

**CÓDIGO DE ÉTICA  
E  
CONDUTA PROFISSIONAL  
CRM – ES**

**ÍNDICE**

<b>1 APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>03</b>
<b>2 COMPROMISSOS DO CRM-ES</b> .....	<b>03</b>
2.1 Com os Funcionários .....	03
2.2 Com a Comunidade e o Meio Ambiente .....	04
2.3 Com o Público .....	04
2.4 Com o Público .....	04
2.5 Com as Entidades Sindicais .....	04
2.6 Com os Órgãos Públicos .....	04
2.7 Com a Imprensa .....	05
<b>3 OBJETIVOS</b> .....	<b>05</b>
<b>4 APLICAÇÃO</b> .....	<b>05</b>
<b>6 NORMAS DE CONDUTA</b> .....	<b>06</b>
5.1 Uso de Recursos da Empresa .....	06
5.2 Uso dos Meios Eletrônicos de Comunicação e TI .....	06
5.3 Propriedade Intelectual .....	08
5.4 Controle Financeiro de Despesas Administrativas .....	08
5.5 Garantia da Qualidade e do Bom Uso da Informação .....	09
5.6 Informações Confidenciais e Privilegiadas .....	09
5.7 Conflito de Interesses .....	10
5.8 Diversidade, Discriminação e Assédio .....	11
5.9 Relacionamento com Fornecedores e Licitantes na Condução dos Processos de Contratação e Gestão de Contratos .....	11
5.10 Saúde Ocupacional .....	13
5.11 Condutas Gerais no Local de Trabalho .....	13
5.12 Relacionamentos .....	14
5.12.1 Com o Conselho .....	14
5.12.2 Com Superiores Hierárquicos .....	15
5.12.3 Com Colegas .....	15
5.12.4 Com Órgãos Públicos .....	16
5.12.5 Com as Comunidades .....	16
5.12.6 Com a Imprensa .....	16
<b>ANEXO I</b> .....	<b>17</b>
<b>ANEXO II</b> .....	<b>21</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

Criado em 30 de setembro de 1957, o Conselho Regional de Medicina do Estado do Espírito Santo (CRM-ES) é uma autarquia federal que possui atribuições constitucionais de fiscalização e normatização da prática médica, tendo por objetivo ser o órgão fiscalizador do exercício profissional da medicina no Estado.

Para defender os interesses da classe médica, é necessário interagir com os órgãos públicos, sindicatos, imprensa, fornecedores e comunidades em geral, através de um relacionamento pautado pela transparência, urbanidade, atitude construtiva, cortesia e parceria, além de benefício e respeito mútuos, buscando sempre o diálogo constante, preservando as boas relações e a ética profissional.

E, ao se fazer presente, o CRM-ES deve contar em sua estrutura com uma equipe de funcionários íntegra e comprometida que consolide em seu dia a dia, no trabalho de cada um, seus valores éticos culturais e morais.

Ética tem a ver com caráter, comportamento. Ter ética profissional é observar, cumprir e fazer cumprir com zelo e respeito todas as atividades concernentes a uma determinada categoria, classe ou profissão respeitando os valores por elas estabelecidos dentro dos padrões normativos da sociedade na qual o elemento vive e faz parte. Espelha a consciência do profissional no exercício ou na prática de sua profissão.

Para orientar os funcionários em exercício, independentemente do regime de contratação, o CRM-ES estabeleceu alguns princípios gerais e normas éticas, sem prejuízo de outras normas de conduta que legalmente lhe sejam aplicáveis, as quais resumem no presente Manual em padrões de conduta que devem ser assumidos pelos funcionários e que constituirão uma referência no relacionamento do CRM-ES com terceiros.

## **2 COMPROMISSOS DO CRM-ES**

### **2.1 Com os Funcionários**

Manter um relacionamento profissional e responsável com todos os funcionários desde a admissão até o término do contrato de trabalho e, dentro da premissa, não admitir que decisões relativas à carreira profissional sejam fundamentadas em relacionamento pessoal.

Estabelecer um clima favorável à realização profissional de todos os funcionários, dentro de um ambiente de trabalho produtivo, saudável, seguro e de respeito mútuo, em que a responsabilidade individual seja exercida em sua plenitude, com adequada qualidade de vida em suas unidades de trabalho.

Proporcionar e valorizar o ambiente de transparência nas relações de trabalho e a liberdade de expressão, acreditando que a manifestação de críticas e sugestões de seus funcionários contribui para o próprio aprimoramento.

## **2.2 Com a Comunidade e o Meio Ambiente**

É seu compromisso a prática da consciência ambiental visando o uso sustentável de recursos naturais de modo a preservar a natureza, mantendo os funcionários conscientizados a promoverem a melhoria contínua do meio ambiente, incentivando a cultura de preservação.

## **2.3 Com o Público**

O CRM-ES procura oferecer um padrão de atendimento transparente, eficiente, eficaz, cortês e respeitoso, identificando as prioridades de seu público-alvo e buscando, a partir deste conhecimento, aprimorar o atendimento e a qualidade de seus serviços.

