

**CÓDIGO
DE CONDUTA
CUF**



**UMA
COMUNIDADE
PROFISSIONAL
QUE SE DEDICA
A CUIDAR
DE PESSOAS**

Gosto de pensar na nossa grande comunidade profissional como uma organização cheia de vida, que se dedica a cuidar de pessoas.

Salvador de Mello

SALVADOR DE MELLO

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



E sempre que tratamos de pessoas há um profundo sentido de responsabilidade que nos acompanha – neste mundo da saúde e da doença, a fragilidade humana fica mais à vista e as atitudes e comportamentos dos profissionais tornam-se mais exigentes.

Temos tanto para fazer em conjunto! Tanto para crescer e chegar a cada vez mais Portugueses com a nossa proposta de saúde de excelência praticada pelos melhores profissionais. É também por esta vontade de ir mais longe que precisamos de continuar a melhorar a forma como nos relacionamos com todos aqueles que se cruzam com o nosso trabalho: os clientes, os fornecedores, as autoridades públicas, os meios de comunicação social, as universidades...

É esta realidade que nos traz até este Código de Conduta. Tem sido um percurso cuidadoso e intenso, este, de redigir o nosso Código: ao longo de vários meses muitos colaboradores do nosso Grupo foram ouvidos, e de muitos recebemos preciosas sugestões para o texto que, agora, chega às mãos de todos nós. Sinto o gosto e o dever de agradecer todas essas contribuições.

E, é claro, precisamos de estar mais perto uns dos outros, de forma a sermos, cada vez mais, uma comunidade profissional alinhada nos nossos propósitos e com um sentido comum e vivido dos nossos valores.

Bem vindos ao Código de Conduta da CUF!

Bem vindos ao futuro da nossa Comunidade Profissional!

01

MENSAGEM SALVADOR DE MELLO

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

02

MISSÃO E VISÃO

A identidade da CUF caracteriza-se pela sua visão, pela missão e pelos objetivos que se propõe atingir.

Missão

Promover a prestação de cuidados de saúde com os mais elevados níveis de conhecimento, respeitando o primado da vida e do ambiente, através do desenvolvimento do capital intelectual das organizações, numa busca permanente pela excelência.

Visão

Ser líder na prestação de cuidados de saúde de qualidade distintiva, suportada numa rede integrada de unidades de elevada performance, tanto no setor privado como no setor público, e apresentando opções de crescimento em mercados selecionados.



03

VALORES

O Grupo José de Mello tem ocupado um lugar de relevo na Economia e na Sociedade Portuguesa, desde há mais de um século. Ao longo deste longo período de contínua atividade, foi aprimorando um conjunto de valores atravessado por um apurado sentido de ética empresarial.

Uma presença com mais de sete décadas na saúde e que vive um momento de forte expansão, tendo como natural ambição chegar a todos os Portugueses.

É sobre um sistema coerente de Valores que se edifica a presença deste Grupo familiar na área da Saúde, através da CUF.

Inovação

Na constante procura de inovar, de descobrir novas oportunidades de criação de valor, reside boa parte da personalidade da José de Mello e das marcas que cria, como a CUF.

Habituada a operar em mercados muito competitivos, uma decidida orientação para a Inovação constitui uma condição essencial de sucesso.

Integridade

Conscientes da responsabilidade que nos assiste perante cada pessoa, cada família, cada colega, cada fornecedor, cada parceiro, cada comunidade, afirmamos o escrupuloso cumprimento da lei e dos valores que nos guiam.

Respeito pela Dignidade e Bem-Estar

Ao Respeito pela Dignidade, como princípio universal, junta-se a compaixão, a capacidade de estar com quem sofre, de forma genuína em todos os momentos.

Acreditamos que esta atitude humanista é condição de sucesso para uma boa aplicação do saber científico e tecnológico e que só assim se poderá atingir o grande objetivo do Bem-Estar da Pessoa.

Competência

A Competência é entendida como um valor que resulta do sentido de responsabilidade vivido por todos os profissionais no cumprimento do seu trabalho. Saber lidar com a permanente pressão no atendimento a clientes e demais partes interessadas, apresentando as melhores respostas que existem no mercado, em cada momento, é um desafio que aceitamos e queremos vencer.

