Casa Ronald McDonald™
Rio de Janeiro

Aproximando famílias™

POLÍTICA DE CONDUTA E ÉTICA

A política de Gestão de Pessoas da Casa Ronald McDonald Rio de Janeiro tem como objetivo consolidar e promover a melhoria contínua de processos e serviços oferecidos.

1) MISSÃO

"Dar Atenção Integral às crianças e adolescentes portadores de câncer e às suas famílias através de ações de acolhimento humanizado e de subsistência".

2) VALORES

INTEGRAÇÃO: manter funcionários, hóspedes e voluntários comprometidos com a missão institucional.

COMPROMETIMENTO: ter a capacidade de cumprir as tarefas que lhe foram designadas e estar motivado para atingir os objetivos institucionais.

TRANSPARÊNCIA: atuar com clareza e nitidez em todos os processos que envolvam a instituição. Não ter nada a esconder, lidar com os outros de forma sincera e atuar com clareza em todos os processos institucionais.

RESILIÊNCIA: é a capacidade de enfrentar e superar adversidades.

EMPATIA: é experimentar de forma objetiva e racional o que sente o outro a fim de tentar compreender seus sentimentos e emoções.

3) VISÃO PARA 2026

Contribuir para o aumento das chances de cura do câncer dos nossos assistidos.

POLÍTICA DE CONDUTA E ÉTICA PESSOAL DOS VOLUNTÁRIOS

Todos os voluntários deverão atuar em acordo com o Termo de Adesão ao Trabalho, conforme legislação em vigor e seguir as orientações de seu coordenador imediato. São responsabilidades de todos voluntários da CRM-Rio:

- Conhecer o histórico da instituição e as tarefas que lhe foram atribuídas;
- Escolher cuidadosamente o projeto onde deseja atuar conforme seus interesses, objetivos e habilidades pessoais, garantindo um trabalho eficiente;
- Ser responsável no cumprimento dos compromissos assumidos livremente como voluntário;
- Respeitar valores e crenças das pessoas com as quais trabalha;
- Frequentar os cursos de aprendizagem, treinamento e aperfeiçoamento visando a qualidade dos serviços e a segurança dos hóspedes e beneficiários;
- Realizar as avaliações escritas periódicas;
- Trabalhar de forma integrada e coordenada com a Instituição;
- Manter os assuntos confidenciais em absoluto sigilo;
- Acolher de forma receptiva a coordenação e a supervisão de seu trabalho;
- Observar a assiduidade e pontualidade em relação aos horários;
- Apresentar justificativas para faltas e solicitar, ao seu coordenador, o registro de licenças para afastamentos temporários do trabalho voluntário.
- Zelar pelo patrimônio da CRM-RJ;
- Transmitir boa imagem da CRM-Rio, perante a sociedade;
- Manter em bom nível o relacionamento com seus colegas, visando à harmonia da equipe de plantão;
- Apresentar-se asseado, evitando o uso de roupas não adequadas, sujas ou rasgadas.

POLÍTICA DE CONDUTA E ÉTICA PESSOAL DOS FUNCIONÁRIOS

Todos os funcionários deverão ter, além do cumprimento das obrigações contratuais, a fiel observância das regras de trabalho estabelecidas pela CRM-Rio, incluindo as determinações de seu gestor imediato. São suas responsabilidades:

- Observar a pontualidade em relação aos horários de trabalho;
- Apresentar autorização através de formulário específico, justificativas de faltas, saídas antecipadas e trocas de horário;
- Zelar pelo patrimônio da Casa Ronald McDonald do Rio;
- Transmitir boa imagem da Casa Ronald McDonald Rio, perante a sociedade;
- Manter em bom nível o relacionamento com seus colegas, visando à harmonia da equipe de trabalho;
- Cumprir os compromissos expressamente assumidos no contrato individual de trabalho, com zelo, espírito de colaboração, atenção e competência profissional;
- Acatar com presteza e consideração às ordens e instruções emanadas de superiores hierárquicos e chefes imediatos;
- Sugerir medidas para maior eficiência do serviço, comunicando imediatamente qualquer irregularidade que tiver conhecimento;
- Observar a máxima disciplina no local de trabalho; zelar pela organização, manutenção e asseio no local de trabalho, bem como nas demais dependências da Instituição;
- Fazer as refeições no local disponibilizado para esta finalidade;
- Zelar pela boa conservação das instalações, equipamentos, máquinas, ferramentas ou quaisquer outros equipamentos que lhe forem confiados, comunicando as anormalidades notadas; evitar desperdício de materiais, energia elétrica, água e etc.;
- Manter conduta compatível com a dignidade do cargo ocupado e com a reputação do quadro de pessoal da Instituição;
- Zelar e atender por todas as normas de segurança, usando os equipamentos de proteção individual ou coletiva (óculos, calçados,

capacetes etc.), evitando acidente próprio e/ou com outros colaboradores; comparecer a aulas ou reuniões de instrução sobre prevenção de acidentes combate a incêndio, inundações, etc.;