## **2.4 Com as Entidades Sindicais**

O CRM-ES respeita e valoriza a atuação das entidades sindicais em prol dos servidores, comprometendo-se a garantir o bom andamento de eventuais compromissos assumidos.

## **2.5 Com os Órgãos Públicos**

O CRM-ES age com honestidade nos contatos que se fizerem necessários junto aos órgãos e entidades do setor público, em função das atividades que desempenham, não sendo admitido qualquer tipo de contribuição, doação, prestação de favores ou envio/recebimento de presentes a órgãos públicos ou a servidores do governo, cujo intuito seja o favorecimento ilícito.

## **2.6 Com a Imprensa**

O CRM-ES mantém um canal aberto com a imprensa em geral, tornando disponíveis todas as informações necessárias ao esclarecimento e divulgação de suas atividades.

O Código de Ética e Conduta Profissional representa o compromisso do CRM em defender aquilo em que acredita, seguindo uma postura responsável, ética, transparente e de respeito mútuo entre todos.

## **3. OBJETIVO**

O objetivo do CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL é reunir uma coletânea de normas, critérios e princípios que devem ser observados pelo quadro funcional do CRM, independentemente da função ou cargo, buscando orientar suas decisões e ações internas para atingir os padrões de conduta profissional e comportamento ético estabelecidos.

Expressa a preocupação do CRM-ES em explicar a todos os seus funcionários as condutas esperadas e as condutas banidas no desempenho de suas atividades profissionais, além de conter diretrizes para ajudar a fazer da integridade o centro de tudo o que faz no relacionamento com o público interno e externo, fornecedores, concorrentes, comunidade, imprensa e órgãos públicos.

Cada indivíduo tem o seu próprio padrão de valores e as pessoas são responsáveis pelos resultados do seu trabalho, tanto individualmente, quanto em grupo. Tal responsabilidade é exercida plenamente com a prática de ações confiáveis, com a consciência de sua responsabilidade social e empresarial, que busca resultados de forma honesta, justa, legal e transparente.

O Código de Conduta Ética não pretende ser um guia completo para todas as situações e casos que venham a acontecer.

Os instrumentos de regulamentação interna complementam os princípios aqui expressos.

## **4. APLICAÇÃO**

Este CÓDIGO se aplica a todos os funcionários, estagiários, comissionados e terceiros vinculados ao CRM-ES.

A Gerência Administrativa/RH será a responsável por fornecer uma cópia do CÓDIGO a todos, colher assinatura do Termo de Compromisso e manter registro da concordância de cada um.

A fiscalização do cumprimento das normas estabelecidas neste Manual é atribuição dos membros do CRM-ES, individualmente ou em conjunto, para o ideal funcionamento do órgão.

A violação dos deveres, valores e ética do CRM-ES constitui, transgressão disciplinar, podendo o funcionário ser punido nas esferas administrativas, civil e penal.

Os funcionários que tenham dúvidas sobre este CÓDIGO devem dirigir-se em primeira instância a seu gestor imediato.

É de responsabilidade de cada funcionário notificar imediatamente ao superior hierárquico e/ou a Gerência Administrativa/RH sobre quaisquer situações potencialmente contrárias aos princípios éticos, ou que sejam ilegais, irregulares ou duvidosas, ficando garantido o tratamento confidencial às informações prestadas pelos colaboradores.

## **5. NORMAS DE CONDUTA**

### **5.1 Uso de Recursos da Empresa**

É esperado que respeitemos e protejamos os bens do CRM-ES, incluindo: instalações, material de escritório, veículos, e equipamentos em geral. Essas propriedades só podem ser utilizadas a serviço da autarquia.

Assim, não será permitido o uso da posição do funcionário em benefício próprio ou de terceiros, em detrimento dos interesses do CRM-ES, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

O funcionário deve reparar eventuais perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados aos recursos sob sua responsabilidade.

### **5.2 Uso dos Meios Eletrônicos de Comunicação e Tecnologia Da Informação**

Os recursos e equipamentos de comunicação eletrônica são bens do CRM-ES, fornecidos como ferramentas para permitir aos funcionários melhor desempenho de suas tarefas. O seu uso é exclusivo para as atividades de interesse do CRM-ES.

Assim, compete a todos os que tenham acesso a tais recursos e equipamentos utilizá-los única e exclusivamente para fins laborais.

O acesso a qualquer site da Internet através de equipamentos do CRM-ES está restrito às atividades necessárias ao bom desempenho profissional e o CRM-ES reserva-se o direito de controlar e monitorar o acesso à Internet de todos os equipamentos interligados ao seu sistema e, inclusive, se reserva o direito de, sem aviso prévio, bloquear e monitorar o uso da Internet pelo funcionário.

As comunicações eletrônicas devem atender aos padrões de integridade, confidencialidade e autenticidade, compatíveis com a sua classificação, não devendo ser utilizados para a propagação de e-mail ou documentos com conteúdo que atentem ao pudor, de cunho discriminatório ou difamatório, boatos e correntes.