Desenvolvimento Humano

O Desenvolvimento Humano, refletindo uma enraizada conceção humanista da vida, como um todo, faz parte integrante dos horizontes de crescimento da nossa atividade. Queremos ser profissionais com caráter, individual e coletivo, e procuramos viver e pensar em ambientes estimulantes para o aperfeiçoamento deste caráter, que nos levem sempre mais longe.

Através da leitura deste documento, vai poder verificar que estes valores atravessam de forma harmoniosa todo o Código de Conduta, que deve servir para alinhar num todo comum esta comunidade profissional que se dedica a cuidar de pessoas.

04

COMPROMISSO COM OS CLIENTES

Empatia

Sempre que estamos na presença de um cliente, respetiva família e/ou cuidadores procuramos colocar-nos no seu lugar e promover um atendimento humano e personalizado, tendo por base uma relação de confiança.

No âmbito do desempenho da nossa função, colocamo-nos no lugar dos nossos clientes, respetivas famílias e/ou cuidadores e asseguramos que a nossa comunicação é feita com clareza, rigor, transparência e cuidado.

Além da prestação de cuidados de saúde de elevada qualidade, temos como objetivo comum o atendimento humano e personalizado aos nossos clientes, respetivas famílias e/ou cuidadores.

Investimos na criação de uma relação de confiança com os nossos clientes, respetivas famílias e/ou cuidadores.

Profissionalismo

Os colaboradores, de todas as áreas funcionais e categorias profissionais, fazem questão de desempenhar a sua função com o máximo de rigor e profissionalismo, procurando aplicar todos os conhecimentos e técnicas que aprenderam na sua formação, de modo a ir ao encontro das necessidades e expectativas dos nossos clientes.

Os clientes devem ser tratados com o máximo de rigor e profissionalismo e todas as decisões clínicas são cuidadosamente comunicadas.

Estamos comprometidos com um elevado grau de segurança dos nossos clientes e não toleramos comportamentos que a ponham em causa.

Investimos na formação profissional e procuramos sempre superar a qualidade clínica e relacional da nossa prestação.

Eficiência

Organizamos os serviços de um modo fluido, permitindo aos nossos clientes, respetivas famílias e/ou cuidadores um acesso fácil, rápido e consistente em todos os momentos de interação com a Empresa, e assegurando a igualdade e isenção na prestação do serviço.

Continuamos a investir em novas tecnologias que facilitem os contatos dos nossos clientes, respetivas famílias e/ou cuidadores com os nossos serviços, garantindo que estes são prestados de um modo célere, eficiente e cómodo.

Sempre que o serviço prestado não corresponda às expectativas do cliente, respetiva família e/ou cuidadores ou aos compromissos e acordos em vigor, os colaboradores devem reportar o sucedido à chefia mais próxima.

Atenção ao Cliente

Valorizamos a opinião dos nossos clientes quer se trate de um elogio, uma sugestão, um pedido de informação ou uma reclamação.

Todos os colaboradores são recetores destas opiniões e devem reportá-las à chefia mais próxima, contribuindo assim para a constante melhoria do nosso trabalho.

Dispomos de um gabinete do Provedor de Cliente a quem compete, com independência e imparcialidade, receber e apreciar as reclamações mais relevantes apresentadas pelos nossos clientes, mediar eventuais conflitos e apresentar à Comissão Executiva propostas de resolução e recomendações de melhoria dos serviços.

Confidencialidade de dados

Tendo consciência de como é sensível o conhecimento que possuímos da vida das pessoas que confiam no nosso trabalho, colocamos a confidencialidade e a segurança dos dados no topo das nossas preocupações.

Promovemos a segurança da informação, que serve de suporte à eficiência do serviço prestado aos nossos clientes, assente na integridade, disponibilidade dos sistemas e infra-estruturas de informação e na confidencialidade dos dados.

Os colaboradores que, no desempenho das suas funções, têm acesso a dados pessoais e confidenciais de colaboradores e de clientes, além de estarem sujeitos ao sigilo profissional pautam o seu comportamento pela máxima discrição.

