

# SANTACASA

---

de Pompéia

Prezados (as),

É com muita satisfação que apresentamos o **Código de Conduta e Ética da Santa Casa de Pompeia** para o Desenvolvimento Médico e Hospitalar, documento que traz a conduta ética, transparente e de respeito esperada em todas as atividades.

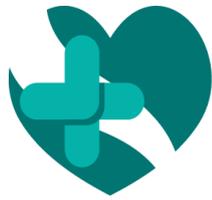
Este Código, juntamente com nossas Políticas e demais documentos, demonstram o compromisso com a ética, integridade e honestidade, que acreditamos ser fundamentais para o bom desenvolvimento e continuação da trajetória em uma cultura para excelência nos serviços prestados.

É fundamental que todos estejam familiarizados com esse código, utilizando-o efetivamente como uma referência valiosa em sua rotina profissional.

A imagem e boa reputação, construída ao longo de muitos anos, fazem parte do maior patrimônio que deve ser preservado.

Contamos com a colaboração e empenho de todos.

DIRETORIA SANTA CASA DE POMPEIA



# SANTACASA

de Pompéia

## **Código de Conduta e Ética da Santa Casa de Pompéia**

1. APRESENTAÇÃO
2. MISSÃO, VISÃO, VALORES
3. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
4. PRINCÍPIOS ÉTICOS DA SANTA CASA
5. ASSÉDIO
6. COMUNICAÇÃO E MÍDIAS SOCIAIS
7. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E SOCIEDADE
8. ATENDIMENTO AO CLIENTE
9. PATRIMÔNIO DA ENTIDADE
10. LOGOMARCA
11. ESG
12. CANAIS DE COMUNICAÇÃO
13. PENALIDADES
14. GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA
15. DISPOSIÇÕES FINAIS

**Este código aplica-se a:**

**Empregados, Colaboradores, Fornecedores, Terceiros, Prestadores de Serviços, Voluntários, Estagiários.**



# SANTACASA

---

de Pompéia

## 1 - APRESENTAÇÃO

- ✓ A Santa Casa de Pompéia, entidade de direito privado, sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social de Saúde, tem por objetivo atividades de utilidade pública consistentes na prestação e desenvolvimento da assistência integral à saúde, no Hospital sob sua gestão, por intermédio de instrumentos jurídicos, em benefício da sociedade em geral.
- ✓ O presente Código de Conduta Ética estabelece diretrizes fundamentais que pautam a atuação da Instituição, bem como seus princípios e normas que devem ser observados por seus gestores e empregados, além das pessoas, empresas e entes públicos que se relacionam de alguma forma com a Santa Casa de Pompéia
- ✓ Tais diretrizes constituem orientação do comportamento individual, da cultura e da política da Santa Casa de Pompéia que deverão ser adotadas, com a finalidade de promover a excelência na qualidade dos serviços prestados, sem distinção de raça ou classificação étnica, idade, sexo, religião, capacidade física, origem socioeconômica, orientação sexual, saúde mental ou física, atributos genéticos, local de origem, valores culturais ou posição política.

## 2 - MISSÃO, VISÃO, VALORES

### Missão:

Prestar assistência hospitalar com ética, qualidade e responsabilidade social, de forma integrada à comunidade.

### Visão:

Obter e assegurar a sustentabilidade financeira e ser referência em atendimento de média complexidade.

