

# CÓDIGO DE ÉTICA

## do Laboratório Lustosa



## Comitê de Conduta Ética do Laboratório Lustosa

A história do Laboratório Lustosa sempre esteve baseada em princípios éticos e rígidos valores. Dessa forma, permanece atuando por várias décadas com expressivo reconhecimento e valorização por parte de clientes, médicos, colaboradores e todos os outros interlocutores que se relacionam com o Laboratório.

Integrado pelas mesmas crenças e valores, o Laboratório Lustosa apresenta a seguir seu CÓDIGO DE ÉTICA no qual consolida os padrões de conduta em seus negócios e operações.

Propomos sua adoção voluntária como referência e como base para as decisões organizacionais, indo além do que está prescrito na legislação para uma atuação socialmente saudável, responsável e sustentável.

Todos os dirigentes do Laboratório se comprometem a serem os exemplos nos quais os comportamentos e atitudes dos demais colaboradores devem se espelhar.

Entendendo cultura como o conjunto de costumes que rege o comportamento de um grupo, procuramos estimular e desenvolver os valores que dão suporte às premissas para as atitudes éticas, responsáveis e sustentáveis. A criação e o fomento a uma cultura de sustentabilidade apóia-se em valores éticos, humanistas e democráticos, bem como é orientada por uma visão de bem-estar, qualidade de vida e progresso para toda a sociedade.

Buscamos com isto contribuir para a construção de um ambiente favorável ao desenvolvimento de práticas que possibilitem o comprometimento com desenvolvimento sustentável e a trocas saudáveis entre iniciativa privada, governo e sociedade. É nosso ideal buscar o equilíbrio entre o interesse de todos – colaboradores, clientes, fornecedores, a sociedade e o planeta.

## INTRODUÇÃO

### **Temos como valores que norteiam nosso Código de Conduta Ética:**

- Comprometimento
- Confiança · Ética
- Excelência operacional, técnica e científica e
- Respeito á vida.

# NOSSO NEGÓCIO

## Saúde

### NOSSA VISÃO

Ser reconhecido  
como referência em  
Medicina  
Laboratorial em sua  
área de atuação.



### NOSSA MISSÃO

Exercer a medicina  
laboratorial  
contribuindo para a  
atuação médica segura  
e o bem-estar e a saúde  
das pessoas.

Todos os funcionários do Laboratório devem honrar seus compromissos com a instituição, com os clientes e com a sociedade, de forma ética, responsável e leal, de acordo com as disposições desse Código e da Política de Conduta Funcional.

## **Gestão Empresarial e Práticas Organizacionais**

- 1 - Relacionamentos
  - 1.1 - Com colaborador
  - 1.2 - Com clientes e pacientes
  - 1.3 - Com os fornecedores
  - 1.4 - Com o governo e o estado
  - 1.5 - Com meio ambiente
  - 1.6 - Com operadoras de plano de assistência à saúde e convênios
  - 1.7 - Com concorrentes
- 2 - Conflito de interesses
  - 2.1 - Relacionamentos comerciais
- 3 - Confidencialidade e Sigilo
- 4 - Comunicação

### **Gestão das Pessoas**

- 5 - Responsabilidade dos Gestores
- 6 - Responsabilidade da Liderança

### **Relações entre as pessoas, dentro e fora das organizações**

- 7 - Conduta profissional
- 8 - Deveres do Colaborador

### **Administração e aplicação do Código de Ética**

- 9 - Violação do Código
- 10 - Compromisso e Adesão

### **11. Anexo para circulação interna**



## 1. Relacionamentos

O Laboratório Lustosa é conduzido em atenção e obediência aos padrões profissionais, às normativas PALC e ISO, regulamentações e legislação aplicáveis e políticas internas.

### 1.1 Com os colaboradores

Não é permitida a conciliação com outro vínculo profissional ou outras atividades remuneradas, onde haja a possibilidade de conflito de interesses.

O Laboratório Lustosa não admite qualquer tipo de assédio ou situações que configurem pressões, intimidações ou ameaças no relacionamento entre colaboradores, implícitas ou explícitas, independentemente de seu nível hierárquico.

