

2024

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

A Pola Odonto Clínica apresenta o seu Código de Ética e Conduta.

Esse documento estabelece os princípios que norteiam as nossas atividades diárias e mantem a consistência das nossas atividades, a fim de alcançar os nossos objetivos diante das transformações que enfrentamos, com comprometimento e respeito às nossas metas e ao que é esperado da nossa clínica.

A participação e consciência de todos nós são essenciais!





CÓDIGO DE ÉTICA E CONSULTA DA CLÍNICA POLA ODONTO

O Código de Ética da Pola Odonto Clínica consolida o compromisso de todos nós com o cumprimento das leis aplicáveis às nossas atividades econômicas e dos valores éticos, íntegros e de conformidade, contidos nos princípios e regras estabelecidas no documento. Com a publicação e divulgação, a diretoria pretende que o este Código seja cumprido integralmente pelo seu corpo clínico, administrativo, fornecedores, operadoras de convênios, usuários e todos aqueles que, de alguma forma, se relacionam com a Clínica. Os valores e práticas do Código de Ética e Conduta refletem elevados padrões éticos e morais, que buscam assegurar credibilidade, preservando a imagem de nossa Clínica e funcionários. Para isso, é necessário o comprometimento de todos.



1 - INTRODUÇÃO

Há 17 anos, o MS Prof. Joel Pola lidera a Pola Odonto, localizada no Jardim, bairro nobre de Santo André. Desde então, tem-se dedicado a transformar sorrisos no ABC Paulista, combinando a expertise e cuidado humano com a precisão de tecnologias avançadas. Somos referência em implantodontia, reabilitação oral, estética, cirurgia entre outras áreas.

Na Pola Odonto, cada paciente que procura o atendimento é único, com necessidades e histórias próprias. A busca pelo sorriso reflete nosso compromisso com a excelência e o cuidado personalizado, promovendo uma abordagem humanizada. Procuramos escutar atentamente; apoiar e oferecer um cuidado excepcional, além de fornecer tratamentos avançados.

Priorizamos a satisfação e conforto do paciente empregando técnicas inovadoras na reabilitação oral afim corrigir diferentes tipos de problemas.

Somos um equipe multidisciplinar formada por profissionais com vasta experiência e capacitação em diversas especialidades odontológicas como: Odontopediatria, Ortodontia, Implantodontia, Periodontia, Dentística, Prótese Dentária, Cirurgia entre outras.





NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Pretendemos ser uma Clínica Odontológica de referência para todos os que buscam soluções práticas e confiáveis para seu tratamento bucal, visando o cuidado e bem estar do paciente.

VISÃO

Oferecer aos nossos clientes opções viáveis e modernas em tratamentos odontológicos, visando a solução da demanda e transparência nas relações.

VALORES

Dedicação empática, capacitação técnica, transparência atenção nas relações com pacientes, colaboradores e parceiros, e fornecedores.

VALORIZAMOS A DIVERSIDADE

As pessoas são diferentes entre si, zelamos pela qualidade das interações que estabelecemos com todos ao nosso redor. O que realmente conecta as pessoas não é o estilo, a origem étnica, as competências, a faixa etária, a orientação sexual, o gênero ou as crenças, mas sim, a habilidade de se respeitarem mutuamente, reconhecendo as particularidades e as semelhanças de cada indivíduo.

DEVERES

- Observar padrões éticos, conforme legislação vigente;
- Condenamos as práticas desleais, ou qualquer das práticas anticomerciais, que prejudiquem a concorrência, e a nossa reputação.
- Cumprir a Lei Anticorrupção, Lei Federal nº 12.846/13;
- Estabelecer parcerias com pessoas físicas e jurídicas idôneas;
- Cuidar para que os colaboradores e terceiros pautem seus comportamentos pelos princípios e regras deste Código de Ética e Conduta;
- Resguardar os dados pessoais de seus colaboradores, pacientes e demais pessoas em estrita obediência a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Federal nº 13.709/18.

2 - PRINCÍPIOS ÉTICOS DA POLA ODONTO

O respeito às leis e regulamentos internos vigentes é um princípio fundamental da empresa. Além disso, as decisões devem ser coerentes com a justiça, a legalidade, a ética e as boas práticas contábeis, de gestão e de compliance. Dessa forma, ética, moralidade, honestidade, responsabilidade, privacidade, dignidade, qualidade, confiança, transparência e segurança são os maiores valores que norteiam o relacionamento com o público. Temos o compromisso de promover competência e excelência, valorizando seus profissionais por meio da atenção odontológica, segurança e proteção ao meio ambiente. Não apoiamos nem promovemos o nepotismo em detrimento de profissionais mais qualificados nem promove fraudes de qualquer natureza.

