



Código de Conduta

Versão fev/2022



HOSPITAL

Carlos Fernando Malzoni - Matão SP

Palavra do Presidente

Prezados Colaboradores, Parceiros e demais envolvidos,

É com grande satisfação que comunicamos e disponibilizamos o Código de Conduta da **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni**, instrumento este que deve representar os nossos valores e princípios, norteando as nossas ações, a fim de que sejam seguidos e difundidos em todos os segmentos em que atuamos.

Somos uma Instituição Filantrópica de referência regional que proporciona serviços nas áreas de Saúde, Educação e Assistência Social, orientando as nossas relações a atitudes éticas, humanizadas e responsáveis.

Primamos por uma estrutura na qual se aplicam as melhores práticas de governança, alinhadas ao nosso planejamento estratégico e à sustentabilidade da instituição, através de um Programa de Integridade Efetivo, sempre sustentados pelos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade social.

Esta iniciativa enaltece a integridade e o compromisso da nossa instituição, o que se conquista através do comprometimento dos nossos gestores, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e demais envolvidos, para que permaneçamos no cumprimento da nossa missão, como um legado dos seus fundadores e em benefício de toda nossa comunidade.

João Carlos Marchesan

Presidente do Conselho de Administração

Sumário

1. Missão, Visão e Valores.....	5
1.1 Missão	5
1.2 Visão	5
1.3 Valores.....	5
2. Código de Conduta	5
2.1. Conceito	5
2.2. A Quem se Destina.....	5
3. Atuação Profissional.....	6
3.1. Comportamento Ético	6
4. Nossas Responsabilidades.....	9
4.1. Respeito com os Clientes	9
4.2. Respeito com as Pessoas.....	10
4.3. Respeito com a Instituição.....	11
4.4. Doações e Patrocínios.....	13
4.5. Controles Financeiros e Contábeis	13
4.6. Proteção de Dados e Confidencialidade.....	14
4.7. Relações com Terceiros, Fornecedores e Prestadores de Serviços	14
5. Utilização das Redes Sociais.....	15
6. Relações com a Imprensa.....	16
7. Operadoras de Planos de Saúde	16
8. Órgãos Governamentais e Agências Reguladoras.....	17
9. Concorrência	18
10. Comunidade.....	19
11. Meio Ambiente.....	19
12. Saúde e Segurança do Trabalho.....	20
13. Contratações de Colaboradores.....	21
13.1. Indicação/Contratação de Familiares de Colaboradores e Ex-Colaboradores	21
14. Promoção e Participação em Eventos	22
15. Definições.....	22
15.1. Políticas.....	22
15.2. Protocolos.....	22
15.3. Programas.....	22
15.4. Plano	23
15.5. Fluxogramas / Mapeamento de Processos.....	23

15.6. Manual de Organização	23
16. Gestão do Código de Conduta.....	23
17. Canais de Comunicação.....	24
18. Cumprimento das Leis, Normas e Regulamentos.....	25
19. Proteção de Dados Pessoais	25
19.1. Privacidade e Confidencialidade	26
20. Utilização dos Recursos da Instituição.....	26
21. Disposições Gerais.....	27

1. Missão, Visão e Valores

1.1 Missão

Manter-se entidade filantrópica, prestando serviço de saúde com qualidade, dignidade, eficiência e humanização.

1.2 Visão

Ser referência regional em alta complexidade, com excelência na prestação de serviços de saúde, buscando a certificação.

1.3 Valores

Credibilidade, Ética, Humanização, Respeito, Compromisso Social, Inovação e Sustentabilidade.

2. Código de Conduta

2.1. Conceito

É um conjunto de diretrizes que estabelece princípios e normas, orientando as ações que devem ser seguidas por todos os integrantes, de acordo com a missão, visão e valores da organização, através das quais a Instituição indica e esclarece as suas responsabilidades éticas, sociais e ambientais.

2.2. A Quem se Destina

Este “Código de Conduta” se aplica a toda a **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni** e seus colaboradores, de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo clínico aberto, voluntários, menores aprendizes, estagiários, diretores estatutários, membros de conselho, residentes, corpo docente, corpo discente, pacientes, e quaisquer terceiros envolvidos com a Instituição, sendo todos aqui denominados como “Integrantes”.

A Instituição e seus “Integrantes” comprometem-se a cumprir com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta Ética, assim como com as demais políticas e normas internas.

3. Atuação Profissional

3.1. Comportamento Ético

3.1.1. Conduta Pessoal – Regras Gerais

Os “Integrantes” devem tratar e serem tratados com respeito, dignidade, tendo as garantias de condições seguras de trabalho, atentando-se a observância dos seguintes itens:

Adoção de medidas necessárias à preservação da integridade física, mental e moral;

Manutenção de uma comunicação permanente e clara, que busque o engajamento constante entre todas as partes, estimulando o crescimento pessoal, profissional e da Instituição;

Agir com lealdade com a Instituição, defendendo e preservando seus legítimos interesses e a sua imagem;

Respeitar as necessidades, expectativas, individualidade e privacidade dos colegas de trabalho e de todos os públicos com os quais se relaciona;

Evitar qualquer forma de constrangimento para si e outros, agindo com dignidade, lealdade e espírito de equipe, criando e mantendo um bom ambiente de trabalho;

Garantir a confiabilidade e veracidade das informações prestadas;

Posicionar-se contra todo e qualquer ato que possa atentar contra o patrimônio da Instituição, inclusive zelar pela integridade de todos;

Resguardar e difundir mutuamente os valores contidos neste Código de Conduta Ética.

