com todos esses diferenciais, o Laboratório Auxiliar alia tradição e credibilidade aos modernos recursos científicos, sempre buscando o aprimoramento.

	<p align="center"><b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b>  <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b></p> <p align="center"><b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b></p>	<p><b>DC 09</b>  <b>Pág/. 5 /14</b>  <b>Rev: 00</b>  <b>01.11.2019</b></p>
---	---	--

## Diretrizes Organizacionais

### MISSÃO

Garantir o auxílio ao diagnóstico através da confiabilidade e qualidade nos resultados dos exames para promover o bem-estar e longevidade dos nossos pacientes/clientes.

### VISÃO 2021

Alcançar a acreditação no sistema da qualidade de laboratórios clínicos.

### VISÃO 2023

Permanecer como referência, na opinião dos clientes, no auxílio ao diagnóstico na região do Vale do Taquari e Rio Pardo.

### VALORES

Ética  
 Respeito  
 Satisfação de Clientes  
 Comprometimento  
 Trabalho em Equipe  
 Profissionalismo

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 6 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	---

## 2. PRINCÍPIOS RELACIONADOS AO PÚBLICO EXTERNO

Os diretores e os colaboradores do Laboratório Auxiliar pautam suas ações pelos seguintes princípios, no relacionamento com os diversos setores da sociedade, assegurando:

### Colaboradores

- Não toleramos qualquer forma de discriminação ou assédio;
- As lideranças têm um papel em destaque, sendo referência e exemplo de comportamento, exercendo uma gestão que se apoia em incentivo, motivação e reconhecimento dos colaboradores, promovendo o desenvolvimento profissional, bem como, o desenvolvimento humano.
- Adotamos políticas e práticas destinadas a prevenir e combater as formas degradantes de trabalho;
- Mantemos um ambiente de trabalho em que o relacionamento é baseado no profissionalismo, confiança, cooperação, integração e respeito às diferenças individuais;
- Valorizamos as pessoas, contribuindo para o seu desenvolvimento pessoal, técnico e profissional;

### Clientes/Pacientes

- A qualidade de nossos produtos e serviços deve superar os padrões estabelecidos pela legislação e pelas normas setoriais, prevalecendo o profissionalismo, a confiança e a transparência;
- Respeitamos a liberdade de escolha de nossos clientes e pacientes e lhes fornecemos de forma clara e correta as informações necessárias para a tomada de decisões.

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 7 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	---

- Não é permitido o tratamento preferencial ou beneficiamento a qualquer cliente por critérios pessoais, ou critérios que não estejam de acordo com o presente Manual de Ética e Conduta, exceto os casos previstos em leis.

- Valorizamos e respeitamos o cumprimento dos acordos e contratos, bem como os direitos dos nossos clientes/pacientes;

## **Fornecedores/Prestadores de Serviços/Parceiros**

- Adotamos critérios justos e transparentes de seleção e contratação de fornecedores, mantendo relacionamento com fornecedores, parceiros e prestadores de serviços que possuem práticas harmônicas ao padrão ético adotado pelo Laboratório Auxiliar e à moral social;

- Não toleramos qualquer forma de trabalho degradante (escravo, forçado, infantil, etc.) em nossa cadeia de suprimento, bem como descumprimento às legislações trabalhistas vigentes ou ações que causem danos ao meio ambiente.

- Não toleramos qualquer prática de corrupção, suborno, propina, favorecimentos pessoais e demais formas de atos ilícitos ou criminosos em nossa cadeia de suprimento.

- A empresa exige que todos os fornecedores e prestadores de serviços atendam a legislação vigente nos campos fiscal/tributário e trabalhista e respeitem os contratos estabelecidos, reservando o direito de romper os acordos que não atendam a esses critérios.

- Mantemos um relacionamento pautado no respeito mútuo, preservação da imagem e confidencialidade das informações pertinentes ao Laboratório Auxiliar e seus clientes;

## **Concorrentes**

- Respeitamos a reputação e as opiniões dos nossos concorrentes e não desvalorizamos seus produtos e serviços, assegurando condições para uma concorrência saudável.

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 8 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	---

- O tratamento das empresas concorrentes deve fundamentar-se em padrões éticos, evitando-se quaisquer ações ou práticas que possam caracterizar concorrência desleal ou, de qualquer forma, afetar adversamente a imagem destas.

