HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

MANUAL

DO COLABORADOR

MENSAGEM
DE BOAS VINDAS

Este manual, elaborado para os colaboradores do Hospital Central Nossa Senhora Aparecida, destaca a importância de seguir as diretrizes comportamentais e normas institucionais para criar um ambiente de trabalho acolhedor, transparente e justo. O cumprimento rigoroso destas orientações é fundamental para manter a excelência no atendimento e valorização da vida. Cada colaborador deve manter elevados padrões de conduta e estar em conformidade com as normas estabelecidas, garantindo um ambiente de trabalho produtivo e positivo. Ao aderir estritamente a este manual, os colaboradores não apenas atendem às expectativas da instituição, mas também contribuem para o bem-estar de todos os envolvidos

Seja bem-vindo(a)!

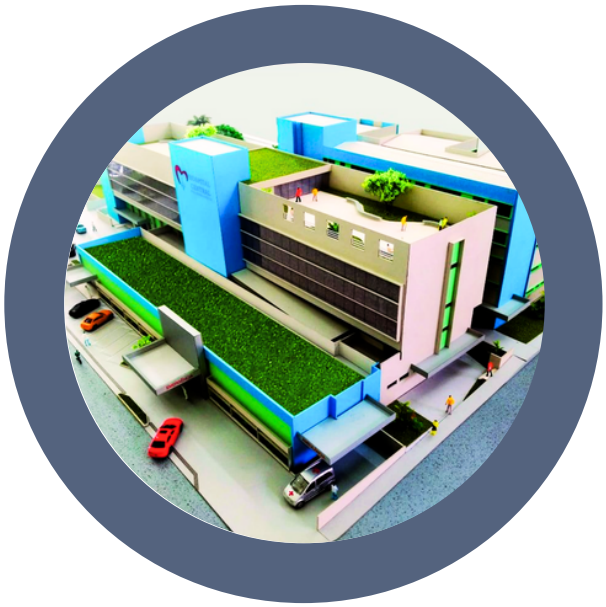
Atenciosamente,
A direção.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

NOSSA HISTÓRIA

2021

O Hospital Central de Paulista, inaugurado em 1960, foi um marco crucial para a saúde na área norte da Região Metropolitana do Recife, reconhecida nacionalmente como o Segundo Polo Médico do Brasil. Em 2021, sob nova gestão, o hospital foi renomeado para Hospital Central Nossa Senhora Aparecida. Desde então, tem se destacado como uma referência em atendimento de excelência, oferecendo serviços médicos de qualidade.



HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

MISSÃO

Oferecer serviço de assistência médico-hospitalar com excelência. Cuidar da saúde por meio de uma assistência hospitalar segura, humana e eficiente.

VISÃO

Ser um centro de referência em assistência hospitalar, reconhecido por sua excelência em lidar com casos de todas as complexidades. Buscamos sustentabilidade através da humanização, inovação e integridade garantindo um cuidado integral e de qualidade.