3.1.2. Apresentação Pessoal

A utilização do crachá em local visível é obrigatória a todos os colaboradores e prestadores de serviços, enquanto permanecerem nas dependências da Instituição. O crachá é de uso pessoal e intransferível.

Todos os que trabalham ou prestam serviço à nossa Instituição devem zelar pela sua imagem pessoal, trajando-se de roupas e acessórios adequados para o ambiente profissional de forma condizente com a função desempenhada.

Os colaboradores que não possuem indicação para o uso de uniforme, conforme políticas internas devem respeitar regras que limitam e estabelecem os critérios de vestimentas apropriadas para o local de trabalho. Aqueles que utilizam uniforme, jalecos, aventais, devem respeitar, também, os critérios de sua utilização.

Os uniformes, bem como crachá, deverão ser devolvidos quando o colaborador e/ou prestador de serviços encerrar seu contrato de trabalho com a Instituição.

Outras dúvidas de colaboradores sobre as normas de vestimenta e apresentação pessoal devem ser esclarecidas junto ao seu gestor imediato ou a área de Gestão de Pessoas.

3.1.3. Uso de Bens e Instalações

Todos os colaboradores e demais "Integrantes" devem zelar pela correta utilização e conservação dos bens e instalações. São considerados bens da Instituição:- máquinas e equipamentos, utensílios, bens de consumo, edificações, veículos, acervo técnico e intelectual, acervos financeiros, tecnologia, softwares entre outros. Sendo assim, devemos:

- Zelar pela imagem da **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni**;
- Utilizar os materiais e equipamentos de forma adequada, de acordo com os fins aos quais se destinam, evitando perdas, desperdícios e estragos;
- Não utilizar os recursos da Instituição para fins particulares;

- Não fazer fotos ou filmagens dos ambientes internos sem a devida autorização formal do responsável pela área de Marketing e das pessoas que são fotografadas ou filmadas;
- Respeitar todas as políticas e normativas referentes à utilização correta de ativos e recursos da Instituição;
- O patrimônio da Instituição não pode ser utilizado para a obtenção de vantagens pessoais e nem fornecido a terceiros, para qualquer fim, salvo os dispositivos de contrato celebrados em conformidade com as normas internas da Instituição.

Caso o colaborador ou parceiro não tenha a devida capacitação para lidar com algum objeto do patrimônio, ou ainda em caso de dúvida, deverá solicitar treinamento ou orientação para utilizá-lo, bem como mantê-lo no devido lugar e em condições adequadas de uso.

3.1.4. Gestores

Os gestores da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni devem exercer uma liderança comprometida com os preceitos deste Código, promovendo um ambiente que valorize a atitude ética, a preservação da saúde, segurança, além da integração dentro da Instituição.

Devem gerenciar os processos internos sob sua responsabilidade, desenvolvendo atividades sistemáticas de orientação e que estimulem a igualdade de oportunidades para todos os colaboradores em todas as políticas, práticas e procedimentos, utilizando como critério exclusivo de ascensão profissional o mérito individual.

Cabe aos gestores agir imediatamente quando identificarem violações a este documento, adotando medidas preventivas de detecção e remediação de qualquer falha ou desvio de conduta e, sempre que necessário, devem buscar orientação e suporte da área Jurídica e/ ou da área de Gestão de Pessoas.

Toda e qualquer preocupação referente a violações da lei, deste Código, ou demais políticas internas, devem ser formalmente relatadas ao Comitê de Conduta Ética.

3.1.5. Colaboradores

Os colaboradores são a base estrutural da **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni**. As relações de interação devem ser pautadas pela cooperação, gentileza e respeito.

Não serão permitidas ou toleradas qualquer forma, direta ou indireta, de ameaça, coerção, abuso ou assédio no ambiente de trabalho, além de atitudes intolerantes como discriminação em relação à raça, religião, gênero, ou opção sexual.

Não serão toleradas atitudes grosseiras, agressões físicas ou verbais, humilhações ou quaisquer outras práticas, explícitas ou veladas, tampouco solicitação de favores ou serviços pessoais que caracterizem abuso de posição hierárquica e/ou conflito de interesses.

4. Nossas Responsabilidades

4.1. Respeito com os Clientes

Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Clientes”, os pacientes da **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni**, assim como seu representante legal, seus acompanhantes ou visitantes.

O Hospital Carlos Fernando Malzoni e seus Colaboradores comprometem-se a:

- Tratar todos os Clientes com educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão;
- Dar respostas claras e rápidas para atender aos anseios do paciente quanto às informações sobre os serviços ou tratamentos aos quais estiver sendo submetido;
- Evitar comentários pessoais sobre outros membros da equipe ou sobre eventos ocorridos no ambiente de trabalho. Questões sobre relacionamento intra ou extra equipe, devem ser tratadas nas vias adequadas, jamais diante dos Clientes;
- Caso tenham alguma dificuldade com determinado Cliente, solicitar a presença de seu superior para auxiliá-lo na melhor conduta para aquela situação;
- Manter o foco no paciente, atrelando o resultado à sua qualidade de vida;

- Garantir a eficiência no tempo de internação e de atendimento;
- Adotar os mais eficientes procedimentos para a proteção das informações dos pacientes. Esta medida é obrigatória, em conformidade com a legislação vigente e imprescindível, também para que os pacientes se sintam confortáveis em dividi-las com os representantes da Instituição, possibilitando que a respectiva equipe de cuidado tome sempre as melhores decisões;
- Todas as informações do paciente são confidenciais, sejam elas referentes a dados pessoais ou ao estado de saúde;
- Não será permitida a divulgação, em qualquer mídia, de quaisquer informações dos pacientes, salvo em casos autorizados pelo paciente ou por ordem judicial;
- O acesso ao prontuário e resultados de exames do paciente só poderá ser feito pelos profissionais autorizados, que estão obrigados à manutenção do sigilo das informações de seu conteúdo;
- O prontuário pertence ao respectivo paciente.

