



Manual de Cultura e Encantamento do Grupo CLIGED



Boas-Vindas Cligediano

Queremos te convidar a encantar nossos pacientes.

No Grupo CLIGED, acreditamos que encantar significa cuidado verdadeiro, acolhimento genuíno e excelência em cada detalhe. Este convite é para você, colaborador, que passa a fazer parte de um propósito maior: **encantar pessoas em momentos em que elas mais precisam de cuidado**. Aqui, cada interação, gesto e atitude importa, conta e constrói experiências que permanecem.

Este Manual de Cultura e Encantamento foi criado para orientar, inspirar e alinhar nossa construção de uma experiência do paciente segura, humana e memorável. Seu objetivo é traduzir nossa cultura em práticas diárias, fortalecendo comportamentos que geram confiança, acolhimento e excelência.

Ao iniciar sua jornada conosco, esperamos que você compreenda que **encantar não é um ato isolado**, mas um compromisso diário com o cuidado, a empatia e a qualidade.

Seja bem-vindo ao Grupo CLIGED, um ecossistema onde pessoas cuidam de pessoas.



Os Primeiros Desafios do Novo Cligediano

Inspirados na cultura de encantamento da Disney, sabemos que o primeiro desafio é assumir o papel de protagonista da experiência. Aqui, cada colaborador é parte essencial do espetáculo do cuidado.

Os desafios iniciais envolvem:

- Viver os valores do Grupo CLIGED em cada atitude;
- Compreender que o paciente é o centro de todas as decisões;
- Entender que excelência se constrói nos detalhes;
- Atuar com empatia, respeito e responsabilidade;
- Encantar exige intenção, consistência e alinhamento cultural.

CLIGED

Nossa história:

A CLIGED nasceu do sonho do Dr. Ailton Oliveira de **cuidar das pessoas de forma humana e responsável**, com os serviços de consulta e endoscopia/colonoscopia. Com o tempo, a chegada do Dr. Dilendson Oliveira fortaleceu esse propósito, ampliando o olhar para um cuidado integral e um novo serviço, a terapia assistida.

Hoje somos o Grupo CLIGED, que reúne múltiplos serviços, profissionais e pessoas diversas que se complementam e criam histórias inspiradoras.

A CLIGED não nasceu apenas como um negócio, mas como uma resposta à sociedade. Um espaço onde tecnologia, ciência e humanidade se unem para transformar a jornada do paciente em uma experiência de confiança, dignidade e encantamento.



2016

- Atual composição societária
- Criação do Centro de Terapia Assistida

2019

- Ampliação da estrutura física

2021

- Convênio UFRJ
- Acreditação ONA
- Nova ampliação da estrutura física da Matriz

2020

- Unidade Cabo Frio

2022

- Unidade Barra da Tijuca
- IPEC - Instituto de Pesquisa e Ensino Cligedimuno
- Integrare

2023

- São Gonçalo

2025

- Duque de Caxias
- Volta Redonda
- Ipanema
- Mental Care

2024

- Nova Iguaçu
- Campos dos Goytacazes

CLIGED

Nossa missão

Criar e oferecer um ecossistema de **cuidado** especializado, multidisciplinar e científico, proporcionando soluções de **acesso** que permita essa **experiência a todos**.



Nossa visão

Abranger todos os níveis de complexidade em um ecossistema de saúde com **excelência e sustentabilidade** até 2030.



Nossos valores

- ➔ Responsabilidade Social
- ➔ Ética e Integridade
- ➔ Inovação
- ➔ Resultado
- ➔ Empatia
- ➔ Excelência



Nossa cultura na prática

Vivemos nossos valores quando:

- Agimos com ética, mesmo quando ninguém está olhando;
- Tratamos todas as pessoas com respeito, dignidade e empatia;
- Tomamos decisões responsáveis, transparentes e alinhadas às leis;
- Entendemos que encantamento nasce da coerência entre o que dizemos e o que fazemos.

