

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 1 de 27

ÉTICA é um dever ou um direito?

Mais que isso, é um privilégio.

ÉTICA é um conjunto de normas, princípios e conceitos que norteiam nossas ações – conduta humana -, do ponto de vista do bem e do mal¹.

Todos nós sabemos o que é certo e o que é o errado. E sabemos também que a opção pelo certo gera benefícios para cada Pessoa, para cada Profissional, para a Equipe, para nossos Clientes, para a **MULTIMAGEM** e para o País.

A ÉTICA é um compromisso da sociedade; portanto, para todo Profissional é um **dever** e para todo o Cidadão é um direito.

Aqui na **MULTIMAGEM**, se alguém, em algum momento, estiver colocado em risco o bom andamento dos trabalhos e a excelência dos nossos serviços comprometendo assim a instituição, a **MULTIMAGEM** tem todo o direito – e até mesmo o dever - de apurar os fatos e tomar as providências cabíveis, de acordo com as Normas e a Legislação em vigor. Com transparência, celeridade, e todo o rigor.

E nós, Profissionais da Saúde, Colaboradores desta Clínica, temos a obrigação de informar qualquer irregularidade para que a **MULTIMAGEM** possa corrigir, solucionar, melhorar e evoluir. Sempre, em benefício da Instituição que garante a sua estabilidade profissional e o seu futuro como Cidadão.

Assim, caso Você tenha conhecimento de qualquer violação da ética e da conduta prevista neste Manual, é sua obrigação relatar o fato através do nosso canal de denúncia, ao seu superior imediato ou à Gerência da sua área. Ou, se preferir, converse diretamente com o Setor de Gestão de Pessoas da **MULTIMAGEM**.

Na **MULTIMAGEM**, ÉTICA é um dever, é um direito e, mais que isso, é um grande privilégio.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 2 de 27

¹HOLANDA, Aurélio Buarque *in* Dicionário da Língua Portuguesa, editora Saraiva Revista e Atualizada.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 3 de 27

MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA A MULTIMAGEM É ASSIM

Identidade Institucional da **MULTIMAGEM**:

Este MANUAL contém os princípios que definem o que a **MULTIMAGEM** espera dos seus Colaboradores, Partes Relacionadas – Prestadores de Serviços; Terceiros; Fornecedores -, Profissionais da Saúde, em termos de ética e conduta na relação profissional com a Instituição.

Nossa **MISSÃO**:

Garantir a excelência em diagnóstico por imagem e qualidade no atendimento, proporcionando a pacientes e médicos confiabilidade e agilidade.

A **VISÃO**:

Ser referência em atendimento humanizado e na qualidade diagnóstica nos exames de diagnósticos por imagens. Ter uma equipe de colaboradores comprometida, eficiente e eficaz, assegurando exames de alto padrão e segurança nos diagnósticos.

Nossos **VALORES** são:

Ética;

Responsabilidade;

Confiabilidade;

Integridade;

Qualidade;

Sustentabilidade.

Elaborado por: FABIALLINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
---	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 4 de 27

INTRODUÇÃO	1
A MULTIMAGEM (Missão, Visão e Valores).....	2
PREFÁCIO	4
ABRANGÊNCIA E ESCOPO	5
IDENTIDADE DA MULTIMAGEM	7
PRINCÍPIOS ÉTICOS DA MULTIMAGEM	8
NOSSA FORMA DE SER.....	9
COMO EMPRESA.....	10
COMO COLABORADORES	13
COM OS CLIENTES.....	18
COM OS FORNECEDORES	19
COM OS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS	20
COM AS QUESTÕES SOCIOAMBIENTAIS	20/21
REPORTE DE VIOLAÇÕES.....	21/22

MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 5 de 27

PREFÁCIO

A **MULTIMAGEM** iniciou sua história em 1980 como uma Sociedade Empresária, antes de qualquer construção ou projeto de edificação, que já observava elevados padrões éticos, profissionais, societários e morais, e, cuja forma de trabalhar continuaria a ser, ao longo destes anos, orientada fortemente por essa cultura.