Nota: Nenhum documento pode ser copiado ou fotografado sem a devida autorização formal correspondente, ou consentimento do titular, tratando-se de Dados Pessoais comuns ou sensíveis, em conformidade com os padrões de ética médica, políticas corporativas e legislação vigente no país, sendo proibido o desvio de finalidade.

4.2. Respeito com as Pessoas

O Hospital Carlos Fernando Malzoni e seus “Integrantes” respeitam a diversidade, bem como as características e as escolhas pessoais de cada indivíduo e não permitirão qualquer tipo de discriminação com base em etnia, credo, nacionalidade, sexo, idade, cidadania, religião, origem regional, deficiências físicas, estado civil, dentre outros:

- Assédio e comportamento indevido: não será permitido qualquer tipo de comportamento que possa ofender a integridade física ou psíquica de qualquer indivíduo. Esse comportamento inclui, mas não se limita ao assédio sexual, assédio moral, agressão física ou qualquer outro tipo de ação ofensiva.

- Trabalho forçado/Infantil: a Instituição não emprega e não permite a contratação de trabalho forçado/Infantil ou compulsório, na forma da legislação brasileira em vigor.
- Contratação: a Instituição se compromete a obedecer a um processo seletivo justo e isento, sem a influência indevida de “Integrantes” ou Terceiros.

4.3. Respeito com a Instituição

Todas as atividades e decisões do Hospital Carlos Fernando Malzoni e de seus “Integrantes”, no exercício de suas funções, serão tomados e conduzidos de forma íntegra e transparente, de acordo com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas.

As relações entre a Instituição, seus “Integrantes” e demais partes interessadas devem respeitar rigorosamente os princípios de isenção, transparência, ética e inexistência de conflitos de interesse.

Diante o exposto, não é permitida a realização de acordos ou tomadas de decisões que:

- Afetem ou possam afetar o desempenho profissional dos “Integrantes” no exercício de suas funções;
- Afetem ou possam afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões dos “Integrantes” em benefício da Instituição;
- Afetem ou possam afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões de outros “Integrantes” ou de Terceiros, inclusive Agentes Públicos;
- Tenham como objetivo a obtenção indevida de benefícios pessoais próprios e/ou para Terceiros.

4.3.1. Proibição de Suborno

O Hospital Carlos Fernando Malzoni não permite qualquer forma de concessão de vantagens ou privilégios a funcionários públicos no exercício de sua função, e proíbe qualquer conduta que possa configurar ato lesivo à administração pública, nacional ou estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846, 1/08/2013.

Sob nenhuma circunstância os “Integrantes” devem oferecer subornos, propinas ou outros tipos de pagamentos semelhantes, direta ou indiretamente, durante a realização de atividades de qualquer natureza.

Em cumprimento a Lei 12.846/13, Lei Anticorrupção Brasileira, é terminantemente proibido realizar quaisquer pagamentos que possam ser considerados impróprios, quer sejam diretamente a um funcionário ou autoridade pública, ou indiretamente por meio de um consultor, representante ou terceiros.

Os “Integrantes” com aptidão e competência para tal, devem manter os registros com exatidão, descrevendo todos os pagamentos de forma clara e correta, assegurando que estes não sejam feitos para fins ilícitos.

Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pela Instituição ou por seus “Integrantes”, no exercício de suas funções, deverão estar expressamente previstos em contrato e ou refletir de forma completa e precisa uma transação licitamente realizada. Serão consideradas “Vantagens Indevidas” quaisquer tipos de vantagens prometidas, oferecidas ou dadas a um Agente Público ou a um terceiro relacionado a este em troca ou expectativas de benefícios.

Tais “vantagens” não se limitam a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, viagens, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.

4.3.2. Equipamentos, Recursos e Insumos

Todos os colaboradores são responsáveis pela guarda, zelo e conservação de ativos e propriedades da Instituição, principalmente aqueles de uso pessoal, colocados sob sua guarda, e disponibilizados exclusivamente para execução de suas atividades profissionais.

Devem protegê-los contra furto, abuso ou uso não autorizado, usá-los com eficiência e evitar desperdício, usá-los para objetivos empresariais apropriados e comunicar imediatamente qualquer perda, uso inadequado ou furto.

Nenhum “Integrante” pode apropriar-se de ativos ou recursos da Instituição, nem utilizar os mesmos para benefício próprio. A remoção ou utilização não autorizada de qualquer ativo da Instituição é considerada ato ilícito e passível de aplicação de penalidades, conforme estabelecido na legislação vigente.