Vivemos nossa cultura quando demonstramos:

- Postura respeitosa, cordial e profissional;
- Comunicação clara, honesta e responsável;
- Tratamento digno a colegas, lideranças, pacientes, acompanhantes, parceiros e fornecedores;
- Atuação colaborativa e alinhada aos valores institucionais;
- Uso responsável das informações, recursos e da imagem do Grupo.

Não fazem parte da nossa cultura comportamentos como assédio, discriminação, intimidação, abuso de poder, agressões verbais ou físicas, ou qualquer atitude que viole a dignidade humana.

Ser CLIGED é assumir esse compromisso diariamente.

CLIGED

O jeito CLIGED de se relacionar

Como nos relacionamos entre colegas

- Com colaboração;
- Com respeito às diferenças;
- Com comunicação transparente;
- Com ética e profissionalismo.

Como nos relacionamos com pacientes

- Com respeito, clareza e empatia;
- Com comunicação acessível;
- Com escuta ativa;
- Com responsabilidade emocional.

Como representamos o Grupo CLIGED

- Nossa postura reflete nossa marca;
- Nosso comportamento constrói confiança;
- Nosso cuidado fortalece reputação.



CLIGED

Direitos e deveres do Cligediano

Você tem direito a:

- Ambiente seguro e respeitoso;
- Relações éticas;
- Desenvolvimento profissional;
- Comunicação clara.

Você tem o dever de:

- Agir conforme nossos valores;
- Cumprir normas institucionais;
- Cuidar do paciente, do ambiente e das pessoas;
- Preservar a imagem e a ética do Grupo CLIGED.

CLIGED



Sigilo, confidencialidade e proteção de dados

Cuidar da informação é cuidar das pessoas. Por isso, protegemos:



Informações de pacientes e prontuários;



Dados pessoais de colaboradores;



Informações estratégicas, financeiras e operacionais.

O uso de dados segue rigorosamente a LGPD e as políticas internas de segurança da informação.

CLIGEP

Saúde mental, bem-estar e segurança psicológica

Cuidar de pessoas começa
dentro de casa.

- Ambientes emocionalmente seguros;
- Respeito aos limites;
- Comunicação empática;
- Ações de conscientização e cuidado.

Saúde mental é parte
essencial da qualidade
assistencial.



Liderança que encanta



No Grupo CLIGED, líderes são exemplos vivos da cultura.

Esperamos das nossas lideranças:

- Coerência entre discurso e prática;
- Garantia do cumprimento das políticas;
- Inspirem pelo comportamento;
- Tomem decisões responsáveis;
- Desenvolvam pessoas;
- Respeitem fluxos e governança;
- Sustentação diária da cultura, do cuidado e do encantamento.

Políticas e regras internas

As políticas internas não existem apenas para controle ou cumprimento formal de regras. Elas existem para **garantir coerência entre discurso e prática, promover segurança para colaboradores, pacientes, visitantes e fornecedores, assegurar justiça nas decisões** e sustentar uma cultura onde o cuidado, o respeito e o encantamento acontecem de forma consistente.

Uso de Uniforme, Crachá e Apresentação Pessoal

Cuidamos do ambiente quando:

- Utilizamos crachá durante toda a permanência na empresa;
- Respeitamos os padrões de uniforme, quando aplicáveis;
- Mantemos apresentação pessoal compatível com um ambiente de saúde.

Jornada de Trabalho e Controle de Ponto

Vivemos responsabilidade quando:

- Cumprimos a jornada contratual;
- Registramos o ponto de forma fiel;
- Respeitamos intervalos legais de descanso e alimentação.

Acesso às Dependências e Segurança Patrimonial

Zelamos pela segurança quando:

- Respeitamos autorizações de acesso;
- Identificamos e acompanhamos visitantes;
- Não acessamos áreas restritas sem permissão;
- Atuamos de forma preventiva e responsável.

Uso de Sistemas e Tecnologia da Informação

Demonstramos ética digital quando:

- Utilizamos sistemas conforme nossa função;
- Mantemos senhas pessoais e intransferíveis;
- Não compartilhamos logins;
- Utilizamos informações apenas para fins profissionais.