- Utilizar durante todo expediente, o crachá fornecido pela empresa e responsabilizar- se por sua conservação;
- Prestar toda colaboração à Instituição e aos colegas, cultivando o espírito de comunhão e mútua fidelidade na realização do serviço em prol dos objetivos da Instituição;
- Informar a área de Desenvolvimento de Pessoas qualquer modificação em seus dados pessoais, tais como estado civil, militar, aumento ou redução de pessoas na família, mudança de residência, etc.;
- Antes da marcação do ponto, aqueles que precisam colocar uniformes específicos devem se trocar e deixar os pertences pessoais no guarda-volumes, sendo vedado guardar objetos de valor (dinheiro, joias, cheques, cartão de crédito e/ou débito, aparelho de celular, etc.);
- Respeitar a honra, boa fama e integridade física de todas as pessoas com quem mantiver contato por motivo de emprego;
- Trabalhar com a atenção necessária a fim de evitar danos e prejuízos materiais;
- Indenizar os prejuízos causados à Instituição por mau uso, dolo ou culpa (negligência, imperícia, imprudência ou omissão), caracterizando-se a responsabilidade por: (a) sonegação de valores e/ou objetos confiados; (b) danos e avarias em qualquer bem da empresa que estiver sob sua guarda, uso ou sujeito à sua fiscalização; (c) erro de cálculo doloso contra a empresa; (d) multas de trânsito por ato de má conduta ao volante e respectiva pontuação em sua Carteira Nacional de Habilitação – CNH. Ressalta-se que a responsabilidade administrativa não exime o colaborador da responsabilidade civil ou criminal e as indenizações e reposições por prejuízos causados serão descontadas dos salários.
- Ter consideração com os demais colaboradores, comportando-se de modo apropriado no local de trabalho, dentro dos padrões normais de

cortesia e respeito ao próximo, como, por exemplo, não promover brincadeiras de mau gosto, algazarras, gritarias, fofocas, atropelos e uso de palavras de baixo calão;

- Usar corretamente o uniforme quando fornecido e apresentar-se ao trabalho corretamente vestido, em condições normais de higiene;
- Incentivar e promover a responsabilidade e o cumprimento das orientações estabelecidas nesta Política;
- Informar imediatamente a instituição sempre que tiver suspeita fundada ou conhecimento de algo que não esteja de acordo com os princípios registrados nesta Política;
- Frequentar os cursos de aprendizagem, treinamento e aperfeiçoamento em que a Instituição o matricular;
- Submeter-se ao PCMOS – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (vacinações, tratamento e medidas preventivas, sempre que para isso seja designado ou convocado).

Os funcionários que não cumprirem as determinações da CRM-Rio estão passíveis de advertência escrita e suspensão não remunerada das suas atividades, podendo vir a ser demitido por justa causa.

POLÍTICA DE CONDUTA E ÉTICA PESSOAL DOS HÓSPEDES

A Instituição oferece condições para que os hóspedes tenham uma estadia agradável, portanto é necessária a participação no cumprimento de suas responsabilidades, atendendo com respeito e gentileza, voluntários, funcionários, outros hóspedes, visitantes e vizinhos;

- Zelar pelo patrimônio da Instituição;
- Respeitar a honra, boa fama e integridade física de todas as pessoas com quem mantiver contato;
- Ter consideração com os demais colaboradores, comportando-se de modo apropriado na Instituição dentro dos padrões normais de cortesia e respeito ao próximo, como, por exemplo, não promover brincadeiras de mau gosto, algazarras, gritarias, fofocas, atropelos e uso de palavras de baixo calão;
- Todos os serviços oferecidos pela Casa são mantidos por doações, assim o hóspede deve colaborar evitando o desperdícios de alimentos, água, energia e outros.
- Fazer as refeições no local disponibilizado para esta finalidade;
- Durante o período de hospedagem, os hóspedes e acompanhantes deverão vestir-se de forma apropriada, não sendo permitido o uso de roupas transparentes, decotadas, justas, curtas demais ou circular usando em roupa de dormir ou sem camisa.
- Os hóspedes durante a hospedagem são responsáveis pela organização, manutenção e asseio de sua suíte, bem como nas demais dependências da Instituição
- Os hóspedes não poderão dormir fora durante seu período de permanência na Instituição.
- Os hóspedes responsáveis pela da criança devem seguir as orientações dadas pelo médico da mesma, quanto a medicamentos, horários e cuidados.
- Os hóspedes devem passar por uma entrevista inicial com o Serviço Social , na ocasião da entrada na Instituição, para receber orientações sobre

direitos dos pacientes oncológicos e conhecer os demais programas e projetos de apoio oferecidos pela Instituição.