Os ativos da Instituição, que são utilizados pelos “Integrantes”, não devem servir para obtenção de vantagens ilícitas ou indevidas, pessoais ou para terceiros, direta ou indiretamente.

4.4. Doações e Patrocínios

Todas as doações e patrocínios efetuados ou recebidos em nome da Instituição deverão ser documentados, e passar por um processo de aprovação formal e prévia da Gestão.

Excepcionalmente, em situações de interesse da Instituição, é permitida a oferta ou doação de presentes ou entretenimento de valores razoáveis ou ocasionais, doados a indivíduos que não façam parte do governo ou a pessoas jurídicas, se o valor do presente ou entretenimento não for significativo, ou se a ocasião em que ocorrer não permitir a interpretação de que se trata de uma troca por vantagens.

Quando a oferta de presentes ou entretenimento for para funcionários ou autoridades públicas, será preciso seguir diretrizes ainda mais rígidas, pois há restrições legais significativas que proíbem ou limitam gratificações. Essas leis são impostas para evitar tentativa no sentido de influenciar autoridades públicas no desempenho das suas obrigações oficiais. Dessa forma, é proibido fornecer, pagar, oferecer presentes ou entretenimento a funcionários ou autoridades públicas, exceto se estiver de acordo com a Lei nº 12.846 de 1º/08/2013 (“Lei Anticorrupção”), que proíbe corrupção de agentes públicos e governamentais, nacionais e estrangeiros, com a finalidade de obter, reter ou direcionar um negócio.

4.5. Controles Financeiros e Contábeis

Todos os gestores e respectivas equipes comprometem-se a controlar as operações financeiras realizadas, evitando que recursos sejam desviados ou utilizados para fins indevidos.

Além disso, comprometem-se a realizar a manutenção dos registros contábeis fiscal, que reflitam de forma completa e precisa todas as transações realizadas. Contratos, notas fiscais, relatórios, faturas e todos os outros documentos relacionados à contratação de bens e serviços deverão sempre corresponder a realidade do que foi contratado.

4.6. Proteção de Dados e Confidencialidade

A vida privada de cada um dos “Integrantes” somente lhe diz respeito, sempre que não interfira no desempenho de suas atividades profissionais e na imagem da Instituição.

A Instituição deve garantir a todos os “Integrantes” privacidade e sigilo das informações pessoais de natureza confidencial.

É responsabilidade de cada usuário a proteção das senhas designadas que permitem o acesso aos diferentes serviços e sistemas de informação. Todas as senhas devem ser confidenciais, pessoais e intransferíveis.

As contas de acesso para usuários externos devem ser individuais e autorizadas pelo gestor responsável pela sua contratação e mediante a formalização do termo de responsabilidade e confidencialidade no respectivo contrato.

4.7. Relações com Terceiros, Fornecedores e Prestadores de Serviços

Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Terceiros” quaisquer parceiros de negócios, fornecedores, prestadores de serviços, consultores, agentes, intermediários, representantes ou qualquer outra parte envolvida com o Hospital Carlos Fernando Malzoni que não seja definida como Cliente ou Agente Público.

A escolha e contratação de nossos fornecedores devem seguir critérios técnicos e profissionais que garantam que a relação seja isenta de favorecimentos e privilégios, pautando-se em práticas comerciais justas em relação à qualidade, preço, prazos acordados e serviços prestados.

Serão garantidas as mesmas oportunidades a todos os fornecedores que desejarem participar de nossos processos de compras e contratações, não sendo permitido favorecimento sob qualquer circunstância. Todos os processos devem garantir a escolha do melhor custo-benefício para a Instituição, conforme regras pré-estabelecidas.

Todo colaborador que trabalha em atividades de Compras deve se abster de realizar operações que possam influenciar ou ter relação com algum negócio de sua propriedade ou que pertença a seus familiares nas linhas retas (ascendentes/descendentes), colaterais (irmãos, tios, primos, sobrinhos etc.) e por afinidade, bem como cônjuges, amigos íntimos, ou ainda, políticos. Caso o colaborador responsável pela aquisição dos bens ou serviços se apresente nestas condições, caberá ao mesmo comunicar ao respectivo gestor a existência do conflito de interesse, a fim de que designe outro

“Integrante” da equipe para a atividade.

O Hospital Carlos Fernando Malzoni e seus “Integrantes” comprometem-se a conduzir o relacionamento com os Terceiros de forma ética e transparente, resguardando os melhores interesses dos “Integrantes”.

A Instituição incentiva que os Terceiros implementem programas de Compliance próprios, compatíveis com os parâmetros estabelecidos neste Código de Conduta.

Os fornecedores e prestadores de serviços não estão autorizados a utilizarem a marca ou falarem em nome da Instituição, e nem mesmo a divulgar projetos, finalizados ou não, sem autorização prévia e escrita da área contratante e da área de Comunicação Corporativa.

Deverão ser formalizados contratos com valores previstos de cada evento, ou uma série de eventos relacionados entre si, devendo os requisitos serem determinados pela Área Jurídica, e que contêmham um procedimento de oferta-aceitação

Não obstante ao exposto, tratando-se de contratos de prestação de serviços que envolvam mão-de-obra de curto ou longo prazo, dentro das instalações da Instituição, será obrigatória a formalização de contrato, o qual deve ser aprovado pelo responsável Jurídico, independente do montante contratado.