### Valores:

- 1 - **Conduta Ética:** Atenção aos anseios dos usuários, procurando sempre atender as suas necessidades de acordo com os princípios que motivam e orientam o comportamento humano
- 2 - **Transparência:** Publicação das informações permitindo amplo acesso e ao controle social
- 3 - **Respeito:** Sentimento que leva ao empenho dispensado no exercício das funções buscando atender a Sociedade com Segurança e Eficiência



### 3 - RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

- ✓ Todos devem promover um ambiente de trabalho estimulante e produtivo, desenvolvendo suas atividades profissionais com o máximo empenho, qualidade técnica, conforme sua descrição de atividades e orientações dos manuais de procedimentos.
- ✓ Promover segurança e saúde no trabalho, utilizando os EPIs adequados que são disponibilizados pela empresa e reconhecendo a importância da CIPA e da SIPAT para a manutenção da segurança interna.
- ✓ Tratar os conflitos de natureza ética e desvios de conduta com absoluto sigilo durante seu relato até a sua apuração e eventual punição.
- ✓ Estimular a troca de experiências, o compartilhamento de ideias e desafios.
- ✓ Intimidação ou ameaça no relacionamento entre colegas de trabalho, independente de nível hierárquico.
- ✓ Dar tratamento respeitoso e digno, de forma a reconhecer e a aceitar a diversidade e as diferenças, sempre preservando a integridade física, moral e psicológica dos colegas de trabalho. Nesse sentido, não são admitidos abusos ou assédios, sejam morais ou sexuais, e nem discriminação ou preconceito, seja de etnia, cor, religião, condição física, classe social, orientação sexual, gênero, etc.
- ✓ Observar os direitos e deveres do profissional de saúde que estão descritos nos códigos de ética de cada categoria, nas normas regulamentadoras, protocolos assistenciais e nas políticas institucionais.
- ✓ Respeitar o sigilo profissional, exceção feita àquele que a lei obrigue a revelação.
- ✓ Não praticar nem se submeter a atos de preconceito, discriminação, ameaças, chantagens, falso testemunho, reputação ou informações não fundamentadas ou qualquer tipo de subterfúgio, denunciando imediatamente os transgressores.

### 4 - PRINCÍPIOS ÉTICOS

- ✓ Não é permitida a utilização, para fins particulares ou repasse a terceiros, de metodologias, tecnologias, know-how e outras informações de propriedade da Instituição ou por ela desenvolvidas ou obtidas.
- ✓ Os empregados deverão utilizar os telefones fixos e celulares da Instituição, assim como os recursos de acesso à internet e e-mail exclusivamente para o exercício de suas funções.
- ✓ A Instituição compreende a necessidade eventual de utilização de ligações telefônicas e e-mails para fins particulares; que serão permitidas desde que realizadas com bom senso e mantidas ao mínimo.
- ✓ É vedado aos empregados o exercício de outras atividades particulares dentro do hospital durante o expediente, com ou sem fins lucrativos. (salvo com expressa autorização se necessário)
- ✓ É vedada retirar, sem autorização, qualquer recurso, equipamento, objeto ou documento da instituição
- ✓ É terminantemente proibida a ingestão de bebida alcoólica no horário de trabalho,



# SANTACASA

de Pompéia

assim como exercer a função profissional em estado de embriaguez; são proibidos também o uso e o porte de drogas ilícitas e a permanência no ambiente de trabalho em estado alterado pelo uso dessas substâncias, o que poderá afetar a segurança e o desempenho do empregado, dos colegas de trabalho e demais pessoas atendidas pela Instituição.

- ✓ É vedado alterar ou deturpar o teor de qualquer documento, informação ou dados.
- ✓ Evitar conflitos de interesses.

Conflito de interesses no ambiente de trabalho é quando os interesses pessoais de um funcionário colidem com os interesses da empresa. Isso pode acontecer quando um funcionário age de forma a beneficiar a si ou a terceiros, em detrimento da empresa ou de seus colegas.

O conflito de interesses pode ser caracterizado por: Decisões inapropriadas; Não cumprimento de responsabilidades profissionais; Favorecimentos injustos; Uso de bens/recursos da empresa em benefício próprio sem autorização.

As consequências de um conflito de interesses podem ser: Prejuízos Reputacionais; Prejuízos financeiros; Perda de autoridade no mercado; Processos administrativos e/ou criminais.