A expressão desses fundamentos através de um documento, o **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA**, cria confiança e inspira respeito, assegurando a todos que a **MULTIMAGEM** continua a operar sempre em conformidade com as melhores práticas. Disso depende o sucesso contínuo da Instituição e a satisfação de todas as partes envolvidas.

O **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA**, como ferramenta de gestão, apoia e reforça os pilares organizacionais que orientam as ações e explicitam a postura da **MULTIMAGEM** a todos com quem porventura mantenha algum tipo de relação.

Diante dessa responsabilidade, é que foi projetado num MANUAL tudo aquilo que é esperado dos nossos Colaboradores, Profissionais da Saúde e Parceiros. Princípios claramente descritos neste MANUAL, que não são *opcionais* e muito menos *negociáveis*. Como aqui se lida com o que há de mais valioso neste mundo - **VIDA HUMANA** -, é imprescindível para a **MULTIMAGEM** a condução dos trabalhos dentro dos mais elevados padrões éticos com uma atuação exemplar na comunidade.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
---	---	-------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 6 de 27

ABRANGÊNCIA E ESCOPO

Sob a luz esclarecedora deste MANUAL, obrigam-se a todos os Colaboradores, Prestadores de Serviços, Profissionais da Saúde e Parceiros da **MULTIMAGEM**, com plena e total compreensão, aceitação para cumprimento das Normas. Sem nenhuma exceção, todos os que direta ou indiretamente representam a **MULTIMAGEM**, devem pautar as suas condutas funcionais e atitudes nas diversas situações. Cabe aos Administradores, no âmbito de suas atribuições, zelar para que todo este conteúdo seja divulgado, esclarecido e cumprido. Não cumpri-lo pode e deve resultar em medidas disciplinares, podendo até propiciar a denúncia nas relações jurídicas que os vinculam, resultar em demissão por justa causa, rescisão de contrato, e cessação de vínculo existente.

Firmado o vínculo com a **MULTIMAGEM**, é dever de todo contratado exercer suas atividades em consonância com este MANUAL, estimulando e orientando os envolvidos nesse sentido, independentemente do cargo e/ou função, entendendo que a reputação da MULTIMAGEM depende das suas ações e atitudes como Profissional e como Cidadão. O **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA** objetiva eliminar a subjetividade das interpretações pessoais, o que se poderia discutir como certo ou errado, visões e conceitos particulares e individuais, caracterizando-se como um Guia que orienta o que é esperado do comportamento individual e coletivo, abrangendo as seguintes diretrizes:

- a) A forma de ser da **MULTIMAGEM** (Missão e Valores) e princípios éticos;
- b) Qualidade e segurança na realização de Exames;
- c) Utilização dos recursos da **MULTIMAGEM**;
- d) Manuseio das informações confidenciais;
- e) Questões de saúde e segurança do trabalho;
- f) Diversidade e relações de trabalho;
- g) Relações com os Clientes (Pacientes e Familiares);
- h) Relações com os Fornecedores;

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUITA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 7 de 27

i) Relações com os Colaboradores;

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 8 de 27

j) Relações com os Órgãos Governamentais;

k) Questões socioambientais;

l) Reporte de violações (Eventos).

Quanto à divulgação, este Manual está sempre disponível para consulta de todos os Colaboradores, Profissionais da Saúde e Parceiros, **a qualquer momento**, sendo de responsabilidade da área de Gestão de Pessoas e dos Administradores dar ciência aos novos Colaboradores. Dessa forma, nenhum Colaborador poderá alegar desconhecimento das Normas aqui expostas, pois é parte integrante de todas as ações e procedimentos da MULTIMAGEM.

É da responsabilidade dos Administradores por meio de seus atos e em consonância com este **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA**, a liderança pelo exemplo, demonstrando conformidade com o descrito neste documento, integral e continuamente. Recomendamos aos nossos Colaboradores, Gestores e demais Administradores das Empresas parceiras que sejam imperativos na observância de seus atos, os quais devem manter coerência com as disposições deste MANUAL.

Dúvidas específicas a respeito de situações concretas sobre a aplicação ou interpretação com relação a este **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA** deverão ser encaminhadas para a Gestão de Pessoas e, se necessário, este as encaminhará diretamente ao Jurídico para solucionar eventual interpretação.