Todos os funcionários devem respeitar as seguintes regras:

- É proibido instalar ou remover, nos computadores do CRM-ES, programas não institucionais para os quais não tenha a licença de uso correspondente. Em todos os casos é necessária a autorização da área de Tecnologia da Informação através da Gerência Administrativa e com aprovação da Diretoria;
- Não é permitido modificar os softwares contratados, salvo em casos específicos, de acordo com os respectivos contratos e sob a supervisão da área de Tecnologia da Informação;
- É vedado o desenvolvimento de software sem autorização superior e supervisão pela área de Tecnologia da Informação;
- É proibido transmitir arquivos, imagens, jogos interativos ou mensagens que não sejam de interesse do CRM-ES;
- Cada um deve proteger os dados, arquivos e outros materiais do sistema eletrônico de informações do CRM-ES.

O desenvolvimento interno de equipamentos, sistemas e programas de computação, por parte dos funcionários, para o planejamento e execução das atividades de trabalho é de propriedade do CRM-ES;

As contas dos usuários para acesso aos sistemas ou às redes internas do CRM-ES são pessoais e intransferíveis, devendo cada um utilizar o próprio nome e senha para acessar a rede e internet e enviar e-mails. As senhas de acesso devem ser mantidas em sigilo e de posse apenas dos responsáveis pelas contas.

As contas dos usuários não podem ser compartilhadas com outras pessoas.

Ao ingressar no CRM-ES, todo funcionário deverá assinar o Termo de Compromisso relacionado ao tema (ANEXO 1).

### **5.3 Propriedade Intelectual**

Entende-se por propriedade intelectual os direitos relativos às invenções em todos os campos da atividade humana, segredos e marcas comerciais, direitos autorais e outras informações próprias. Sendo assim, é vedada a utilização ou repasse a terceiros, sem prévia autorização, de informações confidenciais, seja de propriedade intelectual ou material do CRM-ES.

Portanto, os funcionários do CRM-ES comprometem-se a:

- Manter a confidencialidade das informações não públicas do CRM-ES, salvo autorização por escrito do superior imediato;
- Ministar palestras e apresentações pertinentes ao CRM-ES, somente com prévia autorização da Diretoria;
- Preservar as informações concebidas e desenvolvidas como parte do trabalho;
- Respeitar os direitos autorais dos funcionários, inserindo a autoria em documentos e projetos, reforçando que os documentos e projetos desenvolvidos em atividades internas ou em prestação de serviços ao público são de propriedade do CRM-ES.

### **5.4 Controle Financeiro de Despesas Administrativas**

O CRM-ES espera que os seus funcionários adotem uma postura honesta e coerente quanto aos valores gastos no desempenho da sua função.

Somente serão aprovados e concedidos recursos financeiros para despesas necessárias à realização das atividades do CRM-ES e que cumpram os requisitos legais e as normas internas.

As liberações dos recursos financeiros, mesmo para utilização de despesas aprovadas, só serão efetivadas se acompanhadas do processo corretamente documentado com apresentação dos documentos necessários para comprovação legal e respectiva apropriação contábil.

Os funcionários responsáveis pela elaboração de relatórios financeiros deverão fazê-los com fidedignidade e precisão.

Qualquer ato ou omissão que possa resultar em má interpretação financeira deverá ser eliminado da prática profissional do CRM-ES.



### **5.5 Garantia da Qualidade e do Bom Uso da Informação**

Cada funcionário deverá:

- Empregar diligência para que os processos internos passem por rigorosos controles que assegurem o registro das operações do CRM-ES;
- Manter a confidencialidade quanto às informações e atividades referentes ao trabalho realizado na área onde atua, sendo vedada a utilização desses dados em benefício de interesses particulares ou de terceiros;
- Zelar pela veracidade das informações veiculadas interna ou externamente pelo CRM-ES, visando uma relação de respeito e transparência com seus públicos de interesse;
- Zelar para que todos os relatórios ou documentos sejam completos, precisos, compreensíveis e que sejam entregues com a abrangência e a velocidade apropriada;
- Zelar para que todos os registros contábeis sejam precisos, completos, verdadeiros e feitos com suficiente nível de detalhe. Os registros contábeis deverão ser suportados por documentação idônea, de acordo com normas internas, legislação pertinente e princípios contábeis geralmente aceitos, de forma a permitir a preparação de demonstrações financeiras fidedignas;
- Respeitar e cumprir a legislação em vigor, os contratos, as normas internas do CRM-ES e as normas de segurança do trabalho estabelecidas pela legislação.
- Preservar inalterados documentos, registros, cadastros e sistemas de informação, mantendo sua fidedignidade;
- Obter prévia autorização formal da Diretoria para publicação ou exposição de estudos, pesquisas, pareceres e outros trabalhos de sua autoria ou participação, em ambientes externos, que tenham sido realizados ou elaborados no CRM-ES e que envolvam assuntos a ele relacionados.