VALORES

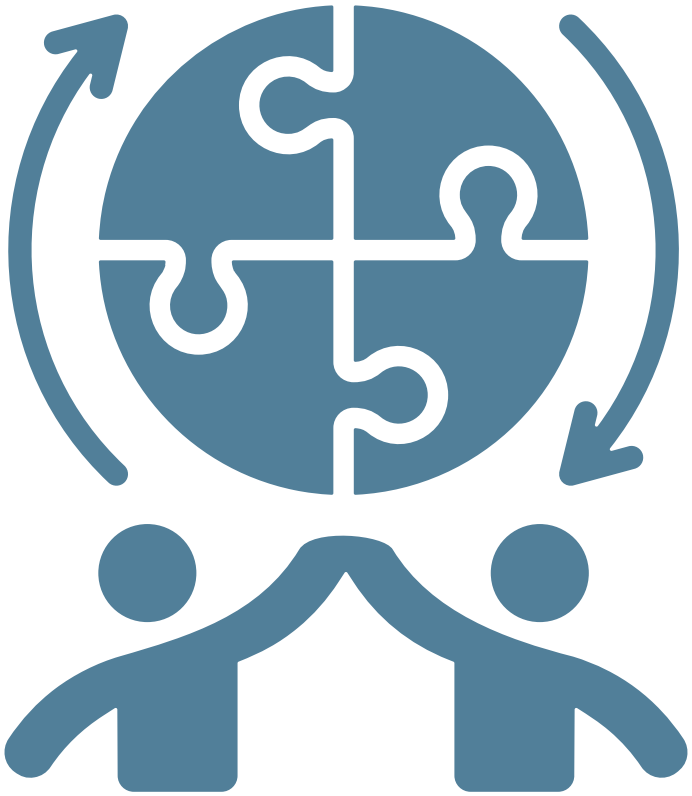
I**ntegridade -** Agimos com honestidade, transparência e ética em todas as nossas atividades;
Inovação - Buscamos constantemente novas soluções para atender às necessidades em constante evolução do setor hospitalar;
Colaboração - Trabalhamos em equipe, valorizando a diversidade de perspectivas e promovendo o engajamento de todos os stakeholders;
Excelência - Aspiramos a excelência em tudo o que fazemos, buscando constantemente a melhoria contínua.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

ENTENDA A NOSSA

CULTURA

Entendemos que o sucesso não é apenas medido pelo que sabemos fazer, mas também por como fazemos. Estamos comprometidos em criar um ambiente onde tanto as **habilidades técnicas** quanto as **não técnicas** (interpessoais) sejam valorizadas e incentivadas. É isso que nos torna não apenas uma empresa, mas uma comunidade unida em busca da excelência.



HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

HABILIDADES
TÉCNICAS

Habilidades técnicas, ou hard skills, são competências específicas e mensuráveis que uma pessoa adquire por meio de estudo, treinamento ou experiência prática. Estão relacionadas a conhecimentos técnicos e práticos necessários para desempenhar determinadas funções no ambiente de trabalho.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

HABILIDADES
NÃO TÉCNICAS

Habilidades não técnicas, ou soft skills, são competências pessoais e interpessoais que influenciam a forma como as pessoas se relacionam e interagem no ambiente de trabalho. Elas são menos tangíveis e mais difíceis de medir do que as habilidades técnicas, mas são igualmente importantes para o sucesso profissional.

COMUNICAÇÃO

Verbal: Capacidade de expressar ideias de maneira clara e eficaz em conversas e apresentações.
Escrita: Habilidade de redigir textos claros, concisos e coerentes;
Escuta Ativa: Atenção plena ao que os outros dizem, compreendendo e respondendo de maneira adequada;
Linguagem corporal (o corpo comunica!): Vestir-se bem e de acordo com as regras da empresa mostra que você compreende os valores da instituição em que trabalha.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

HABILIDADES
NÃO TÉCNICAS

- Colaboradores no exercício de suas atividades representam a imagem da empresa, assim, devem preocupar-se em usar roupas e acessórios que valorizem esta imagem, evitando exposições desnecessárias. Encare a roupa de trabalho como uma forma de exibir conceitos e códigos de valores. É importante que o colaborador transmita uma boa impressão;
- Toda vestimenta usada no ambiente de trabalho deve estar limpa e passada. Os cabelos devem estar limpos, penteados e cortados. Cabelos longos devem estar devidamente presos. Barbas devem estar bem-feitas e bigodes aparados. As unhas devem estar limpas, curtas e bem cuidadas. A higiene pessoal deve ser preocupação de todos:

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

HABILIDADES
NÃO TÉCNICAS

- Seja cordial e cumprimente as pessoas que encontrar nas dependências do Hospital;
- Por ser um ambiente hospitalar, seja discreto ao encontrar pessoas conhecidas ou sair de reuniões. Evite gargalhadas ou conversas em voz alta;
- Não faça comentários impróprios, principalmente ao falar com pacientes/clientes ou se estiver perto deles ou nos corredores, posto de enfermagem, elevadores, refeitório, etc;
- A atitude no ambiente hospitalar deve refletir respeito pelos pacientes. Conversas pessoais e comportamento inadequado entre colegas de trabalho são inaceitáveis e podem ser vistos como imorais e irresponsáveis. É essencial manter um padrão de conduta profissional para garantir a qualidade do cuidado e o bem-estar dos pacientes.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

HABILIDADES
NÃO TÉCNICAS

TRABALHO EM EQUIPE

- É importante que todos os colaboradores desenvolvam a capacidade de colaborar de maneira eficaz com os colegas, contribuindo para um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.

