

# REGRAS INSTITUCIONAIS DE CONDUTA



**Santa Casa BH**

PARA TODOS DESDE 1899



**AN1 - POL INST SCBH 002 - Estabelecido em: Maio/2019**  
**Revisão 03: Junho/2023**

# MENSAGEM DO PROVEDOR

Neste Regramento Institucional de Conduta, construído de forma colaborativa, detalhamos as principais diretrizes para orientar nossa conduta profissional no dia a dia, reforçando nosso compromisso público de conduzir os negócios da Santa Casa BH com ética, honestidade, integridade e transparência, com responsabilidade social e ambiental, em conformidade com todas as leis aplicáveis, cultivando a credibilidade junto a todos que se relacionam conosco.

A Santa Casa BH é um eixo de aprendizagem que conecta o ambiente hospitalar e o ensino em saúde, formando profissionais para o mercado e para diversas instituições. Somos uma verdadeira “cidade da saúde” e investimos, cada vez mais, em pesquisa, tecnologia, robótica, realidade aumentada e inteligência artificial, levando sempre o cuidado e uma assistência de ponta para todos.

Lembramos que este é um documento cuja efetividade só virá se nossas atitudes diárias forem reflexo do que nele está escrito. Convidamos, portanto, você a ler este documento com muita atenção e a assumir o compromisso de seguir as orientações contidas aqui, além de nos ajudar na disseminação dos princípios éticos e morais nele expressos.

O reconhecimento da importância deste documento e o seu cumprimento, por meio de normas de transparência, ética e integridade, garantem que a Santa Casa BH permaneça alinhada ao seu Compromisso Estatutário.

Boa leitura!

**Roberto Otto Augusto de Lima**

Provedor/Presidente

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

## VALORES

- Amor pelo que fazemos;
- Orgulho em pertencer e cooperar;
- Perfil inovador e visão de futuro;
- Compromisso com a sociedade;
- Empatia e sinergia nas relações;
- Comportamento ético e transparente;
- Entusiasmo e engajamento;
- Responsabilidade socioambiental;
- Respeito, equidade e inclusão.

## PROPÓSITO

Melhorar a vida das pessoas.

## MISSÃO

Promover, de forma sustentável, com integridade e qualidade, o acolhimento e o atendimento humanizado às pessoas, valorizando os seus profissionais e desenvolvendo ações de educação e pesquisa.

## VISÃO

Ser uma organização sustentável, imprescindível para a população e reconhecida nacionalmente pela excelência na prestação de serviços de saúde, educação e assistência social.

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO DAS REGRAS INSTITUCIONAIS DE CONDUTA DA SANTA CASA BH.....	8
COMO APLICAR NOSSAS REGRAS INSTITUCIONAIS DE CONDUTA.....	9
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>10</b>
REGRAS INSTITUCIONAIS DE CONDUTA.....	10
1. RELACIONAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	12
2. RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES.....	16
3. COMPROMISSO COM OS PACIENTES, ACOMPANHANTES, FAMILIARES E VISITANTES.....	17
4. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇO.....	21
5. RELACIONAMENTO COM OS MÉDICOS COOPERADOS E PRESTADORES DE SERVIÇO.....	23
6. PATRIMÔNIO DA SANTA CASA BH.....	26
7. USO E PROTEÇÃO DE ATIVOS DA SANTA CASA BH.....	27
8. CONFLITO DE INTERESSES.....	27
9. INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	30
10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (T.I.).....	32
11. CONDUTAS NA INTERNET E NAS REDES SOCIAIS.....	36
12. PROTEÇÃO DAS MARCAS DA SANTA CASA BH.....	38
13. BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADE.....	39
14. DOAÇÕES.....	41
15. PATROCÍNIOS.....	41

16. CONCORRÊNCIA.....	42
17. RELAÇÃO COM A IMPRENSA.....	44
18. SINDICATOS, ASSOCIAÇÕES E ENTIDADES DE CLASSE.....	45
19. GOVERNOS E AGENTES PÚBLICOS.....	46
20. CORRUPÇÃO.....	47
21. SUSTENTABILIDADE.....	49
22. DIVERSIDADE E INCLUSÃO.....	50
23. CENTRO DE PESQUISA CLÍNICA E INOVAÇÃO.....	53
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>56</b>
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES.....	58
1. CANAL CONFIDENCIAL DE DENÚNCIA.....	58
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>62</b>
REGRAS DE CONSEQUÊNCIAS.....	62
1. PREVISÃO DE REGRAS DE CONSEQUÊNCIAS.....	64
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>66</b>
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	68
ANEXO I.....	69
TERMO DE COMPROMISSO.....	69
ANEXO II.....	70
TERMO DE COMPROMISSO DO PRESTADOR DE SERVIÇO.....	70
ANEXO III.....	71
DECLARAÇÃO DE CONFLITO DE INTERESSES.....	71

## APRESENTAÇÃO DAS REGRAS INSTITUCIONAIS DE CONDUTA DA SANTA CASA BH

As Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH alinham o comportamento esperado dos nossos vários públicos ao objetivo de assegurar os valores institucionais. Espera-se, também, com este documento, criar um ambiente de trabalho mais agradável para todos, contribuir para a manutenção do bom relacionamento interpessoal e aumentar a disciplina e a motivação de todos os profissionais no alcance de melhoria de resultados.