### 1.2 Com os clientes e pacientes

Todas as pessoas que atuam no Laboratório devem adotar postura ética, idônea e responsável na condução de seu trabalho assegurando a excelência no atendimento aos clientes. Entende-se como excelência no atendimento aos clientes a atitude de colocar-se à disposição do cliente para atender às suas demandas e apresentar-lhes as explicações ou justificativas cabíveis, pessoalmente ou por outros meios. Nas relações com os clientes não serão aceitos:

- a) a não prestação de auxílio profissional adequado e oportuno ao cliente, de acordo com sua necessidade, preferência, religião, valores, para garantia de seu conforto e bem estar;
- b) a negligência ou imprudência na execução de atividades ou serviços que coloquem em risco a segurança, a integridade física, psíquica e moral do cliente;
- c) a identificação do paciente por formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
- d) a decisão aleatória por uma conduta na assistência ao paciente que não esteja descrita no Procedimento Operacional Padrão (POP) ou que não tenha sido autorizada e orientada pelo superior imediato;

- e) a orientação ao cliente sobre o preparo para exames, sem estar autorizado para isso;
- f) a desatenção no manuseio de documentos relativos ao cliente, acarretando perda ou extravio de suas informações;
- g) a manifestação e demonstração, aos atendidos, de insatisfações pessoais ou profissionais.

## 1.3 Com os fornecedores

A seleção, a qualificação e a contratação de fornecedores devem basear-se em critérios objetivos e documentados, de maneira que garanta ao Laboratório Lustosa as opções mais vantajosas com relação a técnica, qualidade e economicidade.

O Laboratório deve procurar selecionar fornecedores igualmente comprometidos com os mesmos princípios e valores de responsabilidade social e sustentabilidade, sempre que possível.

O Laboratório Lustosa respeita os acordos firmados bilateralmente, e procura conduzir suas relações contratuais de forma mutuamente benéfica, incluindo a realização de avaliações periódicas da qualidade dos fornecedores com retroalimentação para os mesmos.

## 1.4 Com o Governo e o Estado

O Laboratório Lustosa busca cumprir rigorosamente as determinações legais e os regulamentos aplicáveis, de forma que colabore com o desenvolvimento da nação, mas reserva-se o direito de realizar os questionamentos que julgar necessários, nas esferas judiciais adequadas ao exercício da cidadania.

## 1.5 Com o meio ambiente

O Laboratório Lustosa busca cumprir a legislação ambiental e minimizar o impacto ambiental gerado por suas atividades. Procura igualmente estimular as partes interessadas a uma atuação ambientalmente responsável e colabora para educar as pessoas sobre a importância das atitudes individuais e coletivas para a sustentabilidade.

## 1.6 Com as operadoras de plano de assistência à saúde e convênios

O Laboratório Lustosa procura contribuir para a melhoria da saúde e da qualidade de vida das pessoas, por meio do fornecimento de serviços de Medicina Laboratorial de alta qualidade técnica, confiabilidade e valor no apoio à decisão do médico.

Os funcionários que trabalham com as Operadoras de Plano de Assistência à Saúde e Convênios e com as instituições conveniadas ao Laboratório devem agir com honestidade, integridade e idoneidade nos contatos com seus administradores, auditores e funcionários.

Não são aceitas as seguintes atitudes:

- a) depreciar a imagem de operadoras ou convênios perante seus usuários, ainda que estes a depreciem;
- b) depreciar a imagem do Laboratório perante os representantes de operadoras ou convênios;
- c) emitir opiniões pessoais sobre a qualidade de operadoras ou de convênios;
- d) sugerir ao cliente nome de operadora ou de convênio para contratação, troca ou inserção;
- e) informar a operadoras ou convênios, dados da parceria destes com o Laboratório.

## 1.7 Com concorrentes

Os outros laboratórios ou instituições de saúde devem ser tratados com o mesmo respeito com que o Laboratório Lustosa deve ser tratado, uma vez que este é defensor da concorrência leal.