GESTÃO DO TEMPO

- Todos os colaboradores precisam desenvolver a habilidade de organizar e priorizar tarefas de maneira eficiente para cumprir prazos e metas.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- Todos os colaboradores devem ter a capacidade de reconhecer, entender e gerenciar as próprias emoções e as dos outros, presando sempre pela empatia para lidar com conflitos e construir relacionamentos positivos.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

HABILIDADES
NÃO TÉCNICAS

LIDERANÇA

- Todos devem aderir a habilidade de motivar, influenciar e guiar os membros da equipe para atingir objetivos comuns;
- Delegação eficaz e desenvolvimento de talentos.

ÉTICA E INTEGRIDADE

- Prezar pelo compromisso com comportamentos éticos e honestos em todas as interações profissionais;
- O comportamento ético tem o poder de mudar o meio em que se vive;
- A prática dos colaboradores do HCNSA deve ter como essência os princípios éticos: humanização e a empatia.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

NORMAS
GERAIS

- É expressamente proibido fumar nas dependências da empresa. Lei n.º 37/2007 - de 14 de Agosto de 2007;
- Ao utilizar o banheiro, observar e cumprir as regras básicas de higiene;
- Não é permitido comer em nenhuma dependência do hospital, exceto no Refeitório, obedecendo-se horários para este fim;
- Respeite seus colegas de trabalho. Não apenas profissionalmente, mas também moralmente. A união da equipe faz o sucesso da empresa e consequentemente o sucesso de cada um. O relacionamento cordial, respeitoso e profissional entre os colaboradores, evitando pré julgamentos, é um valor a ser seguido em todas as nossas ações;
- O HCNSA não admite que seus colaboradores estejam sob efeito de bebidas alcoólicas ou drogas ilegais durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho, inclusive em viagens, refeições de negócios, entre outros;

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

NORMAS

GERAIS

- Falta de respeito, abuso de poder, humilhação de pessoas, assédios moral e sexual, não são aceitos no HCNSA. Essas atitudes prejudicam o bem-estar e convívio dos colaboradores. Se você presenciar ou for vítima de alguma destas situações, entre em contato com o Departamento Pessoal;
- O assédio sexual é uma prática ilegal e inaceitável que viola os direitos e a dignidade das pessoas. De acordo com a legislação brasileira, em especial a Lei nº 10.224/2001, o assédio sexual é definido como qualquer conduta de natureza sexual indesejada que cause constrangimento ou intimidação à vítima, podendo ocorrer de diversas formas, como insinuações, propostas sexuais, comentários de cunho sexual, gestos obscenos, entre outros.
- A empresa preza pela valorização das pessoas, qualidade e a busca constante de inovações. Em todos os nossos contatos devemos ter isso em mente. Em ocasiões nas quais estamos em contato com clientes, fornecedores, consumidores em geral, imprensa e públicos atuamos como representantes da imagem da empresa. O colaborador não deve criticar ou desqualicar nossos produtos e serviços perante os outros;

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

NORMAS
GERAIS

- Todo e qualquer problema deve ser trabalhado internamente. É inaceitável o surgimento de boatos. Não incentive especulações, esta é uma forma sábia de zelar pelo bom clima do ambiente profissional;
- Na vida em sociedade é fundamental o entendimento e respeito às limitações e características dos outros.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

INFORMAÇÕES PESSOAIS

- É dever de todos os colaboradores informar ao departamento pessoal sobre qualquer alteração de dados pessoais (endereço, telefone, estado civil, sobrenome, formação e dependentes), além de afastamentos pelo INSS ou atestados médicos, entregando cópias dos comprovantes.