A gestão do manual de ética é realizada através do Setor de Gestão de Pessoas, com supervisão e orientação do Jurídico, objetivando garantir o controle e a manutenção das suas regras e assegurar o fiel cumprimento das orientações nele estabelecidas. O mesmo manual está disponível para consulta na página eletrônica <http://www.clinicamultimagem.com.br/>.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 9 de 27

IDENTIDADE DA MULTIMAGEM

A **MULTIMAGEM** tem como objetivo primeiro, prestar os serviços de precisão diagnóstica com excelência no atendimento e segurança dos Pacientes e Familiares de forma transparente, com serviços de alta complexidade; proteger; zelar; priorizar e valorizar, ao máximo, o patrimônio da Sociedade, com equilíbrio, harmonia e relação profícua com os Profissionais da Saúde, Pacientes, Colaboradores, Fornecedores e Operadoras de Planos de Saúde. Fundamenta todas as decisões, ações e relacionamentos numa orientação ética, compartilhada por todos aqueles que participam da nossa MISSÃO. Está empenhado na excelência, com desafio contínuo na melhoria. Acolhe nossos Clientes (Pacientes e Familiares) com humanização, hospitalidade e alta tecnologia, a fim de proporcionar atendimento personalizado e seguro, com resolutividade. A nossa trajetória manterá a construção extensa e constante de uma conduta coerente e responsável diante da Sociedade, com vistas à credibilidade. Está ciente do impacto da atividade médico-hospitalar no meio-ambiente e da responsabilidade socioambiental, a partir de uma visão sistêmica e atuará alinhado ao desenvolvimento sustentável. Procura a eficiência, acreditando que esta conduz a níveis de diferenciação com relação ao mercado e aos resultados.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 10 de 27

PRINCÍPIOS ÉTICOS DA MULTIMAGEM

Como podemos definir ÉTICA? É uma ciência voltada para reflexão da ação e condutas humanas, que orienta cada ser humano a respeito do que é certo ou errado, moralmente falando. Através de uma atitude compromissada da organização, entendemos que os princípios éticos dos processos de decisão e de orientação das escolhas individuais da **MULTIMAGEM** são:

- a) Respeito à vida e ao ser humano;
- b) Busca contínua da satisfação dos nossos Clientes (Pacientes e Familiares), prestando serviços com qualidade, confiabilidade, credibilidade, eficiência, disponibilidade e segurança;
- c) Proteção e uso apropriado dos ativos da **MULTIMAGEM**;
- d) Atuação com integridade e comprometimento às questões da **MULTIMAGEM**, protegendo informações exclusivas, bem como as de nossos Clientes e fornecedores;
- e) Cumprimento das Normas de saúde ocupacional e segurança do trabalho;
- f) Trabalho em equipe de forma respeitosa, mantendo uma cultura de cooperação, interdependência, respeito à diversidade, lealdade, confiança e solidariedade em todo a **MULTIMAGEM**;
- g) Envolvimento dos parceiros do negócio nos princípios e diretrizes da **MULTIMAGEM**;
- h) Ação com responsabilidade social e respeito ao meio ambiente;
- i) Condução dos negócios em conformidade com as Legislações aplicáveis, ainda que possível eventual questionamento no âmbito judicial e/ou administrativo;
- j) Comunicação, providência e interação adequadas e pertinentes diante de qualquer comportamento ilícito ou antiético.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 11 de 27

NOSSA FORMA DE SER COMO EMPRESA

Qualidade e segurança na realização de exames diagnósticos

A qualidade do atendimento e a segurança dos nossos Clientes (Pacientes e Familiares) são sempre aspectos primordiais na realização de exames diagnósticos e, por isso, contam com a nossa dedicação e responsabilidade. A **MULTIMAGEM** está empenhado no desenvolvimento e aperfeiçoamento de processos que garantam, desde a concepção até o produto final, um atendimento e serviço com total eficácia em consonância com nossa MISSÃO, motivo pelo qual é esperado e necessário o envolvimento nos seguintes objetivos:

- a) Melhorar a qualidade dos serviços oferecidos;
- b) Aumentar o grau de satisfação de Clientes;
- c) Melhorar continuamente nossos processos;
- d) Cumprir todos os requisitos legais e regulamentares da área de atuação;
- e) Assegurar os mais altos padrões de assistência aos Clientes com rigoroso controle da qualidade;
- f) Assegurar que todas as manifestações dos Clientes sejam ouvidas, tratadas e respondidas;
- g) Seguir padrões de trabalho, horários, normas, políticas e programas estabelecidos pela **MULTIMAGEM**.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 12 de 27

UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DA MULTIMAGEM

Os recursos da **MULTIMAGEM** são destinados a colaborar para o alcance dos objetivos sociais diretos e/ou indiretos. Há uma grande variedade de ativos, incluindo ativos físicos (máquinas; equipamentos; aparelhos; móveis; utensílios; construções; veículos, dentre outros), informações e propriedade intelectual, além de diversos serviços e produtos. **AMULTIMAGEM** é responsável por proteger e desenvolver esses ativos, sendo esperado e necessário que:

- **a)** Todo procedimento, processo, sistema ou ideias inovadoras que surjam individualmente ou mesmo em equipe na **MULTIMAGEM** são de propriedade da Instituição **não** podendo ser doados, registrados em nome próprio e/ou de terceiros, copiados, retirados, suprimidos e/ou apagados, transferidos ou cedidos a qualquer outra instituição ou empresa sem o formal consentimento da **MULTIMAGEM**;
- **b)** Haja responsabilidade e necessidade que TODOS cuidem dos bens da **MULTIMAGEM** evitando que sejam perdidos, danificados, mal utilizados, desperdiçados, emprestados ou doados sem autorização expressa – por escrito;
- **c)** Os ativos físicos da organização (instalações elétricas, eletrônicas; geradores; edificações e/ou construções; máquinas e equipamentos; sistemas de informática; *backup*; estoques; os sistemas de computador; *internet* e correio eletrônico; veículos, dentre outros), bem como os bens intangíveis (Planos de Negócio, Tecnologia, Marca, estratégias de negócio, margem, sistema, parametrizações) somente sejam utilizados em atividades ligadas à própria **MULTIMAGEM**;
- **d)** Haja responsabilidade de TODOS e cuidados adequados com os documentos que pertencem à **MULTIMAGEM**, durante todo o tempo que estiverem em uso e/ou sob nossa guarda;
- **e)** Os recursos, serviços, materiais e equipamentos sejam utilizados conforme

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUÇÃO - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 13 de 27

estabelecido às suas respectivas funções, sem desvios de utilização, local ou finalidade.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 14 de 27

MANUSEIO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS

Os Colaboradores, Terceirizados, Profissionais da Saúde, dentre todos os outros que mantenham relacionamento com a **MULTIMAGEM**, devem, necessariamente, assegurar que TODAS as informações não reveladas e/ou disponibilizadas ao público sejam mantidas em **confidencialidade** e **sigilo**, inclusive as que dizem respeito a parceiros de negócios. Dessa forma, é esperado e necessário que:

- a) As informações **confidenciais**, **sigilosas** ou **estratégicas** sejam limitadas a Pessoas com necessidade de conhecimento, incluindo divulgação interna junto a outros Colaboradores, Departamentos da **MULTIMAGEM**, bem como a Terceiros;
- b) Somente Pessoas autorizadas forneçam informações relevantes a terceiros ou a outros Departamentos, de acordo com as diretrizes e com a autonomia estabelecidas ao cargo ou função;
- c) As informações sobre a **MULTIMAGEM**, bem como sobre seus Clientes e Profissionais, sejam armazenadas somente em computadores e mídias da **MULTIMAGEM**, sem realização de cópias para uso, mesmo que *backups* não autorizados, ou mídias particulares ou para envio a terceiros;
- d) Todos os registros confidenciais e/ou sigilosos de Clientese Parceiros, eletrônicos ou em papel, sejam mantidos protegidos e que sua pesquisa se restrinja à finalidade do atendimento ou serviço pertinente à função;
- e) As informações confidenciais e/ou sigilosas não sejam duplicadas e/ou reproduzidas, exceto em caso de necessidade para o estrito cumprimento do exercício de suas atribuições na **MULTIMAGEM**;
- f) Discussões ou trabalhos com informações confidenciais e/ou sigilosos em áreas públicas e/ou comuns da **MULTIMAGEM** devem ser evitados;
- g) Toda a informação confidencial e/ou sigilosa seja resguardada e/ou devolvida pelo Colaborador após a saída da **MULTIMAGEM**, não sendo