Em toda formalização de acordo ou contrato comercial deve estar estabelecida a obrigatoriedade do Terceiro sobre a ciência e cumprimento integral do estabelecido neste Código de Conduta, bem como eventuais penalidades em caso de descumprimento.

5. Utilização das Redes Sociais

O Hospital Carlos Fernando Malzoni está presente nas principais redes sociais. A gestão do conteúdo e do relacionamento com as partes interessadas externas é de responsabilidade da área de Comunicação; todavia, a proteção da imagem da Instituição é responsabilidade de todos os colaboradores. Sendo assim, é nosso dever:

- Salvo nos casos em que for expressamente e formalmente autorizado por um representante da Administração da Instituição, é proibido fotografar nas dependências dos

estabelecimentos mantidos pela Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Matão – Hospital Carlos Fernando Malzoni e/ou divulgar essas fotos em redes sociais;

- Não devem ser divulgados informações e comentários em nome da Instituição, de seus pacientes, alunos ou acompanhantes e responsáveis em mídias sociais, seja em seus perfis pessoais ou de terceiros;
- Qualquer ato praticado com o intuito de denegrir a Instituição será de responsabilidade única e exclusiva do autor, reservando-se a Instituição o direito de obter ressarcimento dos prejuízos eventualmente suportados;
- São proibidos a troca, o resgate, o armazenamento ou a utilização de conteúdo discriminatório, racista, difamatório, obsceno, pornográfico, violento, que desrespeite qualquer indivíduo, entidade e que seja contrário às políticas e interesses da Instituição.

6. Relações com a Imprensa

Quaisquer contatos com a imprensa serão promovidos exclusivamente por “Integrantes” autorizados, dentro dos limites dos assuntos de sua competência. É, portanto, proibido que “Integrantes” não autorizados realizem contato com a imprensa em nome da Instituição.

A Instituição responde de modo transparente às consultas solicitadas pela imprensa, sempre que lhe convier, resguardando os seus interesses gerais.

O contato com profissionais da imprensa não deve ser tratado, em hipótese alguma, como um relacionamento comercial. Dessa forma, não envolve favores ou pagamento de nenhuma espécie.

7. Operadoras de Planos de Saúde

O relacionamento com as operadoras de planos de saúde deve ser pautado no respeito e confiança mútua, com ações transparentes e troca de informações autorizadas, que garantam a satisfação de nossos pacientes e parceiros, gerando benefícios para todas as partes.

Não é permitido aos “Integrantes” depreciarem a imagem das operadoras de planos de saúde, tampouco emitir comentários acerca de sua qualidade para pacientes e acompanhantes.

Devem ser estabelecidos contratos formais, sob validação do responsável Jurídico da Instituição, a fim de que estas e demais condições comerciais, de relacionamento e de níveis de serviço sejam integralmente cumpridas.

8. Órgãos Governamentais e Agências Reguladoras

Primamos por um bom relacionamento com todas as esferas governamentais e reguladoras, respeitando leis, normas e regulamentos, observando os princípios constitucionais e o direito vigente. Para isso, mantemos canais permanentes de comunicação e diálogo, buscando transparência e respeito mútuo.

As comunicações da Instituição com os órgãos governamentais e reguladores só devem ser feitas pelos “Integrantes” cuja função englobe esta responsabilidade ou por aqueles designados formalmente pela Diretoria para tanto. O fornecimento de informações a todas as esferas de governo, inclusive órgãos públicos municipais, estaduais e federais, sempre que possível, deve ser efetuado por escrito, mediante protocolo e sob a orientação do responsável Jurídico da Instituição.

Nenhuma forma de fraude, perturbação de procedimento licitatório, obstrução a investigação ou qualquer outro ato ilícito, poderá ser praticado contra autoridade ou servidor da administração pública direta ou indireta, seja esta federal, estadual ou municipal.

A Instituição não permite qualquer forma de concessão de vantagens ou privilégios a funcionários públicos no exercício de sua função, e proíbe qualquer conduta que possa configurar ato lesivo à administração pública, nacional ou estrangeira.

Tais dispositivos estão expressos na **Lei nº 12.846/2013** e suas respectivas alterações, que tratam da responsabilização de pessoas jurídicas ou físicas por práticas de atos contra a Administração Pública.

Diante desse cenário legal, os “Integrantes” da **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni** devem redobrar sua atenção para que atos de

corrupção não sejam praticados, tendo em vista a possibilidade de serem pessoalmente responsabilizados.

Os “Integrantes” devem atuar a fim de garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas nestes contratos e convênios, garantindo que a Instituição não tenha seus direitos infringidos ou relegados por acordos, vontades políticas ou pessoais, devendo as dúvidas serem direcionadas para as assessorias jurídicas relacionadas a esses contratos e convênios.

9. Concorrência

A Instituição respeita as demais empresas que atuam em seu segmento, e assegura uma concorrência saudável, isenta de práticas que não estejam associadas a métodos éticos e legais.

A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni mantém um relacionamento cordial e respeitoso com os concorrentes e aposta na cooperação para alcançar objetivos comuns.

Todos os “Integrantes” devem se comportar cordialmente no relacionamento com a concorrência. A obtenção de informações deve ocorrer de maneira lícita e transparente, a fim de não expor os negócios perante a concorrência, preservando o sigilo das informações em seu poder. Todas as empresas devem ser tratadas com o mesmo respeito com que esta Instituição espera ser tratada.