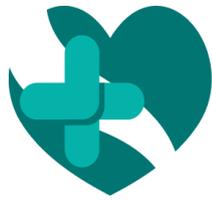
## 5 - ASSEDIO

### ASSÉDIO MORAL

- ✓ “Assédio moral é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades. É uma conduta que traz danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente de trabalho.
- ✓ O assédio moral é conceituado por especialistas como toda e qualquer conduta abusiva, manifestando-se por comportamentos, palavras, atos, gestos ou escritos que possam trazer danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física e psíquica de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.”
- ✓ (Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral do Tribunal Superior do Trabalho)

### ASSÉDIO SEXUAL

- ✓ É crime definido no artigo 216-A do Código Penal, “constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função”.
- ✓ O assédio pode ocorrer pelo simples constrangimento da vítima ou pela prática contínua de atos constrangedores.



## 6 - COMUNICAÇÃO E MÍDIAS SOCIAIS

- ✓ O zelo pela imagem da Instituição é de responsabilidade de todos os empregados e colaboradores.
- ✓ Nenhum colaborador está autorizado a divulgar (em redes sociais, jornais, revistas, ou para jornalistas, amigos e/ou familiares) informações administrativas, financeiras, comerciais, científicas e tecnológicas, principalmente sobre pacientes onde não são permitidas declaração de qualquer nível fora do ambiente hospitalar.
- ✓ O objetivo da Instituição é evitar boatos infundados e/ou divulgações antecipadas de fatos que devem ser tratados estrategicamente pelas áreas responsáveis.
- ✓ Embora seja garantido seu direito de expressão, ao fazer uma postagem em mídeas sociais, por exemplo, sua opinião e imagem são atreladas de alguma forma à opinião e imagem do seu local de trabalho, bem como de sua profissão.
- ✓ Assegurar que o tratamento de dados pessoais sejam protegidos nos termos da Lei nº 13.709/2018. (LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS LGPD)
- ✓ Por questões éticas, todos os empregados, mesmo após seu desligamento, deverão zelar pela imagem da Santa Casa de Pompéia, guardando sigilo sobre todas as informações confidenciais que tiveram acesso, bem como as informações confiadas à Instituição, salvo aquelas que forem de domínio público.
- ✓ Não manifestar suas opiniões dando a entender ou subentender que seja posicionamento da Santa Casa de Pompeia.
- ✓ Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, são de propriedade da empresa, e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica.
- ✓ A Instituição se reserva o direito de monitorar equipamentos, sistemas e atividades de rede, incluindo, mas não se limitando a e-mail, correio de voz, internet, intranet e qualquer informação armazenada, em circunstâncias apropriadas e de acordo com as leis vigentes

## 7 - RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E SOCIEDADE

- ✓ Não exigir, insinuar, aceitar, nem oferecer qualquer tipo de favor, vantagem, benefício, doação, gratificação, para si ou para qualquer outra pessoa, como contrapartida a suas atividades profissionais ou cargo que ocupa.
- ✓ Independentemente da posição que desempenham os empregados da Santa Casa de Pompéia não estão autorizados a:
  - a. Reivindicar benefícios ou vantagens pessoais para si próprio ou para terceiros, em decorrência de relacionamento comercial ou financeiro firmado em nome da Santa Casa de Pompéia com empresas, órgãos governamentais, instituições financeiras, fornecedores, e outras empresas com as quais a Santa Casa de Pompéia mantenha relacionamento.



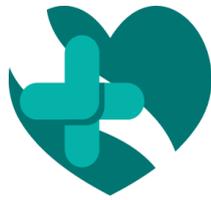
# SANTACASA

de Pompéia

- b. Aceitar gratificação de pessoa ou empresa com as quais a Instituição mantenha relações de compra, venda ou prestação de serviços.
- c. Dar, oferecer ou prometer gratificações a qualquer pessoa com a finalidade de influenciar qualquer decisão com relação à Instituição.
- ✓ Doações da sociedade em geral sempre são bem vindas e sempre devem ser recebidas e gerenciadas pela diretoria administrativa da Santa Casa, que manterá os registros dos valores de forma apropriada e com todas as informações necessárias para fins de prestação de contas.
- ✓ Qualquer indício de ato lesivo (corrupção, facilitação, propina, favorecimento, etc.) deve ser comunicado ou denunciado diretamente no Canal de Denúncias, para ser apurado pelo Comitê de Ética da Santa Casa.