Elaborado por: FABIALLINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	---	-------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 15 de 27

possível a utilização e/ou divulgação, mesmo após o desligamento por qualquer razão e/ou justificativa;

h) Os documentos, bens, produtos, materiais, aparelhos e equipamentos, dentre quaisquer outras denominações sejam retirados da MULTIMAGEM pelos Colaboradores, apenas e tão somente, quando autorizados expressamente – por escrito -, pelo Administrador.

MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 16 de 27

NOSSA FORMA DE SER COMO COLABORADORES

Questões de saúde e segurança do trabalho

Todos nós, Colaboradores da **MULTIMAGEM**, compartilhamos de ambientes saudáveis e seguros em todos os aspectos das condições de trabalho, incluindo qualquer tipo de risco, sendo esperado e necessário que:

- (i) Todo Trabalhador ou Parceiro da **MULTIMAGEM** apresente comportamento seguro, respeitoso, decente e em harmonia aos preceitos detalhados neste Manual, obedecendo às Normas de Segurança Gerais e utilizando os equipamentos de proteção individuais - EPIs e coletivos adequados e disponibilizados;
- (ii) Toda situação de risco, seja devido às instalações, seja devido a comportamento inadequado, ou ainda, acidentes, devem ser notificados ao Superior imediato; ao Serviço de Segurança e Saúde do Trabalhador, e/ou aos Gestores da **MULTIMAGEM**;
- (iii) As regras relativas à saúde e à segurança do trabalho da **MULTIMAGEM**, bem como as orientações para manutenção da ordem e organização dos ambientes sejam respeitadas e seguidas, segundo orientações do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR, Norma Regulamentadora - NR 32, Serviço de Segurança e Saúde do Trabalho - SESST, Comissão Interna de Prevenção a Acidente – CIPA.
- (iv) As medidas para manter um ambiente de trabalho saudável, ético, respeitoso e cortês sejam estabelecidas e seguidas;
- (v) Os Colaboradores e outros que atuem nas dependências da **MULTIMAGEM** não usem bebidas alcoólicas ou outras substâncias químicas que causem ou não, dependência durante o período de trabalho e/ou que

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 17 de 27

possam interferir no trabalho realizado, evitando possíveis acidentes e nem assumam suas funções sob efeito desses produtos;

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 18 de 27

(vi) Os Colaboradores saibam como agir em caso de emergência nos respectivos locais de trabalho, adotando atitudes e providências previamente orientadas.

RELAÇÕES DE TRABALHO

Nós, da **MULTIMAGEM**, sabemos que somos o grande diferencial da Medicina Diagnóstica e responsáveis por construir um excelente local de trabalho, motivo pelo qual é esperado e necessário, bem como será cobrado que:

1. Nas relações no ambiente de trabalho todos se empenhem em ser gentis, polidos e respeitosos tratando os Colegas com cortesia, respeito e humildade;
2. A troca de informações e conversas seja sempre saudável e positiva, sem incentivo ou disseminação de conteúdo de credibilidade *duvidosa* ou real que exponha e/ou constranja a vida profissional ou particular das Pessoas;
3. Todos pautem as suas ações na transparência, na ética, na honestidade, na decência, na responsabilidade com foco no resultado, espírito de equipe e lealdade;
4. Haja o auxílio recíproco dos Colegas no desempenho das suas funções;
5. As tarefas sejam desenvolvidas com eficiência, dedicação e dentro dos mais elevados padrões humanos e profissionais;
6. Os Colaboradores sigam as regras relacionadas a vestuário e aparência, identificação e apresentação pessoal, seguindo TODAS as diretrizes determinadas para sua função e os padrões formais esperados para a vida corporativa e para o ambiente de atendimento;
7. Sejam cumpridos padrões de trabalho, horários, escalas/jornadas, Normas, Políticas e programas estabelecidos pela **MULTIMAGEM**;
8. Todos os contatos com Clientes ou demais pessoas, formal ou presencialmente, ou ainda, por telefone, sejam mantidos de forma respeitosa e educada, levando em conta o compromisso de TODOS com a