Estamos firmemente comprometidos em obedecer à lei, portanto, suas operações seguem os princípios da legalidade, transparência e compliance. Cada colaborador é responsável pelo cumprimento das leis da área em que atua e nas relações mantidas com outros profissionais, fornecedores, clientes, terceiros (inclusive autoridades públicas). Induzir terceiros a cometer atos ilícitos ou cooperar conscientemente com eles não reflete os nossos princípios e os responsáveis pelos atos ilícitos certamente estarão sujeitos a ações disciplinares, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.



3 - AMBIENTE INSTITUCIONAL

A Pola Odonto Clínica valoriza um ambiente institucional seguro e saudável para todos os que nele estiverem, sendo necessário que todos colaborem para mantê-lo limpo e bem conservado. Não toleramos atitudes de agressão, desrespeito, assédio moral ou sexual, nem qualquer forma de discriminação.

4 - RESPONSABILIDADES PESSOAIS

4.1 CORPO CLÍNICO, COLABORADORES E USUÁRIOS

a) Conduta pessoal: Todos os colaboradores devem agir de maneira respeitosa, solidária e ética, cuidando da higiene pessoal, apresentando-se adequadamente e evitando comportamentos que possam ser interpretados como agressivos ou discriminatórios, além de ações que possam prejudicar outros profissionais e usuários da Pola Odonto.

b) Relacionamentos íntimos: É proibido estabelecer relacionamentos íntimos ou amorosos entre os funcionários, com pacientes ou outros usuários da Pola Odonto dentro do ambiente clínico. Caso ocorra um relacionamento entre colegas do mesmo setor, é necessário informar ao CEO para que sejam adotadas as medidas apropriadas.

c) Saúde e segurança: Devem adotar os cuidados necessários à manutenção da sua saúde e segurança no ambiente de trabalho, cumprindo as determinações da Medicina do Trabalho, reportando ao seu superior imediato quaisquer fatos ou ocorrências potencialmente lesivos para si e/ou para terceiros.

d) Uso de álcool e substâncias entorpecentes: É proibido comparecer ao trabalho sob o efeito de álcool e/ou outras substâncias entorpecentes lícitas ou ilícitas, ou fazer uso de tais drogas dentro das dependências da empresa, devendo comunicar à sua liderança problemas relacionados à dependência química para a adoção das medidas cabíveis para o devido tratamento.

4.2 FAVORECIMENTO PESSOAL E DE TERCEIROS

É proibido o recebimento de vantagens pessoais, que gerem conflito de interesses, de maneira a permitir o acesso a atendimento em saúde odontológica e a serviços em geral, nas instalações da Pola Odonto. Entende-se por conflito de interesses, qualquer atitude de profissionais que tenha por objetivo a obtenção de vantagens pessoais ou de terceiros, em detrimento dos interesses da Pola Odonto.

5 - CONFLITOS DE INTERESSE

Conflitos de Interesse significam colocar quaisquer interesses pessoais (financeiro, comercial, profissional e familiar) acima de / em preferência a / contra os interesses da Pola Odonto. Os profissionais da Pola Odonto devem reportar eventuais conflitos entre seus interesses pessoais e os interesses da clínica.

6 - ATIVOS DA CLÍNICA

6.1 PATRIMÔNIO E INSUMOS

Todos os profissionais e usuários da Pola Odonto Clínica têm o dever de conservar o patrimônio, os insumos e materiais pertencentes a clínica, disponibilizados para a realização de suas atividades. Os recursos e materiais oferecidos não devem ser utilizados em atividades particulares ou benefício próprio, mas devem ser utilizados de forma racional, adequada e sustentável. É vedado o seu desvio e desperdício.