### **5.6 Informações Confidenciais e Privilegiadas**

É responsabilidade do funcionário preservar as informações do CRM-ES que não tenham sido divulgadas e informações privilegiadas ou confidenciais obtidas em decorrência do seu cargo, função ou relação de trabalho, não as divulgando nem utilizando em benefício próprio, de familiares ou de terceiros, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

Entende-se como informação privilegiada o conhecimento de atos, dados, fatos ou acontecimentos, bem como quaisquer informações que estejam vinculadas às diligências éticas, capazes de influenciar e causar interferências internas e externas ao CRM-ES.

Somente pessoas autorizadas podem fornecer informações relevantes a terceiros.

Deve ser mantida estrita confidencialidade sobre qualquer informação sigilosa ou estratégica do CRM-ES, não devendo ser divulgadas tais informações a terceiros, podendo ser compartilhadas apenas com outros funcionários que precisem delas para seu trabalho e que tenham autorização de acesso às mesmas.

Fica proibida a divulgação de comunicação interna, sem a devida autorização do Gestor da área, sendo considerada informação interna “não pública”.

Todo funcionário deve promover ações que possibilitem melhoria da comunicação interna, eliminando a propagação de informações sem comprovação (boatos), tendo o cuidado de não alterar nem deturpar o teor de qualquer documento, informação ou dados.

### **5.7. Conflitos de Interesse**

Os funcionários do CRM-ES não devem:

- Exercer atividades que comprometam sua dedicação, nem realizar atividade similar que conflita com os horários e funções em que os mesmos estejam trabalhando, ou ainda, atuar em qualquer outro segmento cujas atribuições possam, de alguma forma, comprometer a integridade, confiabilidade e segurança do CRM-ES;
- Conceder quaisquer benefícios ou favorecimentos irregulares a terceiros, direta ou indiretamente, e utilizar bens ou serviços do CRM-ES em seu benefício ou do outro;
- Valer-se do cargo para obter vantagens pessoais, para si ou para colegas e familiares, junto a entidades financeiras que transacionem com o CRM-ES;
- Promover atividade político-partidária nas dependências do CRM-ES ou promover aliciamento com este fim;
- Realizar ações entre amigos ou sorteios internos não autorizados formalmente pela Direção para seu benefício ou de terceiros;
- Vender em horário de expediente qualquer tipo de produto nas dependências do CRM-ES;

- Oferecer ou receber presentes como meio de exercer influência indevida, ou auferir ganho pessoal ou prêmio para si ou para terceiros;
- Ofertar, pagar, prometer ou autorizar um benefício pessoal (seja pagamento ou qualquer outro tipo de benefício pessoal), direta ou indiretamente, a terceiros.

### **5.8 Diversidade, Discriminação e Assédio**

O CRM-ES e seus funcionários devem propiciar um ambiente de trabalho que promova a diversidade, onde as diferenças entre todos sejam valorizadas e, principalmente, respeitadas, sendo expressamente proibido qualquer tipo de manifestação discriminatória – seja com base em raça, cor, credo, religião, nacionalidade, cidadania, idade, deficiência, orientação sexual, descendência ou situação socioeconômica de um indivíduo.

O CRM-ES rejeita o assédio sexual, moral, violência verbal, gestual ou física, humilhação, constrangimento, coação, ameaça ou qualquer outro tipo de assédio ou intimidação, cometido contra qualquer funcionário, público externo, fornecedor ou visitante.

São consideradas condutas de assédio sexual atitudes como: propostas repetidas ou insinuações sexuais, verbais, gestuais ou físicas.

Obs.: Os casos de supostos assédios deverão ser comunicados imediatamente à Gerência Administrativa-RH que os encaminhará à Diretoria, a quem competirá as medidas cabíveis.

### **5.9 Relacionamento com Fornecedores e Licitantes na Condução dos Processos de Contratação e Gestão de Contratos**

O relacionamento do CRM-ES com seus fornecedores de bens e serviços exige tratamento respeitoso e cordial, buscando fortalecer as relações e aperfeiçoamento do processo de comunicação.

As negociações e procedimentos licitatórios e de compras devem ser conduzidos com transparência, lisura e imparcialidade, pautando as decisões em fatores técnicos e legais, sempre baseadas em princípios éticos, de forma a preservar a confiança mútua na busca dos melhores resultados para o CRM-ES.

Na seleção de fornecedores de bens e serviços devem ser previamente estabelecidos critérios estritamente legais e técnicos como qualidade, custo, prazo,

pontualidade, capacidade de fornecimento e capacidade técnica, permitindo oportunidades iguais a todos.

Na contratação de fornecedores e prestadores de serviços, além dos critérios técnicos e profissionais, o CRM-ES também deve exigir um perfil ético de responsabilidade social e ambiental com cumprimento das exigências legais de natureza trabalhista, previdenciária e fiscal, recusando práticas de concorrência desleal, não contratando fornecedores de bens e serviços que utilizem mão de obra infantil, que coloquem seus trabalhadores em situações degradantes e que não obedeçam a toda legislação vigente.