Cumprimos toda a legislação em vigor e investimos em sistemas de informação e tecnologia segura, acompanhando o estado da arte das melhores práticas na área da segurança para: Informação, Proteção de Dados Pessoais (Cliente e Colaborador), Instalações, Vigilância a Pessoas e Bens, Doente e Colaborador.

Os dados da Empresa têm um carácter reservado e só as informações públicas (publicadas) podem ser partilhadas pelos colaboradores, designadamente em canais digitais como as redes sociais, junto de elementos externos.

No que se refere à publicação de informações da Empresa nas redes sociais privadas, a nossa atitude pauta-se pelos valores e princípios que nos orientam enquanto organização.

Qualidade e segurança

Investimos numa cultura de excelência suportada na melhor prática, na *compliance* e na melhoria contínua, assegurando, a todo o momento, a criação de valor e, com isso, a satisfação dos nossos clientes, dos colaboradores e de entidades terceiras.

Disponibilizamos um modelo de prestação de cuidados de saúde assente na procura contínua de soluções, para dar resposta às necessidades dos nossos clientes de acordo com as melhores práticas, a excelência tecnológica e a mais recente e comprovada evolução científica. Quer se trate de prevenção, diagnóstico ou tratamento clínico da doença, trabalhamos de forma sustentada na obtenção de resultados clínicos, periodicamente monitorizados e reavaliados face aos objetivos e metas definidos.

Garantimos a manutenção de um programa transversal para a Gestão do Risco Clínico e Não Clínico, que estabelece e prioriza ações para a identificação de potenciais riscos e prevenção da sua ocorrência. Este programa é reforçado pela implementação das recomendações de boas práticas, de modo a eliminar danos desnecessários decorrentes da prestação de cuidados de saúde.

05

COLABORADORES: A NOSSA FORMA DE TRABALHAR

Trabalho em equipa

Empenhamo-nos em criar condições de trabalho que favoreçam o envolvimento de todos os colaboradores, gerando um ambiente de confiança que conduza ao gosto por trabalhar em equipa e com espírito de entreatajuda.

Encorajamos e promovemos a existência de um clima organizacional de respeito e que garanta a dignidade e a equidade entre todos os colaboradores.

Todos somos responsáveis por promover a comunicação e a partilha de informação entre as equipas.

O espírito de cooperação e a partilha de objetivos comuns são muito bem-vindos e fortalecem-nos enquanto comunidade.

Integridade e lealdade à Empresa

Os princípios de integridade e lealdade são exigidos a todos, em todas as circunstâncias, e traduzem-se no respeito e promoção do bom nome da Empresa, de acordo com os princípios enunciados neste Código de Conduta.

Todos os colaboradores são encorajados a manterem uma postura íntegra e de estabelecimento de relações de confiança com todos os interlocutores com quem, no âmbito da sua atuação, se relacionam profissionalmente.

A todos os colaboradores, independentemente da sua posição na hierarquia, está vedada a utilização da Empresa (ou do seu nome) para a obtenção de benefícios a seu favor ou de terceiros por si indicados.

Os colaboradores devem evitar todas as situações e ações que possam configurar um conflito de interesses, ou seja, sempre que os seus interesses particulares ou o acesso a informação privilegiada possa comprometer a isenção das decisões ou afetar o interesse da Empresa.

Aos colaboradores não é permitido aceitarem ofertas ou benefícios de terceiros, no âmbito do desempenho da sua função, que de algum modo criem expectativas de favorecimento no atendimento ou que possam ser considerados corrupção.

Respeito pelos direitos fundamentais

Comprometemo-nos a respeitar e a fazer respeitar os direitos fundamentais, nomeadamente os que visam defender a dignidade das pessoas, em todos os momentos e em todas as suas dimensões, e a salvaguardar a diversidade e a inclusão que promovemos na nossa comunidade profissional.

Cumprimos e fazemos cumprir os direitos fundamentais, tal como estão consignados nas principais leis nacionais e internacionais.

Consideramos essencial que todos os colaboradores sejam tratados de um modo justo e equitativo, valorizando objetivamente as suas competências e qualificações.