6.2 PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO

Todas as informações relacionadas às atividades da Pola Odonto Clínica são confidenciais e pertencem exclusivamente à Clínica. Isso se aplica especialmente às que envolvem atendimentos na área de saúde odontológica e dados de pacientes. Tais informações devem ser usadas apenas para fins institucionais e apenas na medida necessária para alcançar esses objetivos, em conformidade com a LGPD. Assumimos a responsabilidade pela armazenagem, conteúdo e gestão dessas informações. Os canais de comunicação internos disponibilizados para os profissionais e usuários são propriedades da Pola Odonto Clínica e têm uso restrito a fins institucionais, estando sujeitos a monitoramento. Informações sobre a Pola Odonto Clínica podem ser utilizadas para outros propósitos apenas se forem divulgadas publicamente ou mediante autorização prévia e expressa da Clínica, em conformidade com a Política de Segurança da Informação.

6.3 MARCA E IMAGEM

Todas as marcas e imagens da Pola Odonto Clínica são de sua propriedade e, como tal, são protegidas por lei. Só podem ser utilizadas para fins institucionais e mediante autorização prévia e expressa da Instituição. As imagens de profissionais e usuários só podem ser utilizadas pela Pola Odonto Clínica, mediante prévia autorização, para fins institucionais e como forma de divulgação de suas atividades.

6.4 PESQUISA

Todos os dados produzidos em suas dependências pertencem a Epresa. O uso desses dados em pesquisas científicas depende da autorização prévia e expressa da Instituição, devendo sempre ser indicada a sua fonte. Mesmo diante da autorização da empresa, os dados que digam respeito às pessoas naturais devem ser anonimizados e, quando não for possível a anonimização, seu uso dependerá, cumulativamente, de sua pseudonimização e da prévia autorização da pessoa a quem se referem.

7 - RESPEITO A DIVERSIDADE E COMBATE AO ASSÉDIO E A DISCRIMINAÇÃO

Este código reafirma que a Pola Odonto Clínica valoriza e respeita as particularidades e opiniões de cada indivíduo. Dessa forma, a clínica não aceitará qualquer comportamento que possa comprometer a integridade física ou emocional de alguém. Igualmente, atos de agressão, assédio ou discriminação não serão tolerados, e estes poderão resultar em medidas disciplinares que vão desde advertências até demissão por justa causa, conforme a gravidade da situação. Para esclarecer o que se entende por agressão, assédio e discriminação, apresentamos algumas definições e exemplos a seguir. É importante ressaltar que essa lista não é exaustiva e outras situações também podem ser consideradas como tais atos.

7.1 AGRESSÃO

Ação ou o efeito de agredir, ferir, hostilizar, ofender, provocar ou atacar a integridade física ou moral de alguém, podendo levar o indivíduo agressor a um comportamento violento e intimidador.

7.2 ASSÉDIO

É uma conduta indesejável que pode ser um comportamento físico, verbal e não-verbal e que resulte em um ambiente hostil, intimidante ou agressivo, podendo tratar-se de assédio moral ou assédio sexual. Pode ocorrer em qualquer grupo de duas ou mais pessoas, independentemente de gênero, orientação sexual, raça, entre outros.

7.2.1 ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO

Trata-se da exposição do/a trabalhador (a) a circunstâncias humilhantes, degradantes e constrangedoras, de forma habitual e com o fim discriminatório, sendo uma forma de violência moral e psicológica. Muitas vezes o assédio ocorre numa relação de poder, mas não somente nestas circunstâncias, manifestando-se, geralmente, das seguintes formas:

a) Vertical: de superiores para inferiores e vice-versa;

b) Horizontal: onde não há relação de subordinação de um funcionário ao outro, ocorrendo geralmente entre colegas de trabalho com o mesmo nível hierárquico;

c) Organizacional: de forma distinta do assédio que é praticado contra alguém individualmente, o assédio organizacional está relacionado à cultura da empresa e atinge diversos colaboradores ao mesmo tempo, por meio de práticas abusivas de qualquer natureza, tais como a competitividade exagerada ou isolamento de colaboradores.

A configuração do assédio moral no local de trabalho, é necessário que ocorra de forma sistêmica, ou seja, repetidas vezes durante um certo tempo. Caso contrário, poderá tratar-se de ofensa, agressão ou demais posturas inadequadas. Além das atitudes mais corriqueiras, como críticas públicas, apelidos pejorativos, brincadeiras de mau gosto e solicitação de tarefas que não condizem com a qualificação, a cobrança de metas impossíveis e a solicitação de tarefas inúteis também são consideradas como assédio moral.