Nas relações com os concorrentes, não será aceito fornecer informações de propriedade do Laboratório Lustosa, nem manter contatos pessoais ou virtuais com o concorrente visando a transmitir-lhe dados técnicos, científicos e resultados que o Laboratório disponibiliza, confidencialmente, apenas as pessoas que nele trabalham.

## 2. Conflito de interesses

### 2.1. Relacionamentos comerciais

Viagens e estadias patrocinadas para visitas técnicas, cursos, treinamentos e congressos podem ser aceitas, desde que com fins estritamente profissionais e com a anuência superior.

Em quaisquer dos casos considerados nestes itens ou em situações da mesma natureza, o superior imediato deve ser informado da ocorrência e formalmente autorizá-la, devendo prevalecer o resguardo dos preceitos éticos defendidos pela empresa.

A aceitação de comissões, propinas ou oferta de dinheiro proveniente de fornecedores ou clientes em troca de favorecimentos de quaisquer tipos, deve ser considerada incorreta e antiética sob todos os aspectos.

## 3. Confidencialidade e Sigilo

Todos os colaboradores se comprometem a guardar e a proteger o sigilo e a confidencialidade das informações dos clientes e de outros colaboradores, às quais tenham acesso. Este preceito continua sendo válido para o colaborador que porventura venha a se desligar da empresa. A quebra de sigilo de informações de clientes ou de outros colaboradores, além de ser uma infração ética, também é crime conforme os Códigos Civil e Criminal.

Todos os colaboradores devem zelar pelo patrimônio intelectual e imaterial do Laboratório Lustosa, incluindo sua marca e logomarca, seus projetos, documentos, dados e informações.

Não é permitida a divulgação de informações confidenciais da empresa (tais como políticas, documentos, processos, metodologias de exames, sistemas de informática, dados financeiros, estratégias de negócio e outras).



Todas as informações da empresa, passíveis de divulgação, estão disponíveis em mídias públicas, tais como o site internet, redes sociais oficiais, publicações, apresentações e outras ou são veiculadas pela Direção ou por meio de porta-vozes por ela autorizados.

## 4. Comunicação

Os recursos e equipamentos de comunicação são bens da empresa, para uso exclusivo em atividades de seu interesse. O Laboratório Lustosa reserva-se o direito de controlar e monitorar o acesso à internet de todos os equipamentos interligados ao seu sistema de tecnologia da informação, com o objetivo de resguardar a segurança da informação e de forma que respeite as garantias individuais dos colaboradores e seu direito à imagem e à privacidade.

Os colaboradores devem se abster de acessar, instalar ou utilizar arquivos e programas que não sejam de interesse da empresa. A utilização de mídias sociais na empresa, ou fora dela em nome da empresa, realizada por colaborador ou pessoa que represente o Laboratório Lustosa, só deverá ser utilizada objetivando divulgar informações verdadeiras e públicas, de maneira respeitosa e ética, nunca de forma criminosa ou que possa caracterizar infração ao presente código.

Nenhum colaborador ou pessoa ligada à empresa está autorizado a criar blogs, sites ou comunidades em rede de relacionamento em nome da empresa. Qualquer colaborador que souber de práticas em mídia social que possam denegrir a imagem ou reputação da empresa ou de seus colaboradores deve comunicar imediatamente a alta administração para providências. Crimes cibernéticos serão tratados com rigor e na forma da lei.

## 5. Responsabilidade dos Gestores

Cabe aos gestores, com o apoio da Gestão de Recursos Humanos, propiciar um ambiente de trabalho com oportunidades iguais de crescimento profissional e pessoal, com equidade e respeito à liberdade individual. O Laboratório Lustosa deve oferecer às suas pessoas uma política de remuneração e carreira justas e em sintonia com o cargo e com o mercado de trabalho, bem como a oportunidade de participar de processos seletivos internos. As atividades de recrutamento, seleção, capacitação, remuneração, avaliação, promoção, demissão e desligamento devem ser conduzidas com respeito, transparência, imparcialidade, equidade e confidencialidade.

