

Normas e Regras Internas

CASA DE REPOUSO ESPERANÇA E PROSPERIDADE

A Casa de Repouso Esperança e Prosperidade tem como missão oferecer **cuidado, segurança, respeito e qualidade de vida** aos nossos residentes. Para garantir um ambiente organizado, harmonioso e profissional, estabelecemos as seguintes normas internas, que devem ser cumpridas por todos os colaboradores.

Nosso compromisso é com o **bem-estar dos idosos**, a **tranquilidade das famílias** e a **valoriza**



**Esperança &
Prosperidade**
CASA DE REPOUSO

ção da equipe.

Pontualidade e Assiduidade

🕒 NORMA 01

A pontualidade é essencial para garantir a continuidade dos cuidados prestados aos residentes. Cada minuto conta quando se trata de oferecer assistência de qualidade aos nossos idosos, e a presença pontual de cada colaborador é fundamental para que a rotina da casa funcione de forma segura e eficiente.

A ausência ou o atraso de um profissional impacta diretamente toda a equipe e, principalmente, os residentes que dependem de cuidados contínuos. Por isso, é imprescindível que todos compreendam a importância de cumprir rigorosamente os horários estabelecidos.

Horário de Trabalho

O colaborador deve cumprir rigorosamente seu horário de trabalho, garantindo a continuidade do atendimento aos residentes.

Comunicação Prévia

Atrasos ou ausências devem ser comunicados previamente à administração, permitindo a reorganização da equipe.

Consequências

A reincidência em atrasos sem justificativa poderá resultar em advertência formal, conforme as medidas disciplinares vigentes.

A pontualidade não é apenas uma regra — é um ato de respeito com os residentes e com toda a equipe.

Cumprimento das Funções

 NORMA 02

Cada profissional tem um papel importante na rotina da instituição. Desde os cuidadores até a equipe administrativa, todos contribuem para que o ambiente funcione com excelência e que os residentes recebam o melhor atendimento possível. A responsabilidade individual é a base do trabalho coletivo.

É dever do colaborador exercer suas funções com **responsabilidade, zelo e profissionalismo**. Todas as tarefas designadas devem ser realizadas dentro do prazo estabelecido, seguindo os protocolos e orientações da supervisão. A negligência ou o descumprimento das atividades poderá resultar em advertência.



Responsabilidade

Exercer todas as funções com dedicação e comprometimento diário.



Prazo

Cumprir as tarefas dentro do tempo estabelecido pela supervisão.



Profissionalismo

Manter a qualidade e o zelo em cada atividade realizada.



- A negligência ou descumprimento das atividades designadas poderá resultar em medidas disciplinares conforme a gravidade da ocorrência.

Uso de Celular

 NORMA 03

Durante o expediente, a atenção deve estar voltada integralmente aos residentes. O cuidado com idosos exige vigilância constante, e qualquer distração pode comprometer a segurança e o bem-estar de quem está sob nossos cuidados. Por essa razão, o uso de celular é uma questão tratada com seriedade na instituição.

O **uso de celular é proibido durante o horário de trabalho**. Será permitido apenas em casos de extrema necessidade, mediante comunicação prévia à supervisão. Entendemos que situações urgentes podem surgir, mas é fundamental que o colaborador solicite autorização antes de utilizar o aparelho.

O descumprimento desta regra poderá resultar em advertência. A prioridade absoluta durante o expediente é a segurança e o conforto dos nossos residentes, e cada colaborador deve estar plenamente presente e atento às necessidades do ambiente.

Proibido

Uso de celular durante o horário de trabalho em qualquer circunstância comum.

Exceção

Apenas em casos de extrema necessidade, com comunicação prévia à supervisão.

Penalidade

O descumprimento desta regra poderá resultar em advertência formal.

Intervalos e Fumo

☪ NORMA 04

Respeitamos o direito ao intervalo de cada colaborador, desde que siga as normas internas estabelecidas. Os momentos de pausa são importantes para o descanso e a recuperação da equipe, mas devem ser organizados de forma a não comprometer o atendimento aos residentes.

Regras sobre o Fumo

O fumo é permitido **somente nos horários de intervalo** estabelecidos pela administração.

É **proibido fumar fora dos horários estipulados** ou em locais não autorizados dentro das dependências da instituição.

O descumprimento poderá resultar em advertência.



Os intervalos devem ser respeitados conforme os horários definidos pela supervisão. A organização dos turnos de pausa garante que sempre haja profissionais disponíveis para atender os residentes com qualidade e segurança.

Conduta e Postura Profissional

♥ NORMA 05

Trabalhamos com pessoas que merecem cuidado, paciência e respeito. A conduta profissional de cada colaborador reflete diretamente na qualidade do ambiente e na experiência vivida pelos residentes e seus familiares. Manter uma postura ética é mais do que uma regra — é um compromisso com a dignidade humana.

Todos os colaboradores devem manter **postura ética, respeitosa e cordial** com residentes, familiares e colegas de trabalho. A convivência harmoniosa é essencial para que a Casa de Repouso seja um espaço acolhedor e seguro para todos.



Respeito Mútuo

Manter postura ética, respeitosa e cordial com residentes, familiares e colegas em todas as interações diárias.



Tolerância Zero

É proibido qualquer tipo de desrespeito, agressão verbal ou física. Essa conduta é inaceitável e passível de desligamento imediato.



Imagem Institucional

Todos devem zelar pelo bom ambiente de trabalho e pela imagem da instituição perante a comunidade e as famílias.