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 19 de 27

imagem da **MULTIMAGEM** e com bons relacionamentos, podendo haver monitoramento de conteúdos e por imagem e áudio;

9. Os ambientes, locais e recursos de trabalho sejam utilizados e frequentados apenas por Colaboradores autorizados, para desempenho de suas funções dentro dos horários e jornadas autorizados;

10. Que TODOS participem de forma efetiva das ações previstas ao acompanhamento técnico e comportamental, com abertura e transparência aos diálogos sobre desempenho junto à sua liderança, com foco na melhoria e desenvolvimento contínuos;

11. Haja comunicação e informação, clara e inequívoca, bem como, imediate ao Administrador sobre não conformidades e erros culposos (negligência, imprudência ou imperícia) ou dolosos (intencionais), também sobre situações que possam e/ou quase geraram erro, e ainda, de fatos ou condições que possam ocasionar falhas, incidentes ou acidentes, de qualquer nível, dano ou impacto;

12. Não se deturpe, subtraia, modifique ou altere o teor de informações ou documentos;

13. Os sistemas de comunicação da **MULTIMAGEM**, incluindo conexões de *internet*, sejam utilizados para conduzir os negócios da **MULTIMAGEM**, sendo inaceitável acesso ou disponibilização de fatos ou fotos em redes sociais, ainda que restritas, de aspectos internos ou externos da **MULTIMAGEM**, bem como a propagação de documentos ou E-Mails com conteúdo que atente ao pudor, à moral, à decência, de cunho discriminatório, que envolva fatos, presunções, boatos, difamações, calúnias ou ofensas e/ou emissão de juízo de valor acerca das Pessoas da **MULTIMAGEM**, sejam elas pares, parceiros, profissionais, superiores, colegas ou Clientes;

14. Os Colaboradores não divulguem propagandas político-partidários, comerciais, de cunho religioso ou material promocional com seu próprio nome nas dependências ou proximidades da **MULTIMAGEM**, muito

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 20 de 27

menos,utilizando recursos da **MULTIMAGEM** incluindo telefones, papel, fotocopidora; *scanner*, endereço de correio eletrônico e outros recursos;

15. Haja um ambiente livre de quaisquer comportamentos agressivos ou de assédio moral ou sexual;

16. Haja respeito ao direito à privacidade dos nossos Colegas;

17. Qualquer outro emprego, filiação ou atividade com ou sem remuneração, não prejudique direta ou indiretamente o desempenho do trabalho na **MULTIMAGEM**;

18. Os Colaboradores não critiquem publicamente os Colegas de trabalho, os Clientes, os Profissionais, os Prestadores de Serviço, os Concorrentes e os Fornecedores;

19. O Administrador seja comunicado de forma clara e inequívoca quando houver qualquer potencial conflito de interesse que possa influenciar as nossas ações, evitando-se o uso do Cargo e/ou Função para obtenção de facilidades ou qualquer forma de favorecimento para si ou para outrem;

20. Fique claro que em qualquer circunstância fica proibido o uso do Manual ou da marca da **MULTIMAGEM**, direta ou indiretamente, para qualquer atividade;

21. Os Colaboradores não aceitem qualquer tipo de remunerações ilegais, propinas, comissão, vantagens, presentes, lembranças, viagens, descontos,ou qualquer outro benefício ilícito ou antiético, mesmo que seja entregue e/ou enviado a outro local;

22. A admissão no quadro da **MULTIMAGEM** de Parentes até o 3º. Grau, marido e/ou esposa, em união estável,ou, conhecidos dos atuais Colaboradores, seja autorizada, previamente, pelo Setor de Gestão de Pessoas e que esse relacionamento familiar, de convívio ou de amizade não interfira nas atividades, tampouco no convívio corporativo e profissional;