- A Instituição promove periodicamente reuniões com os hóspedes responsáveis pelas crianças com o objetivo de ouvir críticas e sugestões e para reforçar as regras e normas da Instituição. A presença é obrigatória!
- Os hóspedes podem sugerir à Administração ideias e/ou comunicar fatos que visem à melhoria dos serviços prestados e/ou rotinas realizadas.
- Os hóspedes que desrespeitarem as Normas e Orientações da Instituição serão advertidos. Após 3 (três) advertências perderão o direito à hospedagem.

PÚBLICO INTERNO

Todos os Colaboradores da Casa Ronald McDonald Rio de Janeiro, sejam eles voluntários ou funcionários, deverão apresentar um perfil de solidariedade com a causa do câncer infantojuvenil. Esta solidariedade dever ser traduzida através do cuidado com o outro e da empatia. No relacionamento com os hóspedes ou acompanhantes devem estar em acordo com padrões éticos de convivência.

Não será permitido:

- Ajudar financeiramente aos hóspedes ou seus familiares, mesmo a título de ajuda de transporte, alimentação, remédios presentes;
- Fornecer medicação aos hóspedes ou aos seus acompanhantes;
- Expressar carinho, atenção ou cuidado que demonstrem sentimento de preferência de hóspede ou acompanhante. Todos os cuidados devem ser realizados de maneira igualitária.
- Qualquer tipo de doutrinação religiosa, respeitando as diferenças. A Instituição é uma instituição laica.
- Usar imagens de hóspedes e familiares, salvo as imagens constantes no site e mídias sociais mantidas pela Instituição, as quais já foram previamente autorizadas. Por ocasião da visitação à Instituição, registros de imagem só serão permitidos mediante prévia autorização da

Instituição e dos responsáveis pelas crianças, por escrito e em formulário próprio.

A CASA RONALD MCDONALD RIO SE COMPROMETE AOS COLABORADORES (FUNCIONÁRIOS E VOLUNTÁRIOS)

- Seguir rigorosamente a legislação vigente específica a cada categoria de Colaborador;
- Respeitar e zelar pela segurança e saúde do Colaborador, enquanto este estiver prestando serviços à Instituição.
- Realizar seleção de pessoas em concordância com o perfil adequado;
- Avaliar o desempenho dos colaboradores e seu comportamento durante a realização de seu trabalho e fornecer feedbacks periódicos objetivando o desenvolvimento de todos,
- Desligar o Colaborador, quando este deixar de atender ou não mais se adequar às necessidades da Instituição.
- Oferecer estrutura adequada e salubre para realização das atividades;
- Manter o canal de comunicação sempre claro e atualizado;
- Estabelecer e controlar postura adequada às normas da Instituição;
- Orientar, treinar e acompanhar o desenvolvimento das atividades dos Colaboradores;
- Organizar as rotinas e providenciar os recursos necessários para sua execução;
- Proporcionar troca de experiências e estímulo ao trabalho em equipe;
- Respeitar as individualidades, como profissional e cidadão;
- Valorizar, incentivar e reconhecer a participação de cada Colaborador.

A CASA RONALD MCDONALD RIO SE COMPROMETE AOS HÓSPEDES

- Respeitar e zelar pela segurança e saúde do Hóspede, enquanto este estiver hospedado na Instituição;
- Receber e oferecer todo suporte possível durante o tratamento das crianças e adolescentes hospedados na Casa Ronald McDonald de forma a tornar sua estadia mais confortável possível;
- Oferecer transporte de ida e volta para os hospitais conveniados;
- Servir quatro refeições diariamente;
- Oferecer como empréstimo cadeira de rodas, banheira, cadeira higiênica, suporte para soro, nebulizador, termômetro, entre outro;
- Entregar um kit com roupas de cama e banho, Kit de talheres e itens para realização da limpeza da suíte;
- Acesso a lavanderia para lavagem de roupas pessoais;
- Promover periodicamente reuniões com os hóspededs com o objetivo de ouvir críticas e sugestões e de reforçar as regras e normas da Instituição;
- Oferecer atividades como oficinas de artesanato, costura, palestras, apresentações musicais, passeios, entre outras;
- Aplicar pesquisas de satisfação com os hóspedes.

DIRETORIA DE ATENÇÃO INTEGRAL

Rio de janeiro, 11 de dezembro de 2022.