REGISTRO DE PONTO

- O colaborador deverá seguir as escalas de trabalho e registrar o ponto eletrônico, da seguinte forma:

Colaborador plantonista e diarista de 8h deve registrar o ponto em 04 (quatro) momentos:

- Início do expediente;
- Saída para almoço/repouso;
- Retorno do almoço/repouso;
- Término do expediente.

Observação: intervalo de descanso de 01 (uma hora) no diurno, e de 2 (duas) horas no noturno, com saída para repouso liberada a partir das 00h.

Colaborador diarista de 6h, em 03 (três) momentos:

- Início do expediente;
- Intervalo de descanso de 15 (quinze) minutos;
- Término do expediente.

Observação:

- Tolerância de 10 (dez) minutos de atraso no início do expediente; 30 (trinta) minutos para o colaborador que vier de outro serviço;
- Para garantir o controle de acesso e segurança, é fundamental que qualquer colaborador que exceda o limite de tolerância estabelecido para a entrada, solicite autorização ao seu coordenador e informe o Departamento Pessoal (DP);
- As faltas e atrasos não justificados serão descontados integralmente, conforme as Consolidações das Leis Trabalhistas (CLT);
- O colaborador deve estar devidamente fardado ao bater o ponto, tanto na entrada quanto na saída;
- O não cumprimento das regras estabelecidas levará ao registro de advertência por escrito, podendo causar demissão por justa causa.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

JORNADA DE TRABALHO:

- Os colaboradores devem cumprir a jornada de trabalho estabelecida em contrato, estando preparado para o início do trabalho antes da marcação do ponto;
- Horas extras serão realizadas em ocasiões excepcionais, e somente com a autorização de seu superior, sempre respeitando as convenções coletivas e Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

PAGAMENTO

- O pagamento do salário será realizado até o 5° (quinto) dia útil de cada mês, diretamente em conta bancária. Para isso, todos os colaboradores são orientados a abrir conta corrente no banco indicado pela empresa, para que sejam efetuados os depósitos em tempo hábil;
- A 1ª parcela do décimo terceiro salário, equivalente a 50% do salário, será paga até o dia 30 de novembro; e a 2ª parcela, equivalente aos 50% restantes, até o dia 20 de Dezembro.

FÉRIAS

- Após doze meses de trabalho, o colaborador tem direito a 30 (trinta) dias de férias, dos quais 10 (dez) dias poderão ser convertidos em abono; as férias devem ser previamente programadas com a chefia, que verificará a disponibilidade da empresa, junto à Diretoria;
- O colaborador pode, em comum acordo com a empresa, parcelar as férias em até 3 vezes.

OBS.: As faltas não justificadas, ocorridas durante o período de 12 meses, podem alterar as férias, da seguinte forma:

- Até 05 faltas no ano: 30 dias de férias;
- De 06 a 14 faltas no ano: 24 dias de férias;
- De 15 a 23 faltas no ano: 18 dias de férias;
- De 24 a 32 faltas no ano: 12 dias de férias;
- Acima de 33 faltas no ano: perde-se o direito a férias.

SALÁRIO FAMÍLIA

- Trata-se de um valor determinado pelo INSS e adicionado ao pagamento mensal. O valor varia de acordo com o número de filhos do colaborador, com idade máxima de 14 (catorze) anos;
- Os filhos inválidos asseguram este adicional independente da sua idade;
- Para as crianças menores de 5 (cinco) anos, o pagamento do salário família fica condicionado à apresentação anual do atestado de vacinação atualizado.

SALÁRIO MATERNIDADE

- A colaboradora tem direito a 120 (cento e vinte) dias corridos de licença maternidade, cujo salário será pago pelo INSS;

AUXÍLIOS

- **Creche:** esse beneficio é para a funcionaria com filho a partir de 05 (cinco) meses a 6 (seis) anos;
- **Doença:** quando afastado por motivo de doença, por um período superior a 15 (quinze) dias, o colaborador deverá trazer o atestado de licença médica e apresentá-lo ao Departamento Pessoal, que orientará o colaborador para o recebimento do benefício.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

LICENÇAS - DE ACORDO COM O ART. 473 - CLT, ART. 07 - CF.