## Comunidade

- Estabelecer relações justas e equilibradas com a comunidade por meio do incentivo, promoção, apoio e participação em ações de responsabilidade social e cidadania.
- O Laboratório Auxiliar entende sustentabilidade como um de seus principais valores e espera uma conduta eticamente alinhada de seus profissionais quanto às questões sociais, incluindo atenção aos aspectos e impactos sociais pertinentes ao seu negócio;

## Governo

- A organização tem como princípio fundamental o pleno atendimento das legislações, normativas e regulamentações pertinentes a sua atuação no mercado, sendo praticados em todos os processos e relacionamentos da organização;
- Realizamos um relacionamento rigorosamente ético com órgãos governamentais, sendo uma expectativa e exigência da empresa para seus profissionais no exercício das suas funções.
- Reconhecemos o papel e apoiamos a atuação dos órgãos controladores, prestando-lhes informações pertinentes e confiáveis no tempo adequado;

## Meio Ambiente

- Buscamos cumprir a legislação ambiental e minimizar os impactos ambientais gerados por nossas atividades;
- Estimulamos e educamos as partes interessadas para uma atuação ambiental responsável, salientando a importância das atitudes individuais e coletivas para a sustentabilidade;



	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 9 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	---

## Marketing/Mídia

- Baseamos nosso relacionamento com a mídia em princípios de veracidade e independência.
- Temos o discernimento sobre o que é dever de informar e o que são ações de marketing e de publicidade.
- Reconhecemos e respeitamos o dever da imprensa de informar a opinião pública.

## 3. PRINCÍPIOS RELACIONADOS AO PÚBLICO INTERNO

Sabemos que o modo como realizamos nossas tarefas, honramos compromissos e nos comportamos revela o valor que atribuímos aos outros e a nós mesmos, pois nossos hábitos e atitudes tanto influenciam positivamente a confiança que recebemos quanto geram descrédito, dando origem a insatisfações pessoais e profissionais.

Os dirigentes e colaboradores do Laboratório Auxiliar devem pautar sua conduta por este Manual de Conduta e Ética, nos termos enumerados a seguir:

### Respeito às leis e padrões

- Realize seu trabalho com zelo, foco nos interesses da empresa e em conformidade com a empresa e com este **Manual de Ética e Conduta**.
- Conheça e cumpra as políticas, padrões e demais normas da Empresa.
- Com autonomia, faça aquilo que tem certeza que pode fazer; na dúvida, busque orientação com seu gestor imediato ou área de Gestão de Pessoas.
- Se errar, não oculte o fato; seja transparente e verdadeiro e esforce-se para diminuir suas consequências e aprender com elas.
- Antes de realizar negócios particulares com profissionais, empresas e gestores de empresas que sejam clientes ou fornecedores, colaboradores devem obter autorização de seu gestor imediato.

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 10 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	--

- Não use o nome da empresa, cargo ou influência para obter benefícios pessoais ou para parentes, amigos ou terceiros.

## **Atitude perante as pessoas**

- Cultive a cordialidade nos relacionamentos e procure resolver os desentendimentos ou mal entendidos com cuidado, respeito e acolhimento.
- Pratique o diálogo e não a imposição de um ponto de vista; ouça com atenção e respeite a opinião alheia ainda que você discorde dela.
- Ajude os colegas a realizar um bom trabalho e oriente com paciência e interesse aqueles que o procuram.
- Jamais induza alguém ao erro ou cause-lhe prejuízo.
- Dê o devido crédito às ideias e realizações dos colegas e não apresente ideias, opiniões e preferências pessoais como se fossem da empresa ou dos seus administradores ou colaboradores.
- No relacionamento com clientes, fornecedores e demais públicos, procure os canais competentes para atender solicitações ou resolver conflitos que estejam fora de suas atribuições.

## **Diversidade**

- Não discrimine alguém por sua etnia, gênero ou por suas preferências políticas, sexuais, religiosas, culturais ou por suas deficiências.
- Não adote condutas ofensivas, sejam verbais, físicas ou gestuais.
- Não reproduza boatos e maledicências.

## **Cumprimento dos compromissos**

- Participe com pontualidade e dedicação das ações de educação, treinamentos, reuniões e eventos oferecidos pela empresa.

Elaborado: Direção	Aprovado: Direção
--------------------	-------------------

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 11 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	--

- Seja pontual, apresente-se com antecedência para estar disponível para o trabalho no horário estabelecido.
- Não deixe o local de trabalho sem aviso prévio ao gestor imediato.
- Não use redes sociais ou softwares disponibilizados pela Empresa para realizar suas atividades particulares sem autorização prévia.