## 8 - ATENDIMENTO AO CLIENTE

- ✓ Cabe a todo colaborador principalmente os da recepção e equipe técnica, atender todo paciente (cliente) de forma digna, “empática” (se colocando no lugar dele), respeitosa e objetivando sempre sua satisfação, o bem estar; profissional e imparcial, e o mais breve possível.
- ✓ A excelência no atendimento e a qualidade nos serviços prestados são prioridades para a Santa Casa e devem ser baseados nos quesitos abaixo:
  - a. Fornecer as informações solicitadas de forma clara, precisa e transparente, atendendo as solicitações com respostas concisas, de forma adequada e no prazo estabelecido.
  - b. Ter ciência de que o relacionamento com o cliente deve ser pautado tanto pelo compromisso de atender a seus direitos e interesses quanto pelo cumprimento da legislação vigente, e a política da Instituição.
  - c. A abordagem a pacientes e familiares deve sempre visar a assistência, excluindo-se interpelações por questões pessoais e fora do contexto assistencial.
  - d. Tendo em vista que o respeito aos colegas de trabalho é imprescindível para o bom atendimento, divergências de atuação entre os profissionais (colegas) devem ser tratadas por vias adequadas, nunca na presença de clientes.
  - e. Comentários pessoais, não relacionados ao objetivo da instituição sobre outros membros da equipe ou sobre acontecimentos diversos devem ser evitados.
  - f. O recebimento de presentes de pacientes, acompanhantes ou seus familiares deve ser, preferencialmente, evitado. Na impossibilidade de recusar educadamente, o empregado deve deixar claro que não haverá favorecimento de qualquer tipo no
  - g. Caso o responsável pelo atendimento tenha alguma dificuldade com determinado cliente, deverá solicitar a presença de seu superior para auxiliá-lo na melhor conduta para a situação.



# SANTACASA

de Pompéia

## 9 - DO PATRIMONIO DA ENTIDADE

- ✓ Todos devem proteger e preservar o patrimônio físico e/ou virtual da Instituição contra o uso inadequado ou indevido, tratando com zelo e cuidado os equipamentos, materiais de consumo, intranet, internet, sistemas de informação institucional, correios eletrônicos, que são destinados para fins restritos à atividade laboral do empregado, bem como as instalações da Santa Casa de Pompéia e bens públicos cedidos para uso da Instituição.

## 10 - LOGOMARCA

- ✓ Logomarca é a representação gráfica do nome da Instituição, que determina a sua identidade visual e que transmite ao cliente e aos empregados suas principais características de maneira instantânea e intuitiva.
- ✓ O uso não autorizado e a aplicação da logomarca de maneira não condizente com a identidade visual são passíveis de punição, conforme legislação vigente.

## 11 - ESG

- ✓ O conceito ESG, está ligado diretamente ao equilíbrio dos aspectos ambiental, social e de governança na gestão dos negócios. Desse modo, os aspectos econômicos, de transparência e ética se articulam, buscando assegurar a competitividade e a perenidade de uma empresa.