- **Paternidade:** o colaborador possui o direito de se afastar das funções por 5 (cinco) dias consecutivos após o nascimento do filho;
- **Licença casamento:** o colaborador possui o direito de se afastar das funções por 3 (três) dias consecutivos a partir da data do seu casamento;
- **Licença luto:** o falecimento de pai, mãe, avós, irmão, cônjuge, filho, netos, ou qualquer pessoa que viva sob a dependência do colaborador, declarado em sua carteira de trabalho ou previdência social, dá ao mesmo o direito de se ausentar por 2 (dois) dias consecutivos;
- **Licença doação de sangue:** os trabalhadores têm direito a um dia de folga remunerada, a cada doze meses de trabalho, para realizar a doação de sangue voluntária e comprovada;
- **Licença médica:**

TODO E QUALQUER ATESTADO DEVERÁ SER ENTREGUE AO DP, NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 48H, DA EMISSÃO DO ATESTADO.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

DESCONTOS

- Os funcionários que recebem gratificações, perderão o direito a ela quando existir alguma inconformidade na execução das suas atividades obrigatórias (apresentarem atestado médico, não bater o ponto corretamente, agir em desconformidade com o manual);
- Vale transporte: todo colaborador recebe vale transporte referente ao trajeto residência x empresa x residência, sendo descontado até 6% do valor do salário base.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

SEGURANÇA PATRIMONIAL

- O HCNSA fornece espaço físico e materiais necessários para o desenvolvimento do trabalho com eficiência e agilidade, mas a conservação e bom uso é responsabilidade de todos. O desperdício e má utilização dos recursos prejudicam o nosso desempenho, causando despesas e trabalho desnecessário;
- Ao utilizar os veículos da empresa, é necessário seguir as normas de trânsito, e ter cuidado para não cometer abusos;
- Ao término do contrato de trabalho, as ferramentas que você recebeu para desenvolver as suas atiividades, devem ser entregues ao seu gestor, e/ou DP;
- Os recursos fornecidos devem ser devolvidos em perfeito estado e condições de reutilização. Caso seja constatado destruição, danos e mau uso dos recursos fornecidos, o colaborador deverá ressarcir o produto ou o valor para a empresa. Para ressarcimentos a empresa considerará a especificação idêntica ou similar do produto danificado/destruído. Será realizado desconto em seu contracheque;

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

SEGURANÇA PATRIMONIAL

- Por motivos de segurança, fica proibido o manuseio ou armazenamento de armas de fogo, substâncias entorpecentes e todo e qualquer material que incorra em riscos para a saúde ou integridade dos colaboradores. Em caso de suspeitas, a empresa pode tomar as medidas legalmente cabíveis, inclusive, realizar revistas no mobiliário de suas dependências, mesmo estes sendo utilizados para guarda de objetos pessoais.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

PROIBIÇÕES

- É proibida a apresentação ou venda de qualquer mercadoria ou produto dentro do Hospital;
- É proibido o atendimento de vendedores ambulantes dentro do Hospital;
- Colocação de cartazes, de qualquer espécie, só será permitida com prévia autorização da Diretoria;
- Não é permitida a impressão de material pessoal nas impressoras do Hospital.
- Não permitida a entrada de qualquer tipo de alimento em qualquer recinto do Hospital, com exceção da copa;
- Não é permitida a saída de qualquer equipamento / material pertencente ao hospital sem a devida autorização, por escrito, das Coordenações dos setores;
- Não é permitido, em horário de trabalho, solicitar favores pessoais à equipe de profissionais da empresa;
- Não é permitido que outro funcionário ou qualquer outro conhecido / parente do colaborador receba vale transporte, vale refeição e pagamento;
- Não é permitida a permanência desnecessária do funcionário em outros setores.