No decorrer do processo de licitação, compra de produtos e/ou serviços os servidores se comprometem a:

- fazer prevalecer sempre o interesse público e não o particular;
- não aceitar dinheiro, comissões, doações, favores, presentes, convites de caráter pessoal para hospedagem, viagem, privilégios para aquisição de bens para uso pessoal ou quaisquer outras vantagens pessoais de favorecimento direto ou indireto em benefício próprio ou de parentes e amigos, salvo brindes de propaganda e divulgação habitual;
- abster-se de usar seu cargo, função, poder ou autoridade bem como facilidades, tempo, influências ou informações de que tenha acesso com a finalidade estranha ao interesse público, procurando obter favorecimento para si ou para outrem no processo de contratação e gestão de fornecedores;
- realizar compras de bens e produtos para uso próprio em nome do CRM-ES;
- preservar as informações de caráter reservado, fornecidas por qualquer um de seus fornecedores e prestadores de serviços;
- cumprir ou fazer cumprir as obrigações contratuais assumidas com os fornecedores e exigir que eles também as cumpram, mantendo relações honestas e íntegras, preservando-se os direitos de ambas as partes;
- divulgar as informações sobre as licitações e contratações de forma transparente, disponibilizando-as igualmente a todos os interessados;
- garantir o zelo pelos benefícios gerados pelas relações comerciais transparentes, a partir do interesse comum.

### **5.10 Saúde Ocupacional**

O CRM-ES oferece a todos os funcionários um ambiente de trabalho seguro e saudável. Cada funcionário deve cumprir com todas as normas referentes à saúde e segurança e ficar atento para qualquer tipo de atividade que possa, eventualmente, causar algum tipo de acidente ou dano à saúde.

Ao empenhar-se em motivar os seus funcionários a eliminar quaisquer vícios ou excesso de bebidas alcoólicas, drogas ou mesmo cigarros, por entender serem nocivos à saúde e ao desempenho profissional e social, o CRM-ES não admite que seus funcionários estejam sob efeito de bebidas alcoólicas, drogas ou substâncias que possam alterar ou causar desvio de comportamento durante a jornada ou no ambiente de trabalho, sendo proibida a entrada na autarquia em estado de embriaguez.

Em viagens, eventos e refeições de negócios, deve haver o bom senso, respeito aos padrões de comportamento e não uso de bebidas alcoólicas.

As restrições ao uso de fumo nas dependências internas do CRM-ES aplicam-se também aos visitantes e terceiros, ficando a cargo dos responsáveis dos Setores a aplicação da norma.

Armas de nenhuma espécie são permitidas nas dependências do CRM-ES, salvo para profissionais expressamente autorizados.

É dever de cada funcionário comunicar qualquer tipo de práticas ou condições inseguras. Situações de emergência, como acidentes do trabalho, devem ser tratadas de maneira responsável e rapidamente relatadas à administração do Conselho.

Não são permitidas violência física, verbal e ameaças.

Não é permitida a prática jogos de azar (apostas) nas dependências do CRM-ES.

### **5.11 Condutas Gerais no Local de Trabalho**

Cada funcionário deverá:

- Respeitar, no exercício profissional, todas as políticas do CRM-ES, desempenhando suas atividades em conformidade com este Manual de Conduta Ética e conforme legislação vigente;
- Manter uma atitude profissional positiva buscando o aprimoramento técnico e a atualização permanente, oferecendo sugestões que melhorem a qualidade dos

processos e serviços do CRM-ES e preservem o seu patrimônio, imagem e interesses, responsabilizando-se pelo seu trabalho, exatidão das informações prestadas, pareceres e opiniões e encorajando todos os envolvidos na atividade a adotar tal conduta;

- Exercer as atividades profissionais com imparcialidade, competência, objetividade, honestidade, respeito, transparência e cortesia na relação com supervisores, funcionários, fornecedores, e visitantes em geral;
- Não criar dificuldades artificiais no exercício de seu cargo, função ou atribuição, com o objetivo de supervalorizar sua atuação profissional;
- Procurar sempre os colegas ou Supervisores quando se considerar não habilitado para executar algum procedimento, com o intuito de obter os meios indispensáveis para ultrapassar essas limitações;
- Prover com transparência e equanimidade, quando investido em cargos de direção, gerenciamento, coordenação e chefia, as condições físicas, de equipamentos e de organização do trabalho necessárias para o desempenho profissional equilibrado dos funcionários e zelar pelo bem-estar do seu grupo de trabalho;
- Ser cuidadoso e responsável na relação com autoridades, fornecedores, membros das comunidades e os demais indivíduos, empresas e organizações com que o CRM-ES se relacione no exercício das suas atividades regulares;
- Usar corretamente o uniforme e crachá ou, se liberado pela Direção de seu uso, apresentar-se com vestimenta discreta, sempre com boa apresentação, dentro dos padrões de higiene e limpeza e das regras estabelecidas pelo CRM-ES;
- Manter a organização em seu local de trabalho, procurando liberar espaço, deixando próximos apenas os documentos e itens necessários para execução do trabalho, evitando deixar material espalhado em mesas, chão e corredores
- Zelar pela limpeza de seu local de trabalho.
- Desenvolver o hábito de cuidar da higiene de banheiros, após utilização.