Não toleramos qualquer tipo de discriminação, seja por razões de raça, sexo, orientação sexual, situação familiar, idade, nacionalidade, religião, opção política ou sindical.

Percurso profissional

Os colaboradores são estimulados no seu desenvolvimento profissional e a Empresa, através de ações de responsabilidade partilhada pelos diferentes níveis hierárquicos, procura fazer uma justa avaliação de desempenho e de reconhecimento do mérito de cada colaborador.

Todos os colaboradores são encorajados a partilharem as suas opiniões e ideias no sentido de valorização da Empresa.

Promovemos uma cultura de reconhecimento de mérito e contribuição individual, implementando um sistema de igualdade de oportunidades, reconhecida através da aplicação de critérios objetivos de avaliação de desempenho.

Cada colaborador é também responsável pela sua valorização profissional, devendo ter como objetivo a melhoria contínua no desempenho da sua função, sem prejuízo da responsabilidade da Empresa de proporcionar e incentivar a formação necessária.

Saúde e bem-estar

Dada a natureza da nossa atividade, compreendemos a importância da saúde de todos os colaboradores e investimos em ambientes de trabalho seguros e adequados que lhes proporcionem bem-estar físico e psíquico.

Desenvolvemos um programa de Segurança e Saúde do Colaborador, sustentado na identificação dos perigos a que os profissionais se encontram expostos, na prevenção da ocorrência de lesões, incidentes, acidentes e doenças profissionais, tendo em vista a avaliação dos riscos e a priorização de ações, garantindo a sua minimização e controlo.

Os colaboradores são também garantias da segurança e saúde no trabalho ao observarem e cumprirem as leis, regulamentos e instruções internas aplicáveis.

Incentivamos a adoção de estilos de vida saudável e ambientalmente responsável.

Vida profissional e vida pessoal

Queremos ser um empregador de referência e trabalhamos para encontrar o melhor equilíbrio entre as exigências da atividade de prestador permanente de cuidados de saúde e a vida pessoal e familiar de quem trabalha neste ramo de atividade.

Estimulamos e incentivamos o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar por forma a manter o equilíbrio de cada colaborador enquanto indivíduo.

Procuramos promover e respeitar este equilíbrio de um modo equitativo e responsável, designadamente através das chefias.

Acreditamos que o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal contribui para a existência de um clima organizacional saudável e os nossos colaboradores são incentivados a contribuírem com ideias e novas propostas que ajudem a Empresa a atingir plenamente este objetivo.



Conhecimento e Inovação

Aliamos a responsabilidade à curiosidade, quando se trata de pensar a importância que a ciência e a investigação têm na nossa atividade de prestador de cuidados de saúde e assumimo-nos como um catalisador de inovação e de geração de conhecimento para a nossa sociedade.

Trabalhamos com total confiança nas nossas competências e procuramos aprender continuamente, estando recetivos aos novos conhecimentos e às terapêuticas inovadoras aplicáveis à melhoria da saúde dos nossos clientes.

Acreditamos no valor da inteligência coletiva e queremos ser parte ativa da grande comunidade de cientistas, investigadores e professores, procurando tornar público o que nós próprios descobrimos para bem de todos.

Assédio em contexto laboral

O nosso ambiente de trabalho deve pautar-se pelo respeito e todos os tipos de assédio ou outras ações que configurem intimidações ou ameaças no relacionamento entre colaboradores, independentemente do seu nível hierárquico ou categoria profissional, são totalmente inaceitáveis.

A nossa conduta no local de trabalho caracteriza-se pelo respeito mútuo, cordialidade, integridade e profissionalismo e não toleramos um ambiente de trabalho hostil, desestabilizador ou intimidatório nem qualquer atitude que não seja pautada pelos nossos valores.

Estamos comprometidos em manter um ambiente de trabalho isento de discriminação, intimidação e assédio, moral ou sexual, cumprindo escrupulosamente a legislação aplicável e agindo disciplinarmente contra todos os comportamentos incorretos.