Uso de Recursos e Patrimônio

- Os recursos do Grupo CLIGED existem para apoiar o cuidado e a excelência. Cada profissional é responsável por utilizá-los de forma adequada e responsável.

Relacionamento com Pacientes e Terceiros

Encantamos quando:

- Atuamos com empatia, ética e profissionalismo;
- Não solicitamos nem aceitamos vantagens indevidas;
- Não prometemos resultados incompatíveis com a prática técnica;
- Preservamos a confiança na instituição.

Promoções internas

No Grupo CLIGED, crescer é consequência de preparo, maturidade e alinhamento cultural.

As promoções:

- São pautadas por transparência, equidade e mérito;
- Consideram desempenho, conduta ética e capacitação;
- Respeitam prazos mínimos por nível de cargo;
- Dependem de governança, validação formal e aprovação da Diretoria;
- Não ocorrem por promessa individual ou urgência operacional.

Promoções são decisões estratégicas, não concessões imediatas.

Medidas Disciplinares

Quando há desvios, atuamos com justiça, proporcionalidade e respeito à legislação vigente. Medidas disciplinares existem para proteger pessoas, cultura e a integridade institucional.

Canais de Orientação e Relato

O Grupo CLIGED mantém canais formais para dúvidas, orientações e relatos de condutas inadequadas. Todos os relatos são tratados com confidencialidade, responsabilidade e sem retaliação.

Viver os princípios deste capítulo é uma escolha diária. Uma escolha que expressa quem somos, como cuidamos e como crescemos juntos. Mais do que regras, são atitudes que sustentam nossa cultura, nosso propósito e o compromisso que temos com as pessoas e com o Grupo CLIGED.



Padrões de Qualidade do Encantamento

Para nós, o encantamento acontece quando valores se transformam em atitudes. Encantar é superar expectativas com atenção aos detalhes, de forma consistente e segura. Conheça as nossas chaves-padrão do Encantamento:

Segurança

Acolhimento e Cuidado

Eficiência

Encantamento

Segurança

- Pratico comportamentos seguros;
- Sigo protocolos;
- Comunico riscos;
- Cuido do ambiente;
- Priorizo o paciente.

Acolher e Cuidar

- Escuto com atenção;
- Demonstro empatia;
- Respeito a individualidade;
- Ofereço suporte;
- Ajo com humanidade.

Eficiência

- Cumpro prazos;
- Organizo processos;
- Evito retrabalho;
- Respeito o tempo do paciente;
- Busco soluções.

Encantamento

- Surpreendo positivamente;
- Cuido dos detalhes;
- Crio conexões humanas;
- Supero expectativas;
- Demonstro orgulho em servir.

Matriz de Integração do Encantamento

O encantamento no Grupo CLIGED acontece quando **pessoas, ambiente e processos trabalham de forma integrada**, sustentando os **padrões de qualidade** que traduzem nosso propósito em ações reais.

- **Padrões de Qualidade:** Segurança, Acolher e Cuidar, Eficiência, Encantamento
- **Elenco (Pessoas):** comportamento empático, capacitação contínua, postura profissional.
- **Cenário (Ambiente):** limpeza, conforto, organização, acessibilidade.
- **Processos:** normas claras, fluxos eficientes, foco no paciente.

PADRÕES DE QUALIDADE	ELENCO (pessoas)	CENÁRIO (ambiente)	PROCESSO (normas)
Segurança	• Demonstra segurança emocional e técnica ao orientar o paciente. • Confere informações antes de qualquer ação. • Age com ética, sigilo e responsabilidade em todas as interações. • Explica procedimentos de forma clara, transmitindo confiança. • Busca atualização contínua para reduzir riscos.	• Mantém ambientes limpos, sinalizados e livres de riscos. • Garante conforto físico e privacidade durante o atendimento. • Zela pela organização dos espaços assistenciais. • Assegura acessibilidade segura para todos os públicos.	• Segue rigorosamente protocolos e normas institucionais • Cumpre fluxos assistenciais sem atalhos inseguros. • Registra corretamente informações e ocorrências. • Atua preventivamente para evitar falhas e retrabalhos.