 E Environmental Ambiental	 S Social Social	 G Governance Governança
<b>MEIO AMBIENTE</b> - diz respeito à conservação e à redução de impactos negativos ao meio ambiente Aquecimento global e pegada de carbono   Poluição do ar e da água   Gestão hídrica   Desmatamento   Eficiência energética   Biodiversidade   Gestão de resíduos	<b>SOCIAL</b> - diz respeito à diversidade   Comprometimento com os direitos humanos e leis trabalhistas   Direitos humanos   Relacionamento com o entorno   Satisfação do cliente   Proteção de dados e privacidade   Engajamento e segurança de colaboradores e pacientes.	<b>GOVERNANÇA</b> - são tratadas questões relacionadas a gestão interna, conduta corporativa, crescimento, relação com entidades governamentais   transparência   Conduta ética e compliance



# SANTACASA

---

## de Pompéia

<p>A Santa Casa :</p> <p>A - Promove o Gerenciamento dos Resíduos Hospitalares, assim como a correta segregação e destinação dos mesmos.</p> <p>B - Atua em conformidade com a legislação e normas ambientais aplicáveis em vigor.</p> <p>C - Estimula internamente uma conduta sustentável e respeito</p> <p>D - Promove a prática a utilização de meios eletrônicos de comunicação e está em implantação a prática de uso racional de recursos como papel (através de digitalização de processos), energia elétrica (através de investimento e fotovoltaica), e outros recursos disponíveis no ambiente de trabalho.</p>	<p>A Santa Casa:</p> <p>A- Respeita e promove a diversidade em seu ambiente de trabalho, respeita a legislação.</p> <p>B- Compromete-se com direitos humanos e legislação trabalhista vigente.</p> <p>C- Promove a qualidade dos serviços prestados e satisfação do cliente.</p> <p>D- Promove a proteção de dados e segurança</p>	<p>A Santa Casa:</p> <p>A - Promove e incentiva a relação harmoniosa junto aos entes municipais, estaduais e federais, em prol do benefício comum que é o atendimento em saúde de qualidade a todos os que necessitam dos serviços da Santa Casa.</p> <p>B - Promove a Gestão transparente junto à sociedade em geral visando o crescimento de forma sustentável</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 12 - CANAL DE COMUNICAÇÃO

PELO SITE: [www.santacasapompeia.org.br](http://www.santacasapompeia.org.br)

- CANAL DE DENUNCIAS

## 13 - PENALIDADES

- ✓ As orientações deste Código deverão ser observadas e seguidas. O não cumprimento poderá acarretar em medidas disciplinares cabíveis aos empregados, respeitando-se à Norma Disciplinar e a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, sendo certo que as penalidades são as seguintes
  - a. Orientação;
  - b. Advertência verbal;
  - c. Advertência por escrito;
  - d. Suspensão;
  - e. Demissão sem justa causa;
  - f. Demissão por justa causa.
- ✓ Dependendo da gravidade de cada situação, será aplicado qualquer penalidade independente da ordem acima, conforme previsto em lei.

## 14 - GESTÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

- ✓ O Comitê de Ética da Santa Casa de Pompéia têm por finalidade essencial dar execução ao Código de Conduta Ética **conforme processo padronizado com as devidas evidências**, propor sua atualização e aprimoramento, assim como disseminar e fazer



# SANTACASA

de Pompéia

cumprir este instrumento, assegurando sua eficácia e efetividade, além de esclarecer consultas sobre seu conteúdo e aplicação.

- ✓ O Comitê de Conduta Ética é responsável por receber e efetuar a gestão das apurações das denúncias registradas, e com imparcialidade estabelecer critérios para o tratamento de situações previstas e não previstas neste Código, dirimindo situações controversas, analisando dilemas éticos e garantindo a uniformidade dos critérios utilizados na resolução dos casos.

## **15 - DISPOSIÇÕES FINAIS**

- ✓ O Código de Conduta Ética integra o contrato de trabalho do empregado.
- ✓ Nenhum empregado/colaborador poderá alegar desconhecimento das diretrizes constantes do presente Código.
- ✓ Empregados/colaboradores podem apresentar sugestões para contribuir com melhorias ao Código e Políticas
- ✓ O presente Código será revisado e atualizado sempre que necessário, devendo ser aprovado pela Diretoria Executiva da Santa Casa de Pompéia.