



Consórcio Intermunicipal de Saúde
do Alto Paranaíba

CISALP

de ♥ pra você

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº003 DE 22 DE JANEIRO DE 2026.

Dispõe sobre a humanização, a presteza, a cordialidade, a comunicação institucional e a postura profissional nas relações institucionais no âmbito do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Alto Paranaíba – CISALP.

O Consórcio Público Intermunicipal de Saúde do Alto Paranaíba – CISALP, por intermédio de seu Presidente, no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto Social e demais normas internas aplicáveis, RESOLVE editar a seguinte Instrução Normativa:

CONSIDERANDO os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o Estatuto do CISALP, em especial o art. 34, inciso XXIX, que estabelece como dever institucional o tratamento respeitoso, cordial e profissional entre os que atuam no âmbito do Consórcio, como diretriz aplicável a todos os vínculos;

CONSIDERANDO a competência administrativa do CISALP para editar normas gerais de conduta e postura profissional aplicáveis a todos aqueles que atuem em seu nome ou em suas dependências;

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar comportamentos, fortalecer a imagem institucional, assegurar ambiente de trabalho harmônico e promover atendimento digno e eficiente à população e aos entes consorciados;

RESOLVE:

Art. 1º – Do Objeto e da Abrangência





Consórcio Intermunicipal de Saúde
do Alto Paranaíba

CISALP

de ♥ pra você

Esta Instrução Normativa estabelece normas gerais de conduta institucional relativas à humanização, presteza, cordialidade, comunicação, postura profissional e apresentação pessoal, aplicáveis a todos os servidores, empregados públicos, colaboradores, contratados, prestadores de serviços, representantes institucionais e terceiros que atuem no âmbito do CISALP, independentemente do setor, função ou vínculo.

Art. 2º – Dos Princípios Institucionais de Conduta

Constituem princípios obrigatórios de conduta institucional no CISALP:

I – humanização nas relações de trabalho e institucionais;

II – cordialidade, urbanidade e respeito mútuo;

III – presteza, responsabilidade e comprometimento no atendimento;

IV – comunicação clara, adequada, ética e profissional;

V – postura compatível com o ambiente institucional e com a função exercida.

Art. 3º – Da Humanização e do Respeito

A humanização nas relações institucionais compreende o tratamento digno, respeitoso, ético e profissional entre colegas, superiores, subordinados, usuários, entes consorciados, parceiros institucionais, pessoas jurídicas contratadas e quaisquer outros públicos com os quais o CISALP se relacione.

Art. 4º – Da Comunicação Institucional, do Diálogo e da Linguagem





Consórcio Intermunicipal de Saúde
do Alto Paranaíba

CISALP

de ♥ pra você

A comunicação institucional, em qualquer meio ou canal, inclusive presencial, telefônico, eletrônico, aplicativos de mensagens, e-mails institucionais e demais ferramentas oficiais, deverá observar:

I – uso de linguagem respeitosa, clara, objetiva e compatível com o ambiente profissional;

II – vedação ao uso de palavras, expressões ou condutas ofensivas, irônicas, agressivas, discriminatórias ou desrespeitosas;

III – diálogo responsável, técnico e alinhado aos princípios institucionais;

IV – observância obrigatória dos canais oficiais e fluxos de comunicação do CISALP, com utilização de escrita formal, clara e condizente com a ética profissional;

V – preservação da imagem institucional do CISALP em comunicações externas e internas.

Art. 5º – Da Presteza e do Atendimento

A presteza constitui dever funcional e institucional, devendo as demandas internas e externas ser tratadas com atenção, urbanidade, agilidade, responsabilidade e comprometimento, respeitados os fluxos administrativos, prazos, normas internas e competências de cada setor.

Art. 6º – Da Postura Profissional e da Apresentação Pessoal

A postura profissional e a apresentação pessoal deverão ser compatíveis com o ambiente institucional e com a natureza das atividades exercidas, observando-se, no mínimo:

I – vestimenta adequada, discreta, funcional e condizente com a função;

II – comportamento ético, respeitoso e profissional no ambiente de trabalho;





Consórcio Intermunicipal de Saúde
do Alto Paranaíba

CISALP

de ♥ pra você

III – zelo permanente pela imagem institucional do CISALP.

Art. 7º – Das Relações Institucionais Abrangidas

As disposições desta Instrução Normativa aplicam-se, entre outras, às relações mantidas com:

I – colegas de trabalho e equipes internas;

II – chefias, coordenações e diretorias;

III – entes consorciados e seus representantes;

IV – parceiros institucionais;

V – pessoas jurídicas contratadas, conveniadas ou terceirizadas;

VI – usuários dos serviços e público em geral.

Art. 8º – Das Condutas Incompatíveis

São consideradas condutas incompatíveis com esta Instrução Normativa, sem prejuízo de outras previstas em normas internas e na legislação vigente:

I – tratamento desrespeitoso, inadequado ou incompatível com o decoro institucional;

II – comunicação ofensiva, inadequada ou contrária aos princípios institucionais;

III – descaso, negligência ou falta de urbanidade no atendimento;





Consórcio Intermunicipal de Saúde
do Alto Paranaíba

CISALP

de ♥ pra você

IV – postura ou vestimenta incompatíveis com o ambiente de trabalho;

V – atitudes que comprometam a harmonia interna, o ambiente organizacional ou a imagem do CISALP.

Art. 9º – Da Responsabilização

O descumprimento das disposições desta Instrução Normativa caracteriza infração administrativa e sujeita o responsável às medidas cabíveis, nos termos do Estatuto do CISALP, das normas internas, dos contratos aplicáveis e da legislação vigente.

Art. 10º – Da Orientação, Acompanhamento e Fiscalização

Compete às chefias, coordenações, diretorias e ao setor de Recursos Humanos orientar, acompanhar, prevenir irregularidades e fiscalizar o cumprimento desta Instrução Normativa, promovendo ações educativas e institucionais quando necessário.

Art. 11º – Da Vigência

Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Lagoa Formosa/MG, 22 de janeiro de 2025

FERNANDO BRENO VALADARES VIEIRA

PRESIDENTE DO CISALP