## **5.12 Relacionamentos**

### **5.12.1 Com o Conselho**

Manter um relacionamento transparente, fornecendo, no momento apropriado, informações claras, exatas, acessíveis e equitativas, que traduzam a realidade e permitam o acompanhamento das suas atividades e seu desempenho.

### **5.12.2 Com Superiores Hierárquicos**

Respeitar a hierarquia é premissa básica de um ambiente empresarial. Não atentar para esta regra e deixar a amizade ou inimizade interferirem nas relações de trabalho são condutas inadequadas.

Obediência e subordinação às regras também são condutas éticas e que valorizam a sua postura profissional. Assim, procure saber como seus superiores imediatos querem que seus colaboradores exerçam suas atividades, pois dessa maneira você poderá guiar suas atitudes e reações.

Assim:

- Submeta à aprovação prévia de seu superior imediato qualquer atividade ou trabalho exercido em nome da autarquia em ambiente externo e que fuja às obrigações rotineiras de sua função. Ficará a cargo do superior hierárquico obter a aprovação da Diretoria do CRM-ES, se for o caso.
- Informe à hierarquia superior ou à área de RH da autarquia, fundamentando-se em fatos e dados, qualquer situação considerada irregular, contrária à ética, às leis, ou que suscite dúvidas quanto à sua legitimidade ou regularidade.

### **5.12.3 Com Colegas**

No relacionamento com colegas, cada funcionário deverá:

- Agir de forma cortês, cumprimentando e tratando a todos com respeito, disponibilidade e atenção independente do cargo, da mesma maneira que você gostaria de ser tratado, respeitando as diferenças individuais;
- Responder a todos com educação. Caso não tenha uma resposta para um eventual problema ou pergunta, fazer o melhor possível para buscar algum tipo de solução o mais breve possível;
- Aceitar as diferenças de opiniões, procurando argumentar e nunca discutir;
- Não prejudicar a reputação de colegas por meio de julgamentos preconceituosos, falso testemunho, informações não fundamentadas ou qualquer outro subterfúgio;
- Não buscar obter troca de favores que aparentem ou possam dar origem a qualquer tipo de compromisso ou obrigação pessoal;
- Não utilizar o poder inerente ao cargo ou função na obtenção de favores ou serviços pessoais de subordinados;

- Compartilhar os conhecimentos, dados e informações adquiridas no exercício de suas atividades com seus pares e colegas de trabalho, sempre que necessário e de forma a manter o respeito ao próximo.

É dever de todo colaborador atender ao público externo com educação, clareza, urbanidade, cortesia, presteza, eficiência, atitude positiva e respeito, garantindo a confiabilidade e confidencialidade das informações prestadas, mantendo e respeitando os acordos firmados, oferecendo soluções completas para os interessados, apoiadas por serviços de excelência.

Ao atender o público externo, fazer da melhor maneira possível, superando as suas expectativas.

#### **5.12.4 Com Órgãos Públicos**

Todos os funcionários do CRM-ES devem agir com honestidade nos contatos que se fizerem necessários junto aos órgãos e entidades do setor público, em função das atividades que desempenham.

#### **5.12.5 Com As Comunidades**

As relações com as comunidades nas quais o CRM-ES atua devem ser pautadas pela transparência, urbanidade, atitude construtiva, cortesia, parceria e respeito mútuos, buscando sempre preservar a imagem do CRM-ES e as boas relações com os seus vizinhos.

#### **5.12.5 Relacionamento com a Imprensa**

Manter um canal aberto com a imprensa em geral, tornando disponíveis todas as informações necessárias ao esclarecimento e divulgação de suas atividades, respeitando às orientações e autorização da Diretoria.



**ANEXO I****TERMO DE COMPROMISSO DE USO DA INTERNET, E-MAIL, TELEFONE E DEMAIS SISTEMAS OPERACIONAIS DA EMPRESA**

O **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, situado a Rua Professora Emília Franklin Mululo, 228 – Bento Ferreira, Vitória-ES, inscrito no CNPJ do Ministério da Fazenda sob o nº. 31.300.999/0001-18, neste ato representado pelo seu Presidente Diretor – Dr. Carlos Magno Pretti Dalapicola, vem, por meio deste, regulamentar o uso da Internet, dos e-mails, dos telefones e dos demais sistemas operacionais. Considerando que:

- a) os serviços de correio eletrônico, serviço de mensagem instantânea, telefone, Internet e demais sistemas operacionais, hoje implementado no Conselho em questão, permite a troca de mensagens, para maior agilidade aos processos e auxílio ao desenvolvimento dos seus funcionários;
- b) existe a necessidade do estabelecimento de condutas para a utilização de tais sistemas operacionais e critérios para que o conteúdo e a forma meios de comunicação estejam em conformidade com a atividade finalística da empresa;
- c) a necessidade de racionalização do uso de e-mails, serviços de mensagens instantâneas, telefone e Internet na empresa e através de seus equipamentos.