As regras contidas no presente documento disseminam valores e princípios éticos em que a instituição acredita.

Para tanto, é responsabilidade de todo colaborador ter o conhecimento do conteúdo deste documento e dar ciência à instituição do seu recebimento e conhecimento, por meio do aceite no Termo de Compromisso.

O documento pode ser acessado pela intranet ou solicitado a área de Compliance e Integridade, pelo e-mail [compliance@santacasabh.org.br](mailto:compliance@santacasabh.org.br).





## COMO APLICAR NOSSAS REGRAS INSTITUCIONAIS DE CONDUTA

Em todas as situações do nosso dia a dia, devemos compreender e respeitar as nossas regras, as demais políticas, regulamentos e normas da Santa Casa BH, bem como as leis e os regulamentos da localidade onde atuamos.

Sempre que houver conflito entre as orientações das nossas regras e as leis, devemos utilizar o critério mais rigoroso para que tenhamos o mais elevado padrão de comportamento ético.

Quando houver dúvida em qualquer decisão a ser tomada, utilize as perguntas seguintes para avaliar sua atitude:

- Minha família e amigos aprovariam minha decisão ou eu ficaria constrangido se tivesse que contar para eles?
- Minha decisão pode ferir a reputação ou a imagem da Santa Casa BH?
- Minha decisão poderia ser divulgada na primeira página do jornal da minha cidade e seria bem aceita?
- Tenho certeza de que não preciso consultar outras pessoas ou áreas da instituição?

Se, após essa análise, ainda ficar em dúvida, consulte e peça orientação ao seu gestor ou diretamente à área de Compliance e Integridade, responsável pelo assunto.

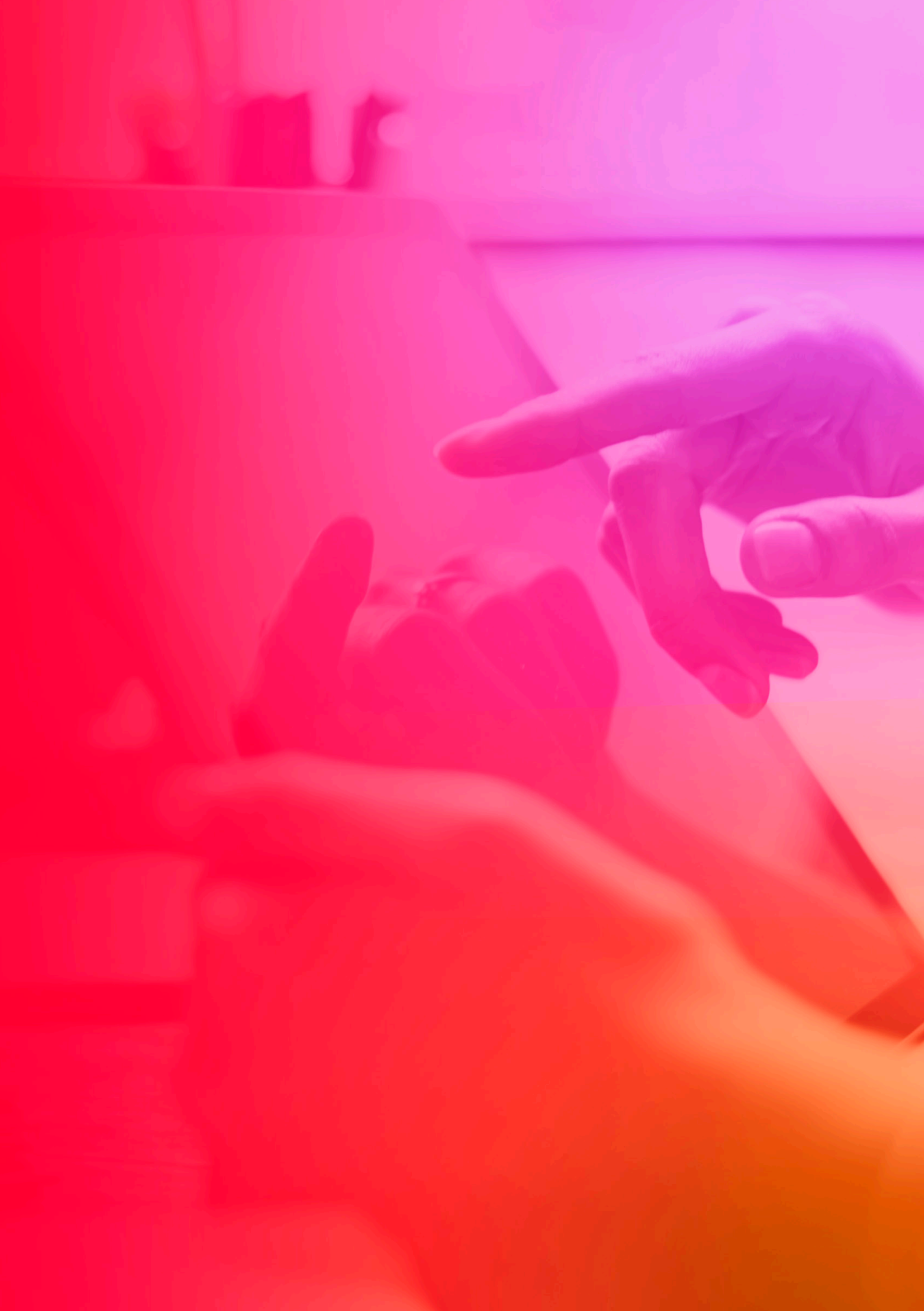
Caso seja prestador de serviço ou fornecedor, fale com o representante da sua empresa, e, se não obtiver uma solução adequada, busque ajuda do gestor do seu contrato na Santa Casa BH.