Uma lista exemplificativa de assédio moral inclui:

- Humilhação na frente de colegas de trabalho, pacientes e demais públicos;
- Repetidos comentários ou piadas indesejáveis;
- Utilização ou tentativa de utilização de força física contra um funcionário no local de trabalho, causando-lhe ou potencialmente causando, alguma lesão física;

Comentários sobre a etnia, raça, afiliação religiosa, orientação sexual, gênero, idade, entre outros, de forma que seja publicamente humilhante, ofensiva, ameaçadora ou que comprometa o desempenho profissional do funcionário.

7.2.2 ASSÉDIO SEXUAL MORAL NO LOCAL DE TRABALHO

É considerado assédio sexual no ambiente de trabalho qualquer abordagem que tenha a pretensão de obter favores sexuais, mediante a imposição de vontade, podendo manifestar-se fisicamente por meio de palavras, gestos ou outros meios, propostos ou impostos à pessoa contra o seu consentimento, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual. Contudo, é importante destacar que a conduta de assédio sexual não exige contato físico e nem que o ato seja realizado no local de trabalho. Uma única investida, um único caso que pareça chantagem e/ou que cause constrangimento, será considerado assédio e não necessariamente precisará ocorrer nos ambientes da empresa, podendo ocorrer por conta do trabalho, como por exemplo em uma carona, nas redes sociais, happy hours ou festas de fim de ano. O assédio sexual pode ocorrer entre indivíduos do mesmo sexo ou gênero, incluindo aqueles que não se identificam com nenhum gênero específico. Exemplos de assédio sexual incluem:

- Contato físico indesejado, como toque, tapinha, carícia, beijo, abraço etc.
- Comentários, histórias e piadas de teor sexual;
- Repetidos e indesejáveis convites sociais para encontros ou intimidade física;
- Uso de ameaças ou recompensas relacionadas ao trabalho para obter favores sexuais;
- Comentários sobre a aparência ou vida pessoal do outro;
- Exibição de material sexualmente explícito ou sugestivo;
- Insultos baseados no sexo ou identidade de gênero do outro;
- Violência física, incluindo ataque sexual;
- Envio de mensagens sexualmente explícitas, gestos sexualmente sugestivos, assobios, entre outros.

8 - DISCRIMINAÇÃO

Discriminação é quando se dá a alguém um tratamento diferenciado em função de raça, cor, religião, orientação sexual, gênero, deficiência, nacionalidade, idade, informação genética ou qualquer outra característica. Esse tipo de violência geralmente é praticado contra as classes sociais baixas, população negra, população LGBTQIA+, obesos, entre outros. De acordo com a legislação federal, a discriminação é ilegal em decisões laborais, incluindo contratação, demissão, remuneração, definição de responsabilidades, promoção, treinamento, benefícios adicionais e qualquer outro termo ou condição do contrato de trabalho. A Pola Odonto Clínica repugna qualquer tipo de discriminação, seja decorrente a classe social, por racismo, sexismo, machismo, feminismo, misoginia, transfobia, gordofobia, etarismo, capacitismo e xenofobia.

9 - RELAÇÕES COM O PÚBLICO INTERNO

USUÁRIOS

A Pola Odonto busca a adoção de uma postura de total respeito aos seus usuários, prestando as informações necessárias, prezando pela segurança e buscando sempre a melhoria das condições de vida e saúde de seus pacientes. Todavia, reserva-se no direito de recusar atendimento àqueles que descumprirem as normas legais e regulamentares da Clínica, conforme autorizado por lei e pela ética odontológica.

9.1 FORNECEDORES

A Pola Odonto estabelece relações comerciais apenas com fornecedores de produtos e serviços que mantenham conduta íntegra, idônea e que sejam comprometidos com a ética, com o meio ambiente, que respeitem a legislação, às diferenças e que não se utilizem de formas degradantes ou ilícitas de trabalho. Os fornecedores deverão manter o sigilo dos dados da Pola Odonto obtidos durante a sua atuação, sendo vedada a divulgação dos dados.

9.2 PODER PÚBLICO

A Pola Odonto se compromete a manter relacionamento com o Poder Público dentro da mais estrita legalidade, respeitando os ditames da Lei Anticorrupção e denunciando quaisquer condutas que ofendam a legislação e a ética.

9.3 PARCEIROS E PATROCINADORES

A Pola Odonto se reserva o direito de se associar apenas a entidades que partilhem de valores éticos semelhantes, e que sejam devidamente validados pelo compliance, comprometendo-se a não adotar condutas que possam prejudicar a reputação e respeitabilidade de seus parceiros.