**Norma para Utilização dos Sistemas Operacionais da Empresa**

Art. 1º A presente Norma tem como objetivo estabelecer regras para disponibilização e utilização dos serviços de correio eletrônico, serviços de mensagens instantâneas, telefone, Internet e demais sistemas operacionais providos por esta empresa, visando estabelecer critérios para que os mesmos sejam utilizados em conformidade com a legislação brasileira aplicável.

Art. 2º Os seguintes conceitos se aplicam a essa normatização:

- I. Considera-se Serviço de Correio Eletrônico um Sistema de mensagem utilizado para criar, enviar, encaminhar, responder, transmitir, arquivar, manter, copiar, mostrar, ler ou imprimir informações com o propósito de comunicação entre redes de computadores ou entre pessoas ou grupos;
- II. Considera-se Mensagem de Correio Eletrônico e mensagens instantâneas um ou mais registros eletrônicos de computador ou mensagens criadas, enviadas, encaminhadas, respondidas, transmitidas, arquivadas, mantidas, copiadas, mostradas, lidas ou impressas por um ou vários sistemas ou serviços de correio eletrônicos;
- III. Considera-se Usuário a pessoa física, seja servidor, empregado ou prestador de serviços; a unidade administrativa ou grupo de trabalho com reconhecimento e habilitação pela administração do correio eletrônico ao uso do serviço de correio eletrônico;

IV. Considera-se Identificação do Usuário ou Nome do Usuário, a forma com que o usuário é conhecido junto ao ambiente de informática da empresa, na qual o conjunto Identificação e Senha permitem que ações e ferramentas sejam utilizadas de acordo com o perfil desse usuário;

V. Considera-se Caixa Postal a área de armazenamento que contém todas as pastas do Correio Eletrônico, dentre as quais podem ser: Caixa de Entrada - Área predefinida que armazena mensagens recebidas; Caixa de Saída - Área predefinida que armazena as mensagens enviadas, até que elas sejam entregues;

### **Da Utilização do Correio Eletrônico, da Internet, do telefone e dos demais sistemas operacionais**

Art. 3º A disponibilização dos serviços de correio eletrônico, do serviço de mensagem instantânea, da Internet, do telefone e dos demais sistemas operacionais visa à troca de mensagens e informações contendo assuntos pertinentes às atividades da empresa, objetivando a racionalização do trabalho e o aumento da produtividade por meio da facilitação da troca de informações e do intercâmbio de ideias.

Art. 4º O acesso ao correio eletrônico se dá pelo conjunto Identificação do Usuário, Caixa Postal e Senha que é pessoal e intransferível.

Art. 5º É vedada tentativa de acesso não autorizado às caixas postais de terceiros.

Art. 6º Prestadores de serviços terceirizados e estagiários poderão durante o período de prestação dos serviços, a critério do responsável pela área onde está sendo prestado o serviço terceirizado ou estágio e no interesse do serviço, ter acesso ao correio eletrônico institucional, observando as normas aqui enumeradas.

Art. 7º O remetente deve se identificar de forma clara e evidente em todas as suas comunicações eletrônicas, não sendo permitidas alterações ou manipulações da origem das postagens.

Parágrafo único. As mensagens deverão ser redigidas de forma clara e sucinta, devendo conter o grau de formalidade compatível com o destinatário e o assunto tratado.

Art. 8º. É vedado o envio e o armazenamento de mensagens pelo correio eletrônico institucional contendo:

I - material obsceno, ilegal ou antiético;

II - anúncios publicitários;

III - listas de endereços eletrônicos dos usuários do Correio Eletrônico da empresa;

IV - vírus ou qualquer outro tipo de programa danoso;

V - material protegido por leis de propriedade intelectual;

VI - entretenimentos e "correntes";

VII - material preconceituoso ou discriminatório;

VIII - material de natureza político-partidária ou sindical, que promova a eleição de candidatos para cargos públicos eletivos, clubes, associações e sindicatos;

IX - assuntos ofensivos;

X – assuntos sigilosos da empresa.

Art. 9º É vedada a utilização da Internet, telefone, e-mail institucional e demais sistemas operacionais para fins diversos àqueles de trabalho, sendo expressamente proibida a utilização para fins libidinosos, ofensivos, preconceituosos, de assédio, de entretenimento de qualquer espécie e para divulgação de assuntos sigilosos da empresa.

Art. 10º Não é permitida a transmissão, recebimento e/ou armazenamento de mensagens nas máquinas da empresa pelo e-mail institucional contendo:

I - músicas, vídeos ou animações que não sejam de interesse específico do trabalho;

II - programas de computador que não sejam destinados ao desempenho de suas funções ou que possam ser considerados nocivos ao ambiente de rede do Órgão.

Art. 11 É permitido, ao usuário, o envio de mensagens de correio eletrônico para até 30 destinatários, internos.

Parágrafo único. Os demais usuários que, no interesse do trabalho, necessitem enviar mensagens com número maior de destinatários devem solicitar essa facilidade justificando sua necessidade à empresa.