PADRÕES DE QUALIDADE	ELENCO (pessoas)	CENÁRIO (ambiente)	PROCESSO (normas)
Acolher e Cuidar	• Escuta ativa e empática, sem julgamentos. • Chama o paciente pelo nome e mantém contato visual • Demonstra interesse genuíno pela história do paciente. • Ajusta a comunicação ao perfil de cada pessoa. • Oferece ajuda antes mesmo de ser solicitado.	• Cria um ambiente acolhedor, limpo e humanizado. • Cuida da ambiência (iluminação, conforto térmico, ruídos). • Mantém espaços organizados e agradáveis. • Garante sinalização clara e orientação fácil.	• Fluxos que reduzem esperas e deslocamentos desnecessários. • Processos centrados na jornada do paciente. • Padronizações que respeitam individualidades • Comunicação clara em todas as etapas do cuidado.
Eficiência	• Age com foco em solução, sem burocracia desnecessária. • Antecipação de necessidades do paciente. • Cumpre prazos e acordos estabelecidos. • Atua de forma integrada com outras áreas. • Utiliza dados e indicadores para melhoria contínua	• Ambientes organizados que facilitam o fluxo. • Layout funcional para reduzir deslocamentos. • Recursos disponíveis e em perfeito funcionamento. • Sinalização que evita dúvidas e retrabalho.	• Processos simples, claros e bem definidos. • Monitoramento de SLA e indicadores. • Eliminação de gargalos e retrabalhos. • Uso de tecnologia para agilizar o atendimento.
Encantamento	• Vai além do esperado, surpreendendo positivamente. • Demonstra gentileza, cordialidade e atenção genuína. • Personaliza o atendimento sempre que possível. • Reconhece emoções e responde com sensibilidade. • Cria momentos memoráveis na jornada do paciente.	• Ambientes agradáveis, confortáveis e bem cuidados. • Detalhes que geram bem-estar (organização, conforto visual). • Espaços que transmitem cuidado e respeito. • Acessibilidade pensada como experiência, não obrigação	• Processos que permitem flexibilidade com responsabilidade. • Comunicação proativa com o paciente. • Acompanhamento pós-atendimento quando aplicável. • Resolução ágil e humanizada de demandas.

Cadeia de Excelência

Liderança Inspiradora → Elenco Engajado → Pacientes Encantados → Lealdade → Sustentabilidade

A excelência começa no exemplo.

O Tripé do Encantamento



Este é o nosso DNA. Este é o nosso compromisso.

GRUPO
CLIGED

TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

Declaro que recebi, li e compreendi integralmente o Manual de Cultura e Encantamento - Grupo CLIGED, estando ciente de seus princípios, valores, diretrizes, normas de conduta e orientações institucionais.

Estou ciente de que o conteúdo deste Manual deve nortear minha postura profissional, meu comportamento ético e minhas relações no ambiente de trabalho, bem como minha atuação junto a pacientes, colegas, parceiros e demais públicos com os quais me relaciono no exercício de minhas funções.

Comprometo-me a cumprir e respeitar as diretrizes estabelecidas no Manual de Cultura e Encantamento - Grupo CLIGED, reconhecendo que o seu descumprimento poderá implicar na aplicação de medidas cabíveis, conforme as normas internas da instituição e a legislação vigente.

Declaro, ainda, que estou ciente de que o Manual de Cultura e Encantamento - Grupo CLIGED poderá ser atualizado periodicamente, comprometendo-me a acompanhar eventuais revisões e a manter-me alinhado às diretrizes institucionais do Grupo CLIGED.

Este termo é firmado para os devidos fins, devendo ser assinado e arquivado junto à minha documentação funcional ou contrato de prestação de serviço.

Nome completo do(a) colaborador(a) ou prestador(a):

Cargo: _____

Unidade: _____

Data: ____/____/____

Assinatura: _____