Os colaboradores são incentivados a reportarem todas as situações que atentem contra a sua dignidade ou a de outros colegas, designadamente de assédio, seja junto da chefia mais próxima, da Direção de Recursos Humanos ou ainda através da caixa de correio eletrónico da Comissão de acompanhamento do Código de Conduta codigodeconduta@cuf.pt

Todos os relatos ou participações de assédio serão tratados com seriedade e de forma expedita e confidencial, protegendo os colaboradores contra qualquer tipo de represálias ou retaliações pelo facto de apresentarem participação por assédio, ou testemunharem, no âmbito de uma investigação promovida no seguimento dessa participação.

Utilização dos recursos

Fazemos um uso criterioso dos meios de que dispomos no nosso local de trabalho, explorando as potencialidades que conduzem a um melhor ambiente profissional e interpessoal.

Preocupamo-nos com o bem-estar dos colaboradores e por isso são colocados à disposição bens, equipamentos e edifícios adequados às funções desempenhadas, que devem ser protegidos e preservados por todos.

Os recursos colocados à disposição dos colaboradores destinam-se, exclusivamente, a fins profissionais.

Sustentabilidade ambiental

Cada vez mais conscientes das ameaças ambientais e dos desafios de sustentabilidade que são colocados a todos os habitantes do Planeta, queremos fazer parte integrante da solução. Adotando comportamentos mais adaptados, mais eficientes e de otimização dos nossos recursos.

A saúde está no centro da nossa atividade e sabemos que as condições ambientais, sociais e económicas afetam o bem-estar da população.

Queremos diminuir o nosso impacto ambiental e influenciar os nossos parceiros para, em conjunto, fazermos opções mais sustentáveis.

Estamos a trabalhar de forma cada vez mais próxima das comunidades, conscientes do nosso papel e da nossa responsabilidade, e todos os colaboradores devem sentir-se uma parte ativa e muito relevante nesta intervenção comunitária.



06

COMO NOS RELACIONAMOS COM OUTROS PARCEIROS E ENTIDADES EXTERNAS

Respeito pelo Estado de Direito

Compreendemos e valorizamos o papel do Estado e das Autoridades de Saúde, com as quais queremos ter uma sã relação de cooperação e alinhamento em tudo o que possa conduzir à melhor qualidade possível do Sistema de Saúde em Portugal.

Pautamos a nossa relação com o Estado pela integridade, respeito e boa-fé.

No âmbito das relações de parceria ou de regulação do setor, cooperamos ativamente sendo transparentes e honestos com as autoridades.

Transparência na prestação de contas

Temos plena consciência da escala de grandeza e responsabilidade financeira em que se processa a nossa exigente atividade e o esforço de investimento que é solicitado a acionistas e investidores.

Assumimos um forte sentido de responsabilidade em tudo o que se relaciona com contas e movimentos financeiros, de modo a garantir a transparência e o rigor.

Não nos permitimos, nem aos que connosco interagem fora da Empresa, qualquer desvio ou imprecisão em matéria de prestação de contas.

Investimos continuamente nas melhores técnicas de gestão e do respetivo controlo, garantindo uma cultura interna de responsabilidade junto de todos os acionistas.

Estabelecimento de verdadeiras parcerias com os fornecedores

Estabelecemos uma gestão criteriosa e inteligente da carteira de fornecedores, criando com cada um relações claras e suscetíveis de estabelecerem colaborações sustentáveis.

Procuramos trabalhar com fornecedores que partilham os nossos valores e princípios, respeitando todas as regras de concorrência.

Não toleramos quebras de qualidade ou de segurança em matérias tão essenciais como os direitos dos trabalhadores, a sustentabilidade ambiental ou a transparência económica.

Investimos num bom conhecimento de cada um dos nossos fornecedores de modo a podermos negociar, de um modo construtivo, ético, com bom senso e respeito pelas culturas organizacionais de cada um.

Órgãos de Comunicação Social

Assumimos o nosso lugar numa sociedade em rede, atravessada por constantes fluxos de informação e relacionamo-nos com rigor, profissionalismo e veracidade com os meios de comunicação social na qualidade de editores e divulgadores de conteúdos que podem beneficiar um grande número de cidadãos.