---

NOTA: as Regras Institucionais de Conduta contidas neste documento se aplicam a Santa Casa BH e todas as demais unidades de negócio.

# **CAPÍTULO I**

## **REGRAS INSTITUCIONAIS DE CONDUTA**



## 1. RELACIONAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO

O ambiente de trabalho é o local em que são desenvolvidas as ações de trabalho, convivência e permanência dos colaboradores, no exercício de suas atividades laborais. Por esse motivo, deve ser um local agradável e seguro para todos.

A Santa Casa BH valoriza a diversidade nas relações de trabalho e, neste sentido, todos os que se relacionam com ela devem receber um tratamento respeitoso, cordial e justo, independentemente do cargo ou da função.

Temos o compromisso de criar um ambiente de trabalho inclusivo - o que abrange as normas e processos internos de regulamento - onde todos e todas são respeitados e valorizados, independentemente da raça, etnia, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, idade, classe social, deficiência, religiosidade, nacionalidade e crenças políticas.



### **O QUE DEVE SER FEITO:**

- Comportar-se de maneira honesta, justa, digna e cortês, em todas as ocasiões, tratando todos com respeito, igualdade e presteza;
- Observar os níveis hierárquicos estabelecidos na instituição, cumprindo todas as determinações individuais e coletivas que lhe são atribuídas;
- Ter postura profissional, dentro e fora do ambiente do trabalho, zelando pela prudência e imagem da instituição;
- Impedir e denunciar práticas de discriminação e/ou preconceito de raça, cor, religião, crenças, idade, orientação sexual, orientação política, nacionalidade, estado civil, condição física, entre outras, promovendo a diversidade e o respeito aos direitos humanos;

- Cumprir rigorosamente as normas de saúde e segurança e normativos internos relacionados à segurança do trabalhador, na forma estabelecida no Guia do Relacionamento do Empregado;
- Cumprir rigorosamente as normas internas e externas referentes ao controle de infecção hospitalar;
- Utilizar, de forma criteriosa e responsável, telefones fixos, celular pessoal e corporativo, de forma a não comprometer a atenção e prejudicar as suas atividades no local de trabalho, respeitando sempre os normativos internos da unidade em que trabalha;
- Observar rigorosamente o cumprimento do horário, conforme previsto no contrato de trabalho, assim como os intervalos intra e interjornadas, procedendo ao registro eletrônico de entrada e saída do trabalho e do intervalo. O colaborador poderá permanecer nas dependências da instituição, quando, por vontade própria, quiser buscar proteção pessoal, em caso de insegurança nas vias públicas ou más condições climáticas, não se considerando tal período como tempo à disposição do empregador;
- Se estiver em regime de home office, respeitar devidamente os horários de trabalho, com a devida apuração do ponto, bem como atender as entregas estabelecidas pela área;
- Atentar-se para o uso das tecnologias de forma correta, bem como se preparar para participação em reuniões virtuais e demais demandas, de forma a não prejudicar o desempenho de suas atividades profissionais;
- Acessar e deixar o local de trabalho apenas pela portaria de colaboradores da sua unidade, sempre portando a identidade funcional: o crachá;
- Para os profissionais da assistência, utilizar roupa privativa (aquela cuja finalidade é reduzir o risco de infecção/contaminação hospitalar), roupa branca ou jaleco;

- Cooperar com a instituição, em caso de convite para participação como testemunha em processo judicial ou administrativo, exceto se possuir alguma causa de suspeição ou impedimento legal que o impeça;
- Observar rigorosamente o período de gozo de férias do trabalhador, sem qualquer interrupção, a fim de que seja atingida sua finalidade, que é permitir a ausência prolongada no local de trabalho e garantir a higidez física e mental;
- Respeitar o sigilo profissional. Assuntos que dizem respeito ao ambiente de trabalho não podem ir a público sem prévia autorização da instituição.