O respeito é a base de tudo. Cuidar de pessoas exige empatia, paciência e dedicação em cada gesto.

Uso de Uniforme

👕 NORMA 06

A apresentação pessoal faz parte do padrão de qualidade da Casa de Repouso Esperança e Prosperidade. O uniforme não é apenas uma vestimenta — ele representa a identidade da instituição, transmite profissionalismo e contribui para a confiança dos residentes e familiares na equipe de cuidados.

O **uso de uniforme completo e adequado é obrigatório** durante todo o expediente. Além disso, é indispensável manter higiene pessoal e aparência compatível com o ambiente de cuidados. A limpeza e a boa apresentação são fundamentais para a segurança sanitária e para o conforto dos residentes.



Uniforme Completo

O uso do uniforme completo e adequado é obrigatório durante todo o expediente, sem exceções.



Higiene Pessoal

É indispensável manter higiene pessoal impecável e aparência compatível com o ambiente de cuidados.



Imagem Profissional

A apresentação pessoal transmite confiança aos residentes e familiares, reforçando o padrão de qualidade da Casa.

Advertências e Penalidades

⚠️ MEDIDAS DISCIPLINARES

O descumprimento das normas internas poderá resultar em medidas disciplinares progressivas, aplicadas conforme a gravidade da infração ou a reincidência do colaborador. O objetivo não é punir, mas garantir que o ambiente permaneça seguro, organizado e respeitoso para todos.

As medidas são aplicadas de forma justa e proporcional, sempre com o intuito de corrigir condutas e preservar a qualidade do atendimento aos residentes. Cada caso será avaliado individualmente pela administração.



1ª Etapa — Advertência Verbal

Conversa direta com o colaborador para orientação e correção da conduta.
Registro interno da ocorrência.

2ª Etapa — Advertência Escrita

Documento formal registrando a infração, assinado pelo colaborador e pela administração.

3ª Etapa — Suspensão

Afastamento temporário das atividades, conforme a gravidade ou reincidência da infração cometida.

4ª Etapa — Desligamento

Encerramento do vínculo profissional em casos graves ou de reincidência contínua nas infrações.

- ❏ As medidas disciplinares são progressivas e proporcionais. A administração avaliará cada caso individualmente, sempre priorizando o diálogo e a correção antes de medidas mais severas.

Resumo das Normas

VISÃO GERAL COMPLETA

Para facilitar a consulta e o entendimento de todas as normas, apresentamos abaixo um resumo consolidado das regras internas da Casa de Repouso Esperança e Prosperidade. Cada norma foi estabelecida com o objetivo de garantir a segurança dos residentes e a qualidade do ambiente de trabalho.

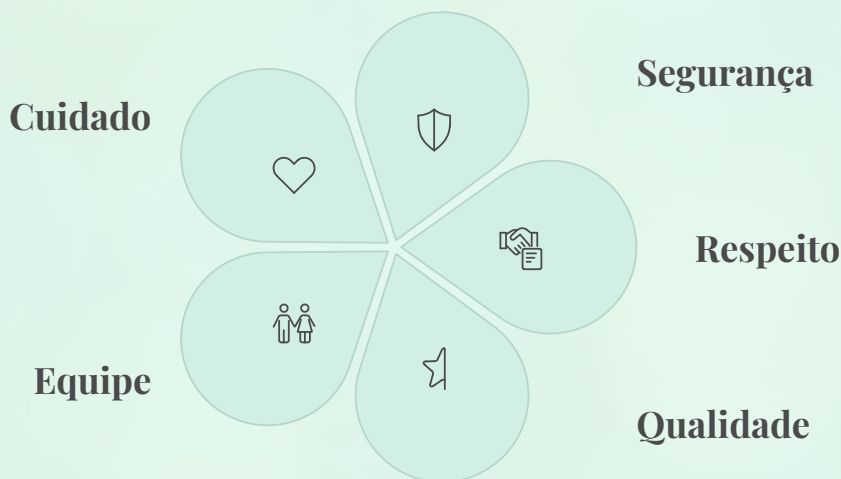
Nº	Norma	Regra Principal	Consequência
01	Pontualidade	Cumprir rigorosamente o horário de trabalho	Advertência por reincidência
02	Funções	Exercer tarefas com responsabilidade e zelo	Advertência por negligência
03	Celular	Uso proibido durante o expediente	Advertência
04	Intervalos e Fumo	Fumo apenas nos intervalos e locais autorizados	Advertência
05	Conduta	Postura ética, respeitosa e cordial	Medidas conforme gravidade
06	Uniforme	Uso obrigatório com higiene pessoal adequada	Orientação e advertência

Todas as normas visam fortalecer o trabalho em equipe e garantir um ambiente seguro, acolhedor e digno para residentes e colaboradores.

Nosso Compromisso Coletivo

A Casa de Repouso Esperança e Prosperidade acredita que o **respeito às normas fortalece o trabalho em equipe** e garante um ambiente seguro, acolhedor e digno para todos. Cada colaborador é parte essencial dessa missão, e juntos construímos um espaço onde os residentes podem viver com dignidade, conforto e alegria.

Estas normas não são apenas regras — são o reflexo dos nossos valores e do nosso compromisso com a excelência no cuidado. Ao segui-las, cada profissional contribui para que a nossa instituição continue sendo referência em qualidade e humanização.



Juntos, construímos um lar onde o cuidado, a esperança e a prosperidade caminham lado a lado — todos os dias.