## **Preservação e cuidados com os recursos da empresa**

- Mantenha zelo permanente pela utilização adequada e econômica das instalações, recursos, equipamentos e materiais de trabalho e somente os utilize para fins pessoais, mediante autorização da direção, garantindo que não coloque em risco a integridade dos bens da empresa.
- Adote os preceitos do consumo consciente: não desperdice água, energia, papel, objetos de plástico, materiais de escritório, matéria-prima, insumos, etc, e pratique a coleta seletiva.

## **Comportamento no trabalho**

- Apresente-se no ambiente de trabalho em pleno estado de normalidade (sem embriaguez, uso de drogas, etc); o uso de drogas ilícitas é crime e compromete a atuação profissional, ao prejudicar gravemente a vida de seus usuários, perturbar o ambiente de trabalho e poder causar situações de risco para os demais.
- Cumpra as regras e diretrizes estabelecidas pela empresa no que diz respeito à higiene e saúde do colaborador;

## **Desenvolvimento e oportunidade profissional**

- Mantenha-se atualizado sobre os avanços de sua área profissional e, quando for o caso, obtenha o conhecimento e as certificações necessárias ao exercício de seu cargo.

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 12 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	--

- É oferecido a todos, igualdade de oportunidade de capacitação, no intuito de desenvolver as competências necessárias para exercer as atividades de cada cargo.

## **Atividade política e religiosa e participação sindical**

- As atividades político-partidárias pessoais dos colaboradores não devem ocorrer no ambiente do trabalho, de modo que não interfira em suas atividades profissionais.

- A empresa reconhece o direito de livre associação sindical de seus colaboradores, bem como a negociação coletiva realizada pelos seus sindicatos nos limites previstos pela legislação.

## **Proteção das informações**

- As informações (conhecimentos, tecnologias, métodos, padrões, documentos, registros, sistemas, *softwares*, etc.) que circulam internamente são de propriedade da empresa e, por isso, não podem ser usados para fins particulares nem repassados a terceiros sem prévia autorização.

- Solicite a autorização de um diretor antes de utilizar informações em atividades e publicações externas: aulas, congressos, palestras, trabalhos acadêmicos, livros, revistas, etc.

- Utilize as informações apenas em benefício dela e de seus públicos de relacionamento.

- Respeite a privacidade dos clientes e fornecedores mantendo em sigilo seus cadastros, informações, operações, serviços contratados, etc.

- Proteja e impeça o vazamento de qualquer documento ou informação que possa causar prejuízo ou desconforto a pessoas ou empresas.

- Certifique-se de que outros setores da empresa não tenham acesso a informações não-públicas que circulam em sua área.

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>  <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 13 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	--

- Na hipótese de se desligar da Empresa, não leve cópia de informações, processos, *softwares* ou qualquer outro tipo de conhecimento que sejam propriedade da organização.

- Não divulgue informações da empresa ou comente situações de seu cotidiano de trabalho em redes sociais, que possam prejudicar a empresa.

- Jamais aconselhe, difunda informações ou negocie com base em rumores ou dados não confiáveis.

## 4. CUMPRIMENTO DO MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA

Este Manual de Ética e Conduta reflete os valores e a cultura do Laboratório AuxiliAr e o seu cumprimento revela o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as nossas ações no trabalho.

Em caso de dúvidas sobre qual deve ser a conduta correta a adotar, o colaborador deve procurar ajuda de forma sincera e transparente. Situações que, porventura, não estejam aqui explicitadas, serão tratadas como exceção e encaminhadas ao representante legal da Empresa que analisará e decidirá dentro dos princípios deste Manual.

Deve ser comunicada imediata e formalmente à Direção da Empresa, qualquer situação que possa caracterizar conflito de interesses ou fatos que possam prejudicar ou que contrariem os princípios deste Manual.

Todos que se relacionam de forma direta ou indireta com o Laboratório AuxiliAr, devem conhecer e zelar pelo cumprimento deste Manual, tendo os mesmos compromissos éticos, indistintamente do cargo que ocupam.

Este Manual entra em vigor a partir da data de sua divulgação.

	<b>LABORATÓRIO AUXILIAR</b> <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b> <b>MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA</b>	<b>DC 09</b> <b>Pág/. 14 /14</b> <b>Rev: 00</b> <b>01.11.2019</b>
---	--	--

## **RE34 - Termo de Aceite**

### **Manual de Ética e Conduta**

Atesto que recebi, li e entendi o Manual de Ética e Conduta da Empresa Laboratório Auxiliar, que compreende os padrões que se aplicam ao meu trabalho e concordo seguir seus termos.

Aceito a responsabilidade de estimular um ambiente de trabalho ético e terei uma comunicação aberta em relação aos outros em questão de práticas de conduta.

Nome: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_