### **O QUE NÃO DEVE SER FEITO:**

- Ausentar-se do ambiente de trabalho, sem aviso prévio ao superior imediato e/ou sua equipe, ainda que seja para assuntos relacionados ao trabalho;
- Alimentar-se nos postos de trabalho e postos de Enfermagem;
- Praticar assédio de qualquer natureza, coerção, ameaças, intimidações, agressões ou qualquer outra atitude ofensiva, como metáforas, indiretas ou piadinhas que o colaborador se sinta em situação de constrangimento;
- Utilizar o horário de trabalho para compromissos particulares, exceto no horário de intervalo ou se devidamente autorizado pela chefia imediata;
- Utilizar ou subtrair qualquer pertence de outrem nas dependências da instituição;
- Impedir, retaliar ou discriminar qualquer colaborador que se interesse em participar de processos seletivos internos, como forma de ascensão em sua carreira;

- Aproveitar-se do cargo ou da posição hierárquica para obter favores ou benefícios pessoais;
- Promover campanhas ou distribuição de materiais políticos, religiosos e/ou sexuais, no ambiente de trabalho, salvo as campanhas institucionais próprias da área da saúde;
- Afixar qualquer tipo de propaganda, cartas e anúncios pessoais nos quadros de avisos e de "Gestão à Vista", que são canais destinados à divulgação de assuntos institucionais;
- Utilizar camisetas de times, com dizeres e/ou estampas inadequadas e/ou ofensivas, saias e vestidos curtos, shorts, bermudas, boné, chinelos de dedo e outros vestuários que não condizem com o ambiente corporativo. O uso de cores de roupa é livre para qualquer membro da instituição, desde que não haja desenho, foto ou qualquer menção a candidato de partido político;
- Portar armas de qualquer espécie nas dependências da Santa Casa BH, mesmo que possua habilitação legal para a posse, com exceção dos profissionais de segurança previamente autorizados;
- Fumar nas dependências da instituição, conforme previsto nos termos da Lei Federal nº. 9.294, 15 de julho de 1996 e da Lei Estadual nº 12.903, de 23 de junho de 1998;
- Consumir ou portar qualquer droga ilícita e bebida alcoólica nas dependências da instituição, bem como trabalhar sob o efeito de tais substâncias;
- Utilizar uniforme privativo, jaleco, paramentação e crachá de identificação em ambientes externos à instituição;
- Vender ou comercializar qualquer tipo de serviço, produto próprio ou de terceiros, nas unidades da instituição, no horário de trabalho, bem como utilizar e-mails, canais de comunicação interna, salas,

auditórios, dentre outros, para essa finalidade;

- Realizar atividades ou ações não autorizadas no âmbito da instituição, conforme regulamentos próprios;
- Contatar profissional que esteja legalmente ausente, como em férias, licenças e atestados médicos;
- Deixar de comparecer, como testemunha convidada pela instituição, a processos administrativos ou judiciais, sem a devida justificativa;
- Descumprir com o dever de sigilo e de confidencialidade dos dados pessoais ou pessoais sensíveis, eventualmente coletados no exercício do cargo;
- Deixar de comunicar à chefia imediata ou ao setor responsável a ocorrência de incidente de dados à qual teve conhecimento.



### ENTENDA MELHOR:

**Assédio moral:** expor alguém a situações humilhantes e constrangedoras, de forma repetitiva e prolongada, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções;

**Assédio sexual:** tipo de violência que se caracteriza por qualquer ação ou comportamento sexual que aconteça sem o consentimento da outra pessoa. Esse tipo de assédio engloba uma série de comportamentos, que vão desde o contato físico até um comentário com conotação sexual.

## 2. RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

A Santa Casa BH tem como compromisso se relacionar com os seus colaboradores de forma transparente, com respeito mútuo, honestidade, cortesia, lealdade e seriedade. O trabalho em



equipe integrado, harmonioso e íntegro é um princípio básico de relacionamento profissional.



## O QUE DEVE SER FEITO:

- Cumprir e fazer cumprir as normas contidas no presente documento;
- Cumprir e fazer cumprir o Guia de Relacionamento do Empregado: Direitos e Deveres;
- Cumprir e fazer cumprir as normas, políticas, procedimentos e regulamentos internos vigentes;
- Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos, normas, políticas e códigos externos vigentes;
- Manter sempre uma postura ética que possa ser exemplo de conduta;
- Registrar, no Canal Confidencial de Denúncia, qualquer violação ao presente documento, ao Guia de Relacionamento do Empregado: Direitos e Deveres e às normas, políticas, procedimentos e regulamentos internos e externos vigentes.

## **3. COMPROMISSO COM OS PACIENTES, ACOMPANHANTES, FAMILIARES, VISITANTES E USUÁRIOS**

A Santa Casa BH oferece uma assistência segura aos seus pacientes, com qualidade e resolutividade. Para isso, faz uso de protocolos clínicos específicos, multiprofissionais e de prevenção de riscos, estabelecendo linhas de cuidado assistenciais e de apoio.

O relacionamento dos profissionais que atuam na instituição com os pacientes, acompanhantes, familiares e visitantes deve ser pautado na conduta ética, profissional e humana.