Procuramos divulgar e acompanhar o que é comunicado sobre saúde nos órgãos de comunicação social nacionais e internacionais, e que nos possa ajudar a ter uma visão mais alargada do nosso setor e do modo como nos posicionamos junto da opinião pública.

Toda a articulação com os órgãos de comunicação social é assegurada pela Direção de Comunicação e os colaboradores não estão autorizados a fornecerem informações acerca da Empresa, devendo, para o efeito, solicitar orientações à área responsável.

Cidadania empresarial

Conscientes da nossa condição de cidadania empresarial e de todos os direitos e deveres inerentes a esta condição, procuramos enriquecer a vida coletiva na constante procura do bem comum, assumindo um compromisso com os princípios orientadores do desenvolvimento sustentável.

Percebemos o valor do associativismo, que cria plataformas colaborativas, e estamos empenhados em estabelecer parcerias com as associações que partilham os nossos valores e os nossos objetivos societários.

Compreendemos a riqueza da sociedade em que vivemos, com a sua diversidade de pessoas, comunidades e propósitos e onde as empresas têm o seu lugar como entidades criadoras de valor económico, social e cultural.

Gostamos de estar integrados nas comunidades das várias geografias, onde as nossas unidades estão implantadas, e de contribuir para o estabelecimento de parcerias que promovam o desenvolvimento local e a prossecução de boas causas.

A intervenção comunitária de todos os colaboradores, é valorizada porque acreditamos que todos temos um papel relevante no desenvolvimento do País. E essa é também uma missão da Empresa.

Concorrência

Consideramos a concorrência um elemento indispensável para o desenvolvimento do setor e um desafio constante. Exponenciando a vontade de superarmos o nosso próprio desempenho e pensando sempre nos nossos clientes.

Queremos promover, sempre que necessário, um relacionamento aberto, cordial e leal com a concorrência.

Não desenvolvemos práticas desleais e não desconsideramos o trabalho da concorrência.

07

APLICAÇÃO E GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

Este Código de Conduta, que resulta da inteligência coletiva, deve ser um instrumento vivo da nossa atuação diária, a par de outros instrumentos regulamentares de políticas da Empresa, e todos os colaboradores devem empenhar-se no seu cumprimento e divulgação.