Nenhum “Integrante” está autorizado a fornecer informações estratégicas, confidenciais ou, sob qualquer outra forma, prejudiciais à Instituição, a quaisquer terceiros.

A Instituição respeita as normas da concorrência leal e não firma contratos em violação às leis aplicáveis. Todos os “Integrantes” são obrigados a respeitar as leis contra as restrições à concorrência, sendo proibido: (I) transmitir informações relativas a preços, relações de fornecimento, condições, capacidade, quota de mercado, margens, custos, informações especiais sobre clientes, conteúdo de ofertas ou comportamento decorrentes de ofertas; e (II) realizar acordos com concorrentes que tenha por finalidade direta ou indireta impedir ou que resultem em impedir a livre concorrência.

10. Comunidade

Temos consciência de nosso papel e responsabilidade na sociedade. O respeito junto às comunidades em que atuamos é fator preponderante em nossas decisões, o que nos leva a promover ações institucionais de cunho social, buscando o desenvolvimento e bem-estar, por meio da melhoria da qualidade de vida local.

Possuímos também projetos de voluntariado, que têm como objetivo levar alegria, bem-estar e conforto aos nossos Clientes, criando um ambiente ainda mais acolhedor à toda a sociedade.

Os gestores e colaboradores devem empregar os melhores esforços para compreender a realidade local e, voluntariamente, contribuir com as ações institucionais de cunho social.

11. Meio Ambiente

A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni é uma Instituição comprometida com a qualidade de vida de seus “Integrantes” e parceiros.

Respeitamos a legislação ambiental, sendo dever de cada um cumprir os requisitos aplicáveis às atividades realizadas.

Os resíduos gerados deverão ser acondicionados e descartados conforme normas internas e exigências legais.

Todas as diretrizes do Plano de Gerenciamento de Resíduos deverão ser seguidas:

- Os materiais disponibilizados para a realização das atividades deverão ser utilizados adequadamente, evitando desperdícios e descartes desnecessários;
- As dependências físicas deverão ser conservadas e mantidas em condições de higiene;
- O consumo de água e energia elétrica deve ser feito de forma racional, evitando o esgotamento dos recursos naturais e desperdício;
- É permitida alimentação apenas nos locais autorizados;

- Descartes de resíduos deverão atender as seguintes categorias de perfuro cortantes, infectantes, recicláveis e domésticos.

O Hospital Carlos Fernando Malzoni mantém um programa de reciclagem de materiais, tais como papelão, embalagem de soro fisiológico e material metálico, que são comercializados. Os recursos obtidos são aplicados em capacitação, eventos, campanhas em prol dos colaboradores e pelas boas práticas no descarte correto dos resíduos.

12. Saúde e Segurança do Trabalho

A adoção e a manutenção de boas práticas de segurança são fundamentais para garantir a integridade e a saúde de nossos colaboradores e parceiros. Incentivamos atividades e campanhas internas proporcionando um ambiente adequado ao exercício de nossas funções.

O compromisso com a saúde e segurança é responsabilidade de todos, por isso é obrigatório:

- Agir de acordo com o regulamento e procedimentos de Segurança no Trabalho;
- Sempre utilizar os respectivos EPIs (equipamentos de proteção individual) fornecidos para o desempenho das atividades, quando necessário dentro de cada segmento da Instituição, tendo como responsabilidade seu uso, guarda e conservação, devendo substituí-los quando danificados, extraviados ou prazo de validade vencido;
- Garantir e preservar a higienização, organização e segurança em todas as nossas instalações;
- Não obstruir rotas de fuga e equipamentos de preservação e combate a incêndio;
- Não consumir ou estar sob efeito de bebida alcoólica ou qualquer tipo de droga durante a realização das suas atividades profissionais;
- Comunicar à área de Medicina do Trabalho e ao gestor imediato quando estiver em tratamento médico, ou submetido a medicamentos que possam interferir em seus reflexos, raciocínio e, conseqüentemente, na segurança durante a realização do trabalho.
- Manter todos os registros de fornecimento e demais controles necessários para sustentação como evidência ao cumprimento das normas regulamentadoras vigentes;

A saúde de nossos colaboradores é muito importante para nós. Cada gestor deve acompanhar junto à área de Medicina do Trabalho o período de realização de exame admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de cargo e demissional, e ainda se esses colaboradores estão aptos a realizarem suas atividades.

É obrigatório que todos participem das campanhas de vacinação realizadas pela Instituição, diminuindo assim, o absenteísmo (ausência temporária no trabalho por motivo de doença) e o presenteísmo (estar presente no trabalho, porém, com algum tipo de doença).

Os atestados médicos deverão ser entregues no prazo estabelecido pela Política de Gestão de Pessoas. Outros esclarecimentos deverão ser solicitados à área de Medicina do Trabalho.

13. Contratações de Colaboradores

13.1. Indicação/Contratação de Familiares de Colaboradores e Ex-Colaboradores

Em nossos processos de Recrutamento e Seleção, a contratação de candidatos que possuam parentesco com pessoas da Instituição, devem seguir a Política de Recrutamento e Seleção.

A contratação ou seleção de parceiros ou colaboradores que mantenham vínculo familiar até 3º grau com colaboradores da Instituição deve garantir:

- Impessoalidade: Todos os candidatos são submetidos a todas as etapas do processo seletivo, sem exceção, não havendo qualquer tipo de privilégio;
- Desvinculação: O colaborador que possua vínculo familiar com o candidato não pode participar, tampouco influenciar, qualquer decisão do processo de seleção ou contratação.

Os ex-colaboradores poderão ser recontratados, desde que não tenham sido demitidos por baixo desempenho ou má conduta. Somente poderão ser recontratados aqueles que tenham sido demitidos por redução de quadro, extinção do serviço ou por iniciativa própria, decorridos pelo menos 6 (seis) meses de seu desligamento. Toda recontração deve buscar informação sobre seu histórico profissional e comportamental com gestor da área em que trabalhou.

Não é permitida a contratação de colaborador que possua grau de parentesco na relação hierárquica de superior e subordinado.

14. Promoção e Participação em Eventos

A promoção ou participação em eventos devem ser alinhadas com os valores da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni e devem agregar conteúdo aos princípios de saúde, educação e assistência social. As instituições parceiras ou patrocinadoras devem ser empresas idôneas.

Toda participação em eventos externos deve ser autorizada e incentivada pelos gestores.

A participação em evento patrocinado ou promovido por representantes do nosso grupo de relacionamento só pode acontecer mediante a validação formal da Administração.

15. Definições

15.1. Políticas

Normas expedidas pelo Conselho de Administração da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni que exprimem os princípios que direcionam a atividade da Instituição, orientando os gestores para que difundam na organização os princípios adotados.

15.2. Protocolos

Regras que orientam e padronizam as diretrizes a serem seguidas na rotina e organização dos serviços assistenciais, contendo o passo a passo das ações multiprofissionais.

15.3. Programas

Conjunto de medidas institucionais, como projetos, cronogramas de trabalho, planos, treinamentos e campanhas para fortalecer e intensificar ações de qualidade e segurança. Articula projetos e planos, garantindo a orientação para uma finalidade comum.

15.4. Plano

Documento que reúne de forma sistemática um conjunto de macro ações destinadas a evitar e minimizar riscos à Instituição.

15.5. Fluxogramas / Mapeamento de Processos

É a representação gráfica e esquemática das fases de um processo de trabalho.

15.6. Manual de Organização

Documento que contém a organização de cada um dos setores do estabelecimento e indica a estrutura a hierarquia, as atribuições, as responsabilidades e as competências, definindo quem está habilitado a exercer determinada função em cada área.

16. Gestão do Código de Conduta

A gestão deste Código é administrada por um **Comitê de Conduta e Ética**, composto pelos gestores das áreas de Gestão de Pessoas, Assessoria Jurídica e Gestão de Riscos, Controles Internos, Compliance e Auditoria (GRCI/CA), de caráter permanente, que devem reunir-se extraordinariamente, sempre que houver necessidade.

A aplicação das diretrizes definidas neste Código e a manutenção de um ambiente com padrões elevados de conduta ética é um compromisso de todos os nossos colaboradores e parceiros.

Nos casos em que o **Comitê de Conduta e Ética** identificar a necessidade de investigação aprofundada sobre casos que infrinjam o disposto neste Código de Conduta, será instalada sindicância para apuração dos fatos, garantindo o sigilo nos casos de investigação de situações de descumprimento das normas e regulamentos.

Os colaboradores e parceiros deverão ser tratados com isonomia, independentemente do cargo ou posição que ocupem, estando sujeitos a penalidades, conforme procedimentos disciplinares internos.

- Responsabilidades do Comitê de Ética e Conduta:
- Esclarecer dúvidas, analisar situações não previstas neste Código e definir como proceder;
- Avaliar as situações de descumprimento do Código para decisão da(s) ação(ões) a ser(em) tomada(s);
- Dar suporte aos gestores na decisão a ser tomada nas situações de violação deste Código de Conduta;
- Revisar bianualmente este Código de Conduta e atualizá-lo sempre que necessário.

17. Canais de Comunicação

É responsabilidade de todos os “Integrantes” comunicar qualquer suspeita ou violação ao Código de Conduta, bem como de quaisquer práticas ou comportamentos incompatíveis com os nossos valores e com a legislação vigente.

As comunicações internas e externas referentes às transgressões, ou mesmo quaisquer dúvidas quanto à interpretação ou omissão de assuntos tratados neste Código de Conduta deverão ser encaminhados por meio de canais de comunicação específicos que serão amplamente divulgados pelo Comitê de Conduta Ética, sendo garantido o sigilo dos manifestantes.

A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni não permitirá ou tolerará qualquer tipo de retaliação contra qualquer pessoa que apresente uma denúncia de boa-fé ou uma queixa de violação às políticas vigentes.

Qualquer colaborador que se envolver em retaliação estará sujeito às ações disciplinares e previstas na legislação vigente.

18. Cumprimento das Leis, Normas e Regulamentos

Todos os “Integrantes” da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni devem obedecer às leis, regulamentos e normas internas aplicáveis às diversas atividades realizadas dentro da Instituição, ou quando estiver representando a mesma externamente.

Identificado o descumprimento de qualquer lei, norma ou regulamento interno, o gestor responsável pela respectiva área deverá ser informado e, em caso de dúvidas, a área de Gestão de Pessoas deverá ser formalmente consultada.

19. Proteção de Dados Pessoais

A realização das atividades desenvolvidas pela IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni é viabilizada através do acesso a plataformas digitais e à informação, que incluem os dados pessoais coletados e mantidos pela instituição.

É fundamental a implementação de medidas para resguardar as operações da Instituição, relacionadas à Segurança da Informação, bem como à proteção de direitos fundamentais de liberdade e de privacidade de cada usuário.

Portanto, em consonância com a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – os colaboradores e demais agentes de tratamento contratados pela IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni, deverão tomar as medidas cabíveis a fim de assegurar que os dados pessoais sejam acessados e/ou tratados somente por pessoas que necessitem dessas informações na realização de suas tarefas. Devem ser coletados apenas dados estritamente necessários à realização das atividades, em especial em relação aos dados classificados como sensíveis pela lei.

Se for indispensável o compartilhamento dos dados pessoais a terceiros, o colaborador da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERCÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni, deverá se certificar sobre a respectiva finalidade, bem como estar sustentado pela respectiva base legal que legitime esta ação, envolvendo o Comitê de Proteção de Dados em caso de dúvidas sobre

a sua devida aplicação, e sobre o cuidado com a segurança e preservação da confidencialidade. Nos demais casos, é terminantemente proibida divulgação de dados pessoais, principalmente dados sensíveis, coletados e mantidos pela Instituição.

Os colaboradores e prestadores de serviços contratados pela **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni**, no exercício das suas funções, devem observar os princípios referentes ao tratamento de dados pessoais constantes na Lei Geral de Proteção de Dados - guardar, proteger e conservar sob rigoroso sigilo todos os dados pessoais de terceiros a que tenham tido acesso no desempenho das suas funções, em particular a dados sensíveis - nas políticas corporativas vigentes e nos contratos de prestação de serviços, prezando pelos princípios de confidencialidade e de cumprimento dos deveres legais.

19.1. Privacidade e Confidencialidade

A vida privada de cada colaborador somente lhe diz respeito, desde que não interfira no desempenho de suas atividades profissionais e na imagem da Instituição, que garante a privacidade e o sigilo das informações pessoais de natureza confidencial.

20. Utilização dos Recursos da Instituição

O **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni** disponibiliza aos seus colaboradores bens e serviços adequados às atividades desenvolvidas por cada um e para cada área, e espera dos seus colaboradores o uso correto e zelo por estes recursos.

Desta forma, os colaboradores não devem utilizar esses recursos com fins pessoais.

Os colaboradores devem observar as seguintes condutas:

- Utilizar os recursos disponibilizados pelo Instituição (tecnológicos, informática, telefonia etc.) produtivamente e atendendo às necessidades de suas atividades profissionais, conforme estabelecido na PC/TI-004 - Utilização da Tecnologia da Informação;

- É expressamente proibida a instalação de softwares que não sejam homologados pela área de Tecnologia da Informação, conforme estabelecido na PC/TI-001 – Utilização de Internet e e-mail;
- É vedada aos usuários a armazenagem na Rede de Dados Corporativa, de quaisquer tipos de arquivos pessoais (documentos, músicas, filmes etc.), conforme estabelecido na PC/TI-004 - Utilização da Tecnologia da Informação;
- As mensagens de correio eletrônico (e-mail), internas e/ou externas, deverão ser de caráter exclusivamente profissional. Os colaboradores devem ter conhecimento de que os recursos, inclusive eletrônicos, são de propriedade do Instituição, portanto devem fazer uso consciente desses recursos. Assim, se necessário, pode ter acesso ao conteúdo e verificar o uso que foi feito de seus recursos eletrônicos, conforme estabelecido na PC/TI-001 – Utilização de Internet e E-mail;
- Não é permitido o acesso a sites de Internet com conteúdo pornográfico, jogos, bate-papo, chat, blogs, cartoon, relacionamento, música, hacker ou que contenham ferramentas ou regras para invasões de rede, quebra de criptografia, senhas ou outros eventos de segurança, conforme estabelecido na PC/TI-001 – Utilização de Internet e E-mail;
- Evitar envolver-se em atividades particulares não autorizadas que interfiram no tempo de trabalho dedicado ao Instituição;
- Preservar o patrimônio, a imagem e os interesses do Instituição; e
- Evitar o desperdício.

21. Disposições Gerais

O presente Código tem a finalidade de orientar a conduta a ser seguida em grande parte das situações, mas não detalha ou esgota todas as circunstâncias que podem surgir na rotina dos Integrantes da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni.

Assim, as exceções às diretrizes aqui estabelecidas, bem como eventuais casos não previstos devem ser avaliados e previamente aprovados pelo Comitê de Conduta Ética, Diretorias Envolvidas e finalmente formalizados pelo Presidente do Conselho de Administração.

O presente Código de Conduta da **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO** – Hospital Carlos Fernando Malzoni, foi aprovado em Assembleia Ordinária pelo Conselho de Administração em 18 de junho de 2018, que entra em vigor nesta data.

Declaração de Compromisso Pessoal

Declaro que recebi o Código de Conduta Ética da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MATÃO – Hospital Carlos Fernando Malzoni e tenho conhecimento integral de seu teor. Reconheço que é exigido de cada “Integrante” o cumprimento das diretrizes e me comprometo a comunicar qualquer preocupação ou possível ação que esteja violando o referido Código, sempre ciente da necessidade de me certificar da fundamentação consistente daquilo que for comunicado, visando manter a integridade das pessoas que se relacionam com a Instituição.

Nome: _____

Matrícula (ou CPF): _____

Assinatura