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 21 de 27

23. Não haja a relação de subordinação direta ou indireta entre Parentes até 3º. grau, bem como alocação de Parentes em um mesmo Departamento, cargo ou função;

24. O Colaborador não utilize seu cargo ou nome da **MULTIMAGEM** visando obter facilidades, vantagens ou qualquer outra forma de favorecimento para si ou para terceiros a título oneroso, promocional ou gratuito;

25. Todo Colaborador que, se encontrando em situação de atendimento ou como Acompanhante ou responsável de Familiar e/ou Amigo em atendimento, observe os fluxos do serviço em questão e as Normas estabelecidas no Regulamento Interno da **MULTIMAGEM**, utilizando-se dos canais de comunicação disponibilizados aos Clientes externos se necessário, sem tomar ações ou encaminhamentos que possam gerar interferência ou quebra de rotinas;

26. Sempre que estiver representando a empresa, ou quando as suas ações puderem impactar sua imagem ou a da **MULTIMAGEM**, incluindo participações em eventos comemorativos ou informais da **MULTIMAGEM**, o Colaborador deverá empregar os melhores princípios éticos em sua conduta, condizentes com todos os princípios e valores da **MULTIMAGEM**, coerentes aos fundamentos deste Manual.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 22 de 27

O NOSSO JEITO DE SER COM OS CLIENTES (Pacientes e Familiares)

O relacionamento com os Clientes deve, sempre, buscar o compromisso na satisfação das suas necessidades, encontrando soluções que atendam aos seus interesses dentro do escopo deste Manual. Para isso, é esperado e necessário que:

I - Todos os Colaboradores atendam os Clientes com respeito, urbanidade, cortesia, presteza e eficiência, fornecendo, quando possível, as informações solicitadas de forma clara e adequada ou fazendo os encaminhamentos pertinentes, buscando um relacionamento de longo prazo;

II - Não haja tratamento preferencial e/ou discriminatório a quem quer que seja por motivos de ordem pessoal, exceto, decorrente de Legislação, nem quebra de regras e Regimentos Internos por este mesmo motivo, salvo, sob critérios e autorização de instâncias superiores;

III - As críticas e sugestões de nossos Clientes sejam consideradas, encaminhadas a Gerência ou através da pesquisa de satisfação/reclamação, analisadas, tratadas com respeito e respondidas dentro de um prazo compatível;

IV - Qualquer situação de conflito envolvendo Clientes seja encaminhada conforme fluxos estabelecidos neste Manual – Superior imediato, Gestão de Pessoas, com respaldo das pessoas que tenham autonomia de decisão, sem adoção de atitudes individuais, paliativas ou imediatistas.

O NOSSO JEITO DE SER COM OS FORNECEDORES

Nossos Fornecedores, inclusive de serviços, são nossos Parceiros, e devem estar alinhados com os princípios deste Manual. Dessa forma, é esperado e necessário que:

A - A contratação de Fornecedores e de Prestadores de Serviços siga critérios técnicos, profissionais, morais e éticos e seja realizada mediante processo que garanta a melhor escolha dentro da relação custo-benefício conforme regras de

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUÇÃO - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 23 de 27

cadastro preestabelecidas;

Elaborado por: FABIALLINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
---	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 24 de 27

B - Sejam escolhidos após comprovação quanto a serem Empresas éticas e socialmente responsáveis;

C - O relacionamento com quaisquer Fornecedores, Parceiros ou Prestadores de Serviços seja conduzido de forma ética, transparente, honesta, considerando a disposição deste Manual e interesses gerais da **MULTIMAGEM**;

D - O comando dos Colaboradores vinculados às Empresas Prestadoras de Serviço e Parceiros seja sempre destas e não da **MULTIMAGEM**.

O NOSSO JEITO DE SER COM OS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS

Adotamos e prezamos por um bom relacionamento com todas as esferas públicas, Autoridades locais, Estaduais e Federais, como Prefeituras, Órgãos de Licenciamento Urbano e Ambiental, Cartórios, Agências Reguladoras e Entidades Governamentais.