 **O QUE DEVE SER FEITO:**

- Oferecer atendimento humanizado e acolhedor, com comportamento ético, profissional, transparente, respeitoso, cordial e seguro;
- Estabelecer relação de confiança mútua;
- Demonstrar interesse na solução dos problemas apresentados pelo paciente, acompanhante e familiar, fornecendo informações claras e corretas;
- Assegurar a assistência com segurança e qualidade, baseada em evidências científicas atualizadas e protocolos internos estabelecidos;
- Cumprir as boas práticas descritas nos Protocolos das Metas Internacionais de Segurança do Paciente;
- Comprometer-se com o sigilo de toda informação do paciente, acompanhante e familiar a que se tenha acesso, no exercício da atividade, e de toda informação contida no prontuário do paciente;
- Ser receptivo às sugestões, críticas e dúvidas e buscar respondê-las com profissionalismo e agilidade;
- Garantir atendimento de excelência, zelando pela credibilidade e reputação da imagem da instituição e dos profissionais que nela atuam;
- Agendar, previamente, as visitas às dependências da Santa Casa BH (institucionais, técnicas, artísticas, religiosas), comunicar à área responsável pelo controle de acesso e acompanhar os respectivos visitantes, durante o período de permanência na instituição. Nos casos de visitas de representantes dos órgãos reguladores/fiscalizadores, os colaboradores do controle de acesso devem

acionar imediatamente a área de Governança e, se for o caso, o Jurídico;

- Nos casos de visitas de repórteres, comunicar imediatamente à área de Comunicação Institucional;
- Realizar a assistência ao paciente com base nos documentos institucionais, tais como Procedimento operacional padrão (POP), Procedimento Sistemático (PRS), Protocolos Clínicos (PRC) e demais normativos internos;
- Realizar a notificação de todos os eventos adversos causados aos pacientes, de acordo com os protocolos institucionais;
- Registrar, em prontuário eletrônico, toda a assistência prestada aos usuários;
- Atender os familiares em condição de vulnerabilidade, como forma de garantir o direito à prestação desse serviço, sem, contudo, se desviar da finalidade do atendimento.

### O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Omitir atendimento aos pacientes, acompanhantes e familiares;
- Agir com negligência e imprudência, na execução de atividades ou serviços que coloquem em risco a segurança dos pacientes, acompanhantes e familiares;
- Omitir ou não realizar o registro de eventos adversos, conforme orientações dos normativos internos relacionados à Segurança do Paciente;
- Manifestar insatisfações pessoais e/ou profissionais aos pacientes, acompanhantes, familiares e visitantes;
- Expressar opiniões infundadas ou de caráter pessoal sobre as

condições de saúde do paciente, bem como comentários sobre ele, dentro ou fora do ambiente hospitalar, com pessoas que não integram a equipe envolvida no caso clínico em questão;

- Utilizar ou subtrair qualquer pertence de pacientes, acompanhantes, familiares e visitantes;
- Receber ou cobrar qualquer valor monetário de pacientes atendidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e/ou aceitar valores adicionais pelos serviços prestados a pacientes atendidos pelo SUS e convênios;
- Adotar qualquer atitude, comportamento ou ação contrários aos princípios da ética, idoneidade, honestidade e confiabilidade;
- Interromper as atividades profissionais e tumultuar o ambiente de trabalho, no momento de visitas institucionais, técnicas, de órgãos públicos, religiosas e artísticas, nas dependências da instituição;
- Receber visitas de caráter pessoal, exceto em situação excepcional, desde que aprovadas pelo superior imediato;
- Descumprir com o dever de sigilo e de confidencialidade dos dados pessoais ou pessoais sensíveis, eventualmente coletados no exercício do cargo;
- Deixar de comunicar à chefia imediata ou ao setor responsável a ocorrência de incidente de dados à qual teve conhecimento.



### ENTENDA MELHOR:

**Assistência segura:** a atitude para a segurança do paciente repensa os processos assistenciais, com a finalidade de identificar a ocorrência das falhas, antes que causem danos aos pacientes, na atenção à saúde.

## 4. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Os profissionais da Santa Casa BH, em suas relações com os fornecedores e prestadores de serviços, deverão sempre agir de forma clara, ética e observando o objeto previsto no contrato firmado entre as partes.

Os fornecedores e prestadores de serviços da instituição são fundamentais para o atendimento das demandas internas.

O relacionamento com esse público deve ser norteado pela transparência dos processos e pelas práticas legais de concorrência, pautado pelo equilíbrio econômico e financeiro entre as partes.

Nossos fornecedores e prestadores de serviços devem ser íntegros, cumprir todas as obrigações contratuais e tributárias conforme a legislação vigente, proceder às entregas nos prazos acordados, com qualidade e excelência, e manter a confidencialidade das condições comerciais estabelecidas entre as partes.

A contratação dos nossos fornecedores e prestadores de serviços deve ser pautada em critérios técnicos e profissionais, considerando sempre as melhores ofertas, custo, prazo e qualidade dos materiais e/ou serviços prestados.