#### **Das Competências para administração do e-mail institucional**

Art. 12 -A administração dos sistemas operacionais deve estabelecer e manter um processo sistemático para gravação e retenção de arquivos de registro de mensagens de correio eletrônico. Estes arquivos deverão ser mantidos por um prazo mínimo de 12 meses e o conteúdo de caixas postais por um período de, no mínimo 5 dias e no máximo 45 dias.

Parágrafo único. A eliminação dos arquivos de registro de mensagens e de caixas postais deverá ser adiada em caso de auditoria, ou qualquer outro tipo de notificação administrativa ou judicial.

Art. 13 Compete ao usuário:

I - gerenciar compromissos, contatos, tarefas, arquivos e atividades;

II - utilizar as ferramentas operacionais para os objetivos e funções próprios e inerentes às suas atribuições funcionais;

III - eliminar periodicamente as mensagens contidas nas caixas postais;

IV - não permitir acesso de terceiros ao correio eletrônico através de sua senha; e

V - atualizar seus dados cadastrais utilizando os meios disponíveis.

Art. 14 Compete à administração dos serviços operacionais:

I - garantir a disponibilidade dos serviços operacionais em níveis de serviço adequados à necessidade do trabalho;

II - divulgar esta norma aos usuários;

III - capacitar os usuários no uso dos serviços operacionais.

Art. 15. Para poder utilizar os serviços operacionais, o usuário deve tomar conhecimento, por meio eletrônico ou impresso, do termo de responsabilidade, bem como preenchimento da ficha de cadastro para uso de recursos de informática e a rede, tomando ciência e concordando com os termos desta Norma (Anexo II).

Art. 16. Os usuários deverão notificar a administração dos serviços operacionais a sua chefia imediata, quando do recebimento de mensagens e telefonemas que contrariem o disposto nesta Norma.

#### **Da Apuração de Responsabilidades**

Art. 17. Havendo indícios de que mensagens veiculadas pelo correio eletrônico ou de telefonemas que possam ocasionar quebra de segurança ou violação de quaisquer das vedações constantes deste ou outro ato normativo, a administração dos sistemas operacionais adotará medidas para a sua apuração, utilizando-se, para tanto, dos meios e procedimentos legalmente previstos.

Art. 18. Caracterizado o descumprimento de qualquer dos itens desta Norma, caberá à administração dos sistemas operacionais informar a chefia imediata ou superior do usuário, apresentando o ocorrido a fim de encaminhar as providências de apuração de responsabilidades.

#### **Das Disposições Gerais**

Art. 19. As solicitações de novas caixas postais deverão ser encaminhadas à Administração do Correio Eletrônico, pela chefia imediata ou superior com os respectivos dados cadastrais.

Art. 20. Cabe à unidade local de Recursos Humanos informar à Administração dos sistemas operacionais as ocorrências decorrentes de afastamentos superiores a três meses de servidores e/ou empregados.

Parágrafo único. No caso de afastamento definitivo, a Administração providenciará a exclusão da caixa postal.

Art. 21. Cabe à chefia imediata ou superior comunicar a Administração o desligamento de empregados terceirizados, temporários e estagiários sob sua responsabilidade para a exclusão definitiva da caixa postal.

Vitória - ES, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## ANEXO II

**FICHA DE SOLICITAÇÃO DE USO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA E ACESSO À REDE DE COMPUTADORES DO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ES**

(Preencha este documento seguindo as orientações do setor de RH)

Nome Completo:
----------------

RG:	Órgão Emissor:	CPF:
-----	----------------	------

131.449.588

Setor (se funcionário/estagiário):	Cargo:
------------------------------------	--------

Data de Nascimento:	Matrícula: (preenchido pelo RH)	Username: (preenchido pelo TI)
---------------------	---------------------------------	--------------------------------

Vínculo com o CRM-ES:	Conta de acesso a:
( ) Funcionário ( ) Estagiário ( ) Conselheiro	( ) Internet ( ) Rede ( ) Comunicador
( ) Visitante ( ) Terceirizado	( ) SIEM ( ) Correios ( ) Telefone

Endereço (Rua, Nº, [Edifício, Bloco, Aptº], Bairro, Cidade, Cep):
_____
_____

Telefones:
Celular _____ Residência: _____

**TERMO DE RESPONSABILIDADE**

Declaro ser responsável pela conta acima solicitada, sendo conhecedor(a) das determinações contidas no REGULAMENTO PARA UTILIZAÇÃO DA REDE E DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA NO CRM-ES. Comprometo-me a respeitar as normas do CRM-ES relativas ao assunto, assumindo as consequências administrativas, cíveis e penais decorrentes do desvio de finalidade e do desrespeito às normas de uso de contas. Comprometo-me, ainda, a aceitar eventuais alterações e regulamentações futuras, assim como de comunicar meu desligamento do Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo, a qualquer título, para a regularização da conta.

Por ser verdade, firmo o presente.

\_\_\_\_\_ Vitória (ES), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_