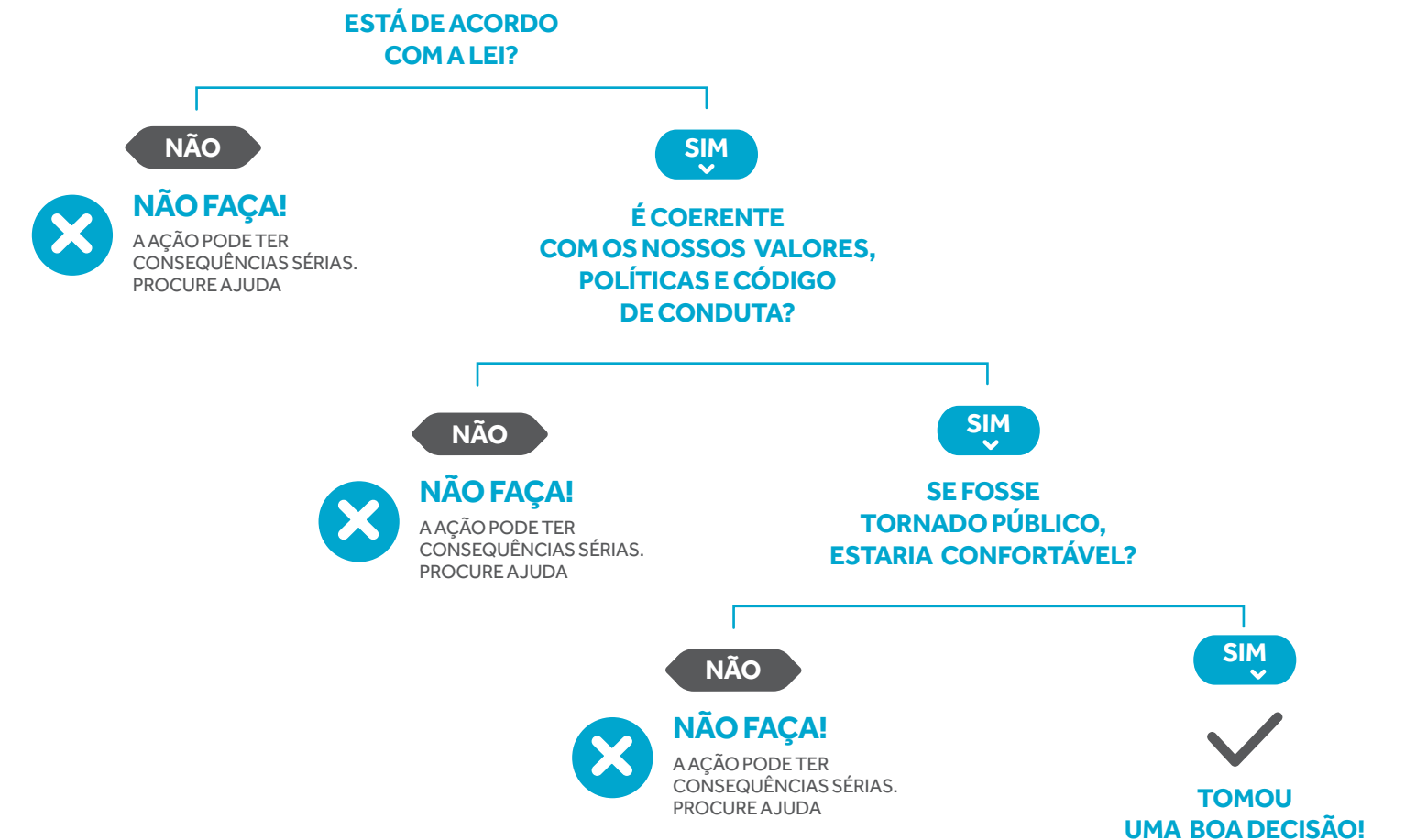
Este Código aplica-se a todos os colaboradores que exercem funções na CUF, independentemente da tipologia do vínculo laboral e do lugar que ocupam na hierarquia da organização.

É valorizada a participação de todos os colaboradores na criação de uma organização mais forte, com solidez ética e que corresponda às expetativas das nossas partes interessadas.

É incentivada a comunicação de todas as propostas de melhoria organizacional e de clarificação das orientações aqui expressas, assim como de situações que contrariem os valores, princípios e regras apresentados neste Código à chefia mais próxima, à Direção de Recursos Humanos ou junto da Comissão de Acompanhamento do Código de Conduta (codigodeconduta@cuf.pt).

Cabe à Comissão de Acompanhamento zelar pela disseminação, aplicação, esclarecimento de dúvidas e revisão periódica do presente Código.

PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO



ESTE CÓDIGO DE CONDUTA É O GUIA ORIENTADOR NO DESEMPENHO DA NOSSA ATIVIDADE E NELE ENCONTRAMOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS PARA ATUAR DE ACORDO COM A NOSSA ÉTICA EMPRESARIAL.

Perante situações mais complexas, ou sempre que surja a necessidade de avaliar a qualidade da decisão, partilhe as suas dúvidas e utilize este modelo de tomada de decisão como uma ferramenta de auxílio para o efeito:



EM CASO DE DÚVIDA VERIFIQUE COM:

- A SUA CHEFIA
- DIREÇÃO RECURSOS HUMANOS
- DIREÇÃO JURÍDICA

TODOS OS COLABORADORES DEVEM CONHECER O CONTEÚDO DESTE CÓDIGO E CONSULTAR AS POLÍTICAS, PROCESSOS E PROCEDIMENTOS QUE FAZEM PARTE DO SEU ÂMBITO DE ATUAÇÃO, DISPONÍVEIS NO SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL DA CUF.

Compete à estrutura organizativa das direções corporativas, direções de serviços partilhados e unidades de negócio tomarem todas as medidas necessárias de modo a assegurar que os seus colaboradores conhecem e seguem o Código de Conduta, garantindo a correta implementação do mesmo.





Para mais informações sobre
o tema consulte a nossa intranet

CÓDIGO DE CONDUTA 2020
CUF