Reforçando nosso compromisso com o respeito às Leis, Normas e Regulamentos destes Órgãos e o cumprimento de nossos deveres e para manutenção desta política, é esperado e necessário que:

- a. Sejam observados os princípios e normativos constitucionais e do Direito positivo vigente;
- b. Em caso de fiscalização, só o Colaborador designado pela **MULTIMAGEM** poderá passar as informações a fiscalizar;
- c. Toda notificação ou orientação recebida de Representantes destes Órgãos seja comunicada, de imediato, ao Administrador e/ou Gestor da área para análises pertinentes, comunicação imediata ao Jurídico da **MULTIMAGEM** sem omissão que possa ocasionar descumprimento de prazos ou prejuízo de qualquer natureza.

O NOSSO JEITO DE SER COM AS QUESTÕES SOCIOAMBIENTAIS

A **MULTIMAGEM** entende que tem responsabilidades na Sociedade e deve estar empenhado em prol da nossa comunidade, sendo esperado e necessário que:

Elaborado por: FABIALLINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
---	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 25 de 27

(i) As questões socioambientais sejam tratadas de maneira responsável;

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 26 de 27

- (ii) Haja apoio com relação aos projetos filantrópicos e voluntários porventura desenvolvidos e/ou apoiados pela **MULTIMAGEM**, mediante a participação de todos;
- (iii) Os Colaboradores tenham firme compromisso de praticar, incentivar e valorizar a preservação ambiental, observando as orientações de programas dessa finalidade adotados pela **MULTIMAGEM**, tais como Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRSS;
- (iv) Respeito ao Meio Ambiente, procurando reduzir os impactos ambientais e/ou aspectos negativos nas condições de vida das comunidades, cumprindo as Normas Legais;
- (v) Haja empenho na busca de opções de matérias-primas renováveis para preservação dos recursos naturais;
- (vi) Todos os Colaboradores, Fornecedores e Parceiros tenham atitudes que minimizem o desperdício na utilização de Água e Eletricidade, e, valorizem o consumo de materiais e alimentos de forma racional para menor geração possível de resíduos;
- (vii) Haja prática de descarte adequado e seletivo dos resíduos, desde seu local de origem, para apoio aos programas de reciclagem dos produtos oriundos das atividades da **MULTIMAGEM**, seguindo os critérios previstos no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - PGRSS;
- (viii) Haja comunicação imediata de qualquer problema ou ocorrência envolvendo processos e que gerem consequências diretas ou indiretas no plano ambiental;
- (ix) Haja uso adequado de materiais e equipamentos de trabalho, de forma a aumentar sua vida útil e evitar desperdício de recursos.

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------

	Documento Suporte	Nº RH.DS.008
	Título: MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA - MULTIMAGEM	Implantada: 23/06/2023
		Versão: 0
		PG: Página 27 de 27

REPORTE DE VIOLAÇÕES (Eventos)

Os Colaboradores que tenham conhecimento de quaisquer atos, fatos ou práticas que violem o presente **MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA** têm o **expresso dever de informar o fato e/ou evento, imediatamente, por meio do canal de denúncia: comiteeticamultimagem@gmail.com ou aos respectivos Gestores, de forma inequívoca.** A denúncia será tratada pela comissão de ética estabelecida pela empresa, que por sua vez, conduzirão a ocorrência diretamente à área responsável, com informação copiada ao Setor de Gestão de Pessoas e Jurídico da **MULTIMAGEM**. Não será permitido qualquer tipo de discriminação ou retaliação aos Colaboradores pelo fato de terem informado, de boa-fé, supostas violações e/ou condutas.

Algumas violações estarão sujeitas à Notificação, às respectivas comissões de ética, associadas aos Conselhos Regionais ou mesmo às Instâncias Legais, com procedimentos

CLÍNICA GOIANA DE RADIOLOGIA LTDA.- MULTIMAGEM

(CNPJ(MF) nº. 02.852.408/0001-17)

(Representantes Legais)

Samuel Martins Gonçalves

OAB-Go. 17.385

OAB-DF 2.289-A

Elaborado por: FABIALINE MARIANO DA SILVA	Aprovado por: DIANNE CHIARELI NOWOGRODZKI	Data de aprovação: 23/06/2023
--	--	--------------------------------------