## 6. Responsabilidade da Liderança

A liderança está comprometida em promover uma gestão participativa e manter uma comunicação aberta e transparente, bem como agir com respeito e imparcialidade, pautando suas decisões por critérios técnicos e justos, para benefício da empresa, das partes interessadas e da sociedade.

A liderança está comprometida em garantir que o presente Código seja conhecido e praticado, agindo de forma a ser um exemplo a ser seguido por todos os colaboradores.

## 7. Conduta profissional

O Laboratório Lustosa acredita que a valorização e o respeito as suas pessoas é o investimento mais importante para o alcance de seus objetivos estratégicos. O Laboratório acredita em todos os seus colaboradores, para que essa confiança seja transformada em realizações e em excelência no atendimento aos nossos clientes. A integridade profissional e pessoal deve fazer parte de todas as ações dos funcionários e, para garantir a veracidade das informações aos clientes internos e externos, estes funcionários devem atuar com honestidade, respeito, civilidade e discrição.

O Laboratório Lustosa com o objetivo de garantir a qualidade e excelência no atendimento, não permite:

- a) Demonstração de atitudes que discriminem pessoas em decorrência da raça, da cor, do sexo, da opção sexual, da religião, da incapacidade física ou mental, bem como de quaisquer outras formas de preconceito;
- b) Ações e reações agressivas ou o desequilíbrio emocional, assim como ofensas ou humilhações a qualquer pessoa, diante de situações de conflito;
- c) Acesso inadequado a propriedades de clientes;
- d) Quaisquer outros comportamentos contrários aos princípios de honestidade e idoneidade.

## 8. Deveres do Colaborador

A reputação da empresa é resultado de um trabalho coletivo, sendo também de responsabilidade de cada colaborador. Nesse sentido, é dever de todos preservar a imagem do Laboratório Lustosa e suas marcas comerciais.

- Zelar pelo bom uso e conservação do patrimônio da empresa.

# LAÇÕES ENTRE AS PESSOAS, DENTRO E FORA DA ORGANIZAÇÃO

- Não utilizar os bens da empresa para fins pessoais e nem fornecê-los a terceiros.
- Manter uma conduta adequada, pautada nos princípios e valores que norteiam a empresa zelando pela imagem da organização em qualquer circunstância e local.
- Cumprir as normas de Saúde e Segurança da empresa, contidas no Manual de Biossegurança e documentação complementar, bem como utilizar os equipamentos de proteção individual (EPIs) em todas as atividades de trabalho que os exijam.
- Informar a Direção sobre qualquer fato que possa denegrir a imagem da empresa ou de seus colaboradores.



## 9. Violação do Código

É de responsabilidade de cada colaborador o conhecimento das políticas e práticas expressas no Código de Ética do Laboratório Lustosa. Qualquer violação a qualquer uma das normas ou orientações do mesmo resultará em medidas disciplinares apropriadas, podendo inclusive levar ao desligamento.

O Laboratório Lustosa compromete-se a manter sigilo sobre a identidade daqueles que relatarem ou participarem da investigação sobre a violação do código.

Nas situações de dúvidas quanto às políticas e práticas desse código, o colaborador deve contatar sua chefia imediata, ou, caso o questionamento seja em relação à chefia imediata, à Gerência de RH. Casos que possam configurar infração ética serão trabalhados pelo Comitê de Conduta Ética da Empresa.

## 10. Compromisso e Adesão

A reputação e a integridade ética do Laboratório Lustosa é responsabilidade de cada um de nós.

## 11. Anexo para circulação interna

Política de Conduta Funcional (LGL-002), sendo necessária a assinatura do Termo de Compromisso e Adesão(LGL-002/01).

# COMITÊ DE ÉTICA DO LABORATÓRIO LUSTOSA

Ana Karina Costa - Coordenadora da Qualidade  
Carolina Rodrigues - Coordenadora de Recursos Humanos  
Claudinei Rodrigues - Controller  
João Campos - Assessor Científico