9.4 CONSUMIDORES

A Pola Odonto respeita os princípios e regras previsto nos Código de Defesa do Consumidor e compromete-se a manter uma relação respeitosa com seus consumidores, visando sempre fornecer produtos e serviços de qualidade.

9.5 CONCORRENTES

A Pola Odonto reconhece a importância da concorrência para a melhoria constante dos serviços prestados à população, comprometendo-se a atuar de forma leal e respeitosa, repudiando toda e qualquer prática anticompetitiva, bem como respeitando a Lei do Direito à Concorrência, Lei do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.

9.6 SINDICATOS E ORDEM DE CLASSE

A Pola Odonto reconhece a importância de seus empregados e profissionais para o sucesso de suas atividades, bem como a imprescindibilidade da atuação sindical na defesa dos interesses das classes trabalhadores e patronais. Assume o compromisso de manter uma relação de respeito e cordialidade com os representantes sindicais, colaborando, na medida do possível, para o fortalecimento dos trabalhadores.

10 - CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA

Este Código deve ser seguido por todos os profissionais, usuários, pacientes, fornecedores e terceiros que interagem com a Pola Odonto. A conformidade com o Código será monitorada através de auditorias regulares e pela investigação de denúncias, que podem ser enviadas de forma anônima pelo Canal de Denúncia por meio do e-mail indicado.

11 - CANAL DE DENÚNCIA

Através do endereço eletrônico: canaldedenuncia@polaodonto.com.br a prova de segurança digital e de acordo com a LGPD, onde as denúncias podem ser feitas 24 horas por dia, via eletrônica. Este Código de Ética e Conduta estará também disponível no site: www.polaodonto.com.br, após sua reformulação. Será apresentado na integração de novo colaborador e quando firmado novos contratos com fornecedores ficando os mesmos obrigados a assinar o Termo de Responsabilidade do Código de Ética e Conduta da Pola Odonto Clínica. O Canal de Denúncias permite ainda que a sociedade e os próprios colaboradores encaminhem denúncias referentes aos serviços, comportamentos e práticas da empresa.

Denúncias sobre a violação das regras estabelecidas no presente Código deverão ser endereçadas ao Canal de Ética, e sua gestão, análise e investigação serão tratadas confidencialmente pelo Comitê de Ética. Retaliações não serão admitidas pela Pola Odonto Clínica.

12 - REGIME DISCIPLINAR

No que diz respeito ao não cumprimento dos compromissos éticos e de conduta, poderão ser aplicadas penalidades como advertências verbais e escritas, ações educativas ou de reciclagem, demissão com ou sem justa causa, e rescisão do contrato de parceria ou fornecimento, conforme a gravidade de cada situação, a ser avaliada pelo Comitê de Ética.

13 - VIOLAÇÕES AO PRESENTE CÓDIGO

As violações ao presente Código de Ética e Conduta não serão toleradas e são passíveis de aplicação de medidas disciplinares, conforme Cláusula 11, aplicadas pela área de Recursos Humanos, bem como punições previstas em lei.



14 - COMITÊ DE ÉTICA

Fica instituído o Comitê de Ética da Pola Odonto Clínica, que será composto por 02 (dois) membros, exercendo as seguintes funções:

- Fiscalizar e exigir o cumprimento dos regulamentos da Pola Odonto Clínica.
- Avaliar a conclusão da investigação/apuração contra o presente código.
- Avaliar as infrações à lei, regulamentos, políticas e procedimentos internos praticadas pelos colaboradores ou terceiros relacionados, e propor medidas punitivas, mediante decisão soberana, confidencial e unanime do Comitê de Ética, de acordo com o procedimento específico.

TERMO DE ADESÃO AO CODIGO DE ÉTICA E REGISTRO DE TREINAMENTO

EU _____, RG N° _____

CARGO _____ EMPRESA _____

Declaro que recebi, fui treinado(a), li e compreendi o Código de Ética e Conduta da Clínica Pola Odonto Clínica, e o cumprirei integralmente no exercício das minhas funções e atividades na empresa, tendo conhecimento do inteiro teor, e da sua obrigatoriedade, comprometendo-me a cumpri-lo.

Santo André, de _____ de _____

Assinatura do Colaborador



POLA ODONTO

CLÍNICA DE ODONTOLOGIA