### O QUE DEVE SER FEITO:

- Cumprir as políticas referentes à contratação de terceiros (serviços e fornecimento de materiais médicos ou não; medicamentos; órteses, próteses e materiais especiais – OPMEs), disponibilizadas nos canais de comunicação da instituição;
- Manter sempre o sigilo das informações confidenciais da instituição e exigir dos nossos fornecedores e prestadores de serviços confidencialidade das informações a que tenham tido acesso, antes ou após a seleção e contratação;

- Exigir dos nossos fornecedores e prestadores de serviços o cumprimento da legislação vigente, incluindo as leis de combate e prevenção à fraude e à corrupção;
- Manter sempre a imparcialidade na escolha do fornecedor e prestador de serviços, observando os critérios de preço, qualidade e prazo para entrega do produto ou serviço;
- Proceder à diligência prévia (Due Diligence) dos prestadores de serviços e fornecedores, antes da efetivação e durante a contratação, conforme política referente à contratação de terceiros, disponibilizada nos canais de comunicação da instituição;
- Proceder à contratação com eficiência, economicidade e agilidade;
- Averiguar se os serviços ou materiais adquiridos correspondem exatamente ao que foi solicitado, devendo proceder à devolução dos materiais, de forma imediata, em casos de discordância, bem como acionar o Jurídico, em caso de descumprimento de cláusulas contratuais na prestação de serviços;
- Realizar a gestão, avaliação e qualificação dos fornecedores e prestadores de serviços da instituição, conforme diretrizes disponibilizadas nos canais de comunicação.

### **O QUE NÃO DEVE SER FEITO:**

- Conduzir concorrências direcionadas, fixação de preços, discriminações de preços ou práticas comerciais injustas e que violem leis municipais, estaduais e federais;
- Firmar contrato com fornecedores ou prestadores de serviços que evidenciem quaisquer práticas de discriminação, falta de respeito e dignidade com as pessoas ou que utilizem mão de obra infantil ou análoga à escravidão;

- Criar expectativas ou promessas de contratação. Os fornecedores e prestadores de serviços devem ser notificados apenas no momento da finalização do processo;
- Permitir ou facilitar a entrada de terceiros para comercialização de produtos ou serviços nas dependências da instituição, bem como de representantes da indústria farmacêutica;
- Realizar ações promocionais das indústrias de materiais médicos e medicamentos, nas instalações da Santa Casa BH ou junto aos médicos, profissionais e pesquisadores que estiverem a serviço da instituição.

Os residentes e especializandos dos cursos de Medicina também não poderão ser abordados para fins de propaganda de medicamentos e produtos dessas indústrias.

A distribuição de amostras grátis, nas dependências da instituição, deve seguir rigorosamente a regulamentação sobre amostras grátis de medicamentos (RDC 60, de 26 de novembro de 2009).

## **5. RELACIONAMENTO COM OS MÉDICOS COOPERADOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS**

A Santa Casa BH possui o compromisso de se relacionar com os médicos cooperados e prestadores de serviços de forma transparente, com respeito mútuo, honestidade, cortesia, lealdade e seriedade. O trabalho com esses profissionais é pautado na ética, segurança e integridade.



### **O QUE DEVE SER FEITO:**

- Cumprir e fazer cumprir as normas contidas no presente documento;
- Cumprir e fazer cumprir os regimentos internos dos corpos clínicos vigentes na instituição;

- Cumprir e fazer cumprir as normas, políticas, procedimentos, protocolos e regulamentos internos vigentes;
- Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos, normas, políticas e códigos externos vigentes;
- Zelar pela reputação positiva da instituição e manter um bom relacionamento com a administração, a equipe multiprofissional e a comunidade;
- Respeitar a hierarquia administrativa, a estrutura organizacional e o funcionamento e a organização dos serviços assistenciais, contratualizados e administrativos;
- Realizar o seu trabalho baseado em evidências científicas e nas melhores práticas em saúde, nacional e internacional, sempre de acordo com os princípios éticos, a segurança e a qualidade;
- Realizar o registro de eventos adversos, bem como participar do processo de análise destes, conforme orientações dos normativos internos relacionados à segurança do paciente;
- Cumprir as boas práticas descritas nos protocolos das Metas Internacionais de Segurança do Paciente;
- Manter sempre uma postura ética que possa ser exemplo de conduta;
- Cumprir rigorosamente a carga horária de trabalho estabelecida em contrato, bem como as demais cláusulas contratuais;
- Registrar, no Canal Confidencial de Denúncia, qualquer violação ao presente documento ou às normas, políticas, procedimentos e regulamentos internos e externos vigentes.





## 6. PATRIMÔNIO DA SANTA CASA BH

Todos os bens imóveis, veículos, mobiliários, de comunicação, de informática, materiais médicos ou não e medicamentos devem ser utilizados unicamente nas atividades relacionadas ao trabalho do profissional e atendimento aos clientes e partes envolvidas nos processos (residentes, estagiários, participantes de pesquisas, acompanhantes, visitantes, etc.) da Santa Casa BH.

Deve-se utilizá-los com responsabilidade, zelo e cuidado para não haver desperdício, dano ou quebra dos equipamentos e ou/ mobiliários por mau uso.

Os meios de comunicação (telefone fixo, celular corporativo, e-mail) e as unidades de armazenamento de dados (computadores e unidades em rede) são de propriedade da instituição. Assim sendo, é reservado o direito de monitorar, a qualquer tempo, todo e qualquer uso, acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos.