PUNIÇÕES

A ocorrência de transgressões de qualquer disposição descrita neste manual implicará as seguintes penalidades:

- Advertência verbal:
- Advertência escrita;
- Suspensão (1 dia; 03 dias; 05 dias).
- Demissão por justa causa.

A demissão por justa causa ocorrerá quando é infringido qualquer um dos itens a seguir:

- Destruir ou roubar bens do hospital, dos pacientes ou dos empregados;
- Falsificação ou adulteração de documentos e registros do Hospital;
- Falsificação ou adulteração de atestado médico;
- Ameaçar ou intimidar pacientes, familiares ou outros empregados do hospital;
- Portar ou consumir álcool/drogas nas dependências do hospital;
- Portar explosivos ou armas no hospital;
- Abandonar as dependências do hospital sem permissão durante o horário normal de trabalho.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

INTRUÇÕES DA SCIH\CCIH

- A norma NR 32, especificamente no item 32.2.4.5, estabelece que **é proibido** o uso de adornos pelos trabalhadores dos serviços de saúde em áreas onde ocorrem procedimentos assistenciais;
- Os adornos referem-se a qualquer objeto usado para enfeitar ou decorar o corpo. Isso inclui, mas não se limita a, anéis, brincos, pulseiras, relógios, correntes, broches, piercings, gravatas, cordão, qualquer extensão de cílios e outros acessórios semelhantes;
- Os funcionários administrativos que atuam nas áreas assistenciais, mesmo em função administrativa, também estão proibidos de utilizar adornos. Já os que atuam nas áreas administrativas do hospital devem ter o cuidado de remover os adornos quando precisarem se deslocar até alguma área assistencial. Observação para o tamanho dos brincos permitidos para esses funcionários: brincos pequenos, que não ultrapassem o lóbulo da orelha;
- Essa proibição visa reduzir o risco de contaminação e infecção, tanto para os profissionais quanto para os pacientes, uma vez que esses objetos podem acumular sujeira e microrganismos, dificultando a adequada higienização das mãos e de outras partes do corpo.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

- A LGPD é uma lei que visa proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, regulamentando a forma como as empresas coletam, utilizam, armazenam e compartilham dados pessoais e outros detalhes que permitam a identificação direta ou indireta de um indivíduo;
- Como colaborador, é sua responsabilidade garantir a segurança e privacidade dos dados pessoais dos clientes, colegas de trabalho e da empresa em geral. Isso envolve o tratamento adequado desses dados, obtendo consentimento quando necessário, mantendo a segurança da informação e respeitando os direitos dos titulares dos dados, como o direito de acesso, retificação, exclusão e portabilidade;
- É essencial compreender e seguir as diretrizes da LGPD para garantir a privacidade e segurança das informações dos pacientes e demais envolvidos;
- Dados de Saúde: São informações sensíveis que devem ser tratadas com cuidado e apenas compartilhadas com pessoas autorizadas, respeitando o sigilo médico e as normas éticas.

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

- Consentimento: É necessário obter o consentimento dos pacientes para coletar, usar e compartilhar suas informações de saúde, exceto em casos específicos previstos em lei.
- Segurança da Informação: Mantenha a segurança dos dados de saúde através de medidas como acesso restrito a informações sensíveis, uso de senhas seguras e proteção contra acessos não autorizados.
- Notificação de Incidentes: Em caso de vazamento dedados ou incidentes de segurança, siga o protocolo interno de notificação para reportar a situação e adotar as medidas corretivas necessárias.
- Direitos dos Pacientes: Os pacientes têm direito ao acesso, correção, exclusão e portabilidade de suas informações de saúde, conforme previsto na LGPD;
- Treinamento e Conscientização: Participe de treinamentos regulares sobre LGPD e proteção dedados para garantir o cumprimento das normas e a conscientização sobre a importância da privacidade das informações;

HOSPITAL CENTRAL
N.SRA.APARECIDA

LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

- Responsabilidade Ética: Respeite sempre a ética profissional e as normas legais relacionadas ao tratamento de dados de saúde, evitando qualquer forma de uso inadequado ou violação da privacidade dos pacientes.

VAMOS SEGUIR!

JUNTOS