### O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Utilizar equipamentos sem o devido treinamento;
- Movimentar quaisquer bens patrimoniais sem a prévia autorização das áreas técnicas e de Patrimônio da instituição;
- Utilizar o patrimônio, mobiliários, equipamentos e/ou instalações, tais como equipamentos médicos, de informática e meios de comunicação, em benefício próprio ou de terceiros alheios ao contrato de trabalho;
- Adquirir bens da empresa em condições privilegiadas, com o objetivo comercial para revendê-los;
- Utilizar, nas dependências da instituição, bens próprios

(geladeira, móveis, ventiladores, microondas e demais utensílios e equipamentos de natureza permanente) sem o devido registro/cadastro, bem como avaliação e autorização da área de Patrimônio;

- Descartar bens patrimoniais sem o conhecimento dos órgãos competentes. Comunique a sua liderança imediata, caso seja identificada a inutilidade de um bem patrimonial;
- Apropriar-se de bens patrimoniais da instituição sem a autorização dos órgãos competentes e/ou negociação junto à instituição.

## **7. USO E PROTEÇÃO DE ATIVOS DA SANTA CASA BH**

Os ativos financeiros e físicos da instituição devem ser utilizados, exclusivamente, para as suas finalidades, sendo confiados às pessoas que neles atuam. Essas pessoas, por sua vez, são responsáveis pela salvaguarda dos ativos (proteção contra o desperdício, perda, danos, mau uso, furto ou abuso) e pelo uso apropriado na execução de suas atividades.

A utilização dos ativos da Santa Casa BH deve ser feita com responsabilidade e seriedade, de acordo com normativo disponibilizado nos canais de comunicação da instituição. O documento inclui as prerrogativas para o gerenciamento e o controle dos fundos fixos existentes nas unidades de negócio.

## **8. CONFLITO DE INTERESSES**

O conflito de interesses ocorre quando, por conta do interesse próprio, um colaborador ou prestador é ou pode ser influenciado a agir contra os interesses da instituição, tomando uma decisão ou deixando de cumprir suas responsabilidades, visando ao seu próprio favorecimento.

## O QUE DEVE SER FEITO:

- Assegurar que o profissional seja submetido a todas as etapas do processo seletivo, sem exceção;
- Assegurar que não haverá qualquer favorecimento ou privilégio, independentemente do grau de parentesco com o profissional da instituição;
- Informar ao superior imediato a existência de qualquer vínculo com outras instituições, em atividade paralela à sua atividade profissional e que conflite com os interesses da instituição;
- Registrar, na “Declaração de Conflito de Interesses” (Anexo III), quaisquer situações que caracterizem conflito de interesses na Santa Casa BH.

## QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Obter vantagem econômica ou financeira privilegiada, direta ou indiretamente, com os fornecedores, clientes e prestadores de serviços;
- Utilizar os meios de marcação de consulta e internação para antecipar atendimento a pacientes (próprio profissional, parente, cônjuge, filhos ou qualquer outro paciente);
- Utilizar equipamentos, documentos, materiais, medicamentos e outros insumos de propriedade da instituição em benefício próprio;
- Receber, direta ou indiretamente, dinheiro, benefícios ou objetos de valor de qualquer pessoa ou entidade, como forma de gratidão pelo atendimento prestado;
- Receber, direta ou indiretamente, dinheiro, benefícios ou objetos de valor de qualquer pessoa ou entidade interessada em criar relações comerciais com a instituição;

- Exercer, nas dependências da Santa Casa BH, atividades sindicais, político/partidárias e/ou religiosas não garantidas por preceitos constitucionais ou acordos sindicais;
- Manter outras atividades durante a jornada de trabalho (ex.: comércio de qualquer natureza e prestação de serviços não contemplados no contrato de trabalho);
- Manter atividades paralelas ou ser sócio, direta ou indiretamente, de empresas que sejam concorrentes e/ou conflitantes com as unidades que compõem a Santa Casa BH;
- Contratar profissionais para exercerem atividades com subordinação direta ou que tenha qualquer grau de parentesco;
- Omitir, quando da sua contratação, a informação de que possui familiares ou cônjuges contratados na Santa Casa BH ou que está realizando processo de recrutamento por indicação de algum profissional que atua na instituição;
- Deixar de comunicar à chefia imediata ou ao setor responsável a ocorrência de incidente de dados à qual teve conhecimento e que possa acarretar prejuízo material à Santa Casa BH ou a terceiros.



### ENTENDA MELHOR:

**Conflito de interesses:** ocorre quando alguém age, influencia ou toma decisões de forma parcial, sendo motivado por interesses que não são os da instituição. Pode ser causado por relacionamentos de qualquer tipo, pela realização de atividades dentro e fora da instituição e por atos que resultem em benefício próprio ou de terceiros.

Para mais informações, consulte a Política Institucional de Conflito de Interesses da Santa Casa BH, disponibilizada nos canais de comunicação da instituição.

## **Ações que devem ser tomadas, em caso de identificação de conflito de interesses:**

- Agir com neutralidade e isenção nas disposições que envolvam conflito de interesses;
- Comunicar ao superior imediato quaisquer situações de conflito de interesses;
- Registrar, no Canal Confidencial de Denúncia, qualquer violação referente a conflitos de interesses.

## **9. INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Informação confidencial é toda aquela que tem caráter de sigilo, não é de domínio público e pode ser protegida por lei.

Todas essas informações devem ser zeladas de modo a assegurar sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes.

A existência da cláusula de garantia de proteção de dados é obrigatória em todos os contratos firmados entre a Santa Casa BH e suas partes interessadas, na qual declaram o conhecimento da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), das Regras Institucionais de Conduta e das Políticas de Compliance. Além disso, também se comprometem a manter o mais alto nível de integridade e segurança das informações porventura tratadas durante o contrato.

O descumprimento da cláusula de garantia da proteção de dados pode acarretar em sanções à parte violadora, desde a solicitação de explicações até a rescisão do contrato, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## O QUE DEVE SER FEITO:

- Assegurar a adequada proteção das informações que produz, manipula e/ou armazena;
- Bloquear o seu computador, sempre que se ausentar do posto de trabalho, para que terceiros não tenham acesso às informações, bem como não deixar documentos com informações sigilosas em cima de mesas ou em locais de fácil acesso de terceiros;
- Utilizar os recursos de tecnologia da informação da instituição, em estrita conformidade com os normativos internos;
- Preservar informações de pacientes, fornecedores e prestadores de serviços e não utilizá-las para favorecimento próprio ou de terceiros;
- Dar o devido tratamento à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, de acordo com as normas institucionais.

## O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Dialogar sobre assuntos confidenciais da Santa Casa BH em ambientes públicos, redes sociais, entre outros;
- Dialogar sobre assuntos confidenciais da instituição ou compartilhar informações com partes não relacionadas e que não necessitem delas para o seu trabalho;
- Ceder para terceiros os dados de acesso para utilização dos recursos de tecnologia da informação fornecidos pela instituição. Essas informações são sigilosas, de uso pessoal e intransferível;
- Realizar trabalhos acadêmicos, palestras ou aulas sobre processos e negócios da Santa Casa BH sem autorização do seu superior imediato;

- Transmitir, por meio de aplicativos de mensagens, informações e documentos sigilosos, a não ser que tenha autorização para tal.

**Atenção:** para garantir a segurança e a integridade das informações produzidas, adquiridas ou sob a responsabilidade da Santa Casa BH, a instituição se reserva o direito de monitorar e inspecionar a utilização dos sistemas de informação e acessar qualquer documento de sua propriedade, arquivo ou mensagem que esteja armazenada/processada em seu ambiente de tecnologia.



### **ENTENDA MELHOR:**

**Informações confidenciais ou estratégicas:** consideramos confidencial toda informação produzida, adquirida ou que esteja sob a responsabilidade da Santa Casa BH. Como exemplo, citamos: assuntos relacionados aos pacientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, planos institucionais, especificações de serviços, dados técnicos, bancos de dados, aplicativos, patentes, análises concorrenciais, entre outros.

**Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** Lei que busca garantir o controle do usuário sobre seus próprios dados pessoais. Ela define como dado pessoal qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, ou seja, qualquer dado pelo qual você consiga identificar uma pessoa ou que, com a união de outro dado, possibilite essa identificação.

## **10. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)**

A área de TI abrange o acesso a sistemas e informações, dispositivos móveis, internet, e-mail, mídias sociais, pen drive, discos rígidos externos, computadores, impressoras e dispositivos de projeção de imagens.

A utilização dos dispositivos e equipamentos de TI da Santa Casa



BH deve ser feita de forma responsável, segura, ética e seguir as orientações expedidas pela Gerência de TI da instituição.

### **O QUE DEVE SER FEITO:**

- Utilizar os recursos de Tecnologia da Informação para realizar suas atividades com zelo e segurança;
- Guardar sigilo referente às informações, imagens ou vídeos da instituição que ainda não tenham sido disponibilizados nos canais oficiais;
- Zelar pela boa utilização das senhas de acessos aos sistemas de informática disponibilizados. Sua senha é pessoal e intransferível;
- Empregar total cuidado para com os dispositivos móveis (celulares e notebooks corporativos), não devendo deixá-los com terceiros, além de mantê-los em pleno funcionamento.

### **O QUE NÃO DEVE SER FEITO:**

- Fazer impressão de documentos particulares nos dispositivos de impressão da instituição;
- Armazenar qualquer informação da instituição ou dado pessoal tratada por ela em dispositivos móveis (pen drive, CD, DVD, e-mail, nuvem), em desacordo com a Política Institucional de Segurança das Informações;
- Utilizar os dados do e-mail profissional para cadastro em mídias sociais ou sites pessoais. Esse e-mail é restrito aos assuntos profissionais de interesse da instituição;
- Anotar ou armazenar senhas em arquivos eletrônicos, sendo que estas não devem se basear em informações pessoais ou serem constituídas por combinações óbvias de teclado;
- Realizar procedimentos de manutenção física ou lógica, instalação,

desinstalação ou configuração, nos equipamentos de informática, sem o conhecimento e acompanhamento de um técnico da Gerência de Tecnologia da Informação;

- Enviar e-mails e/ou mensagens, utilizando o nome de usuário de outra pessoa ou o nome de setor que não esteja autorizado a utilizar;
- Enviar e-mails e/ou mensagens que tornem seu remetente e/ou a instituição vulneráveis a ações civis ou criminosas;
- Produzir, transmitir ou divulgar mensagens que contenham ameaças eletrônicas, como spam e vírus, ou que tenham conteúdo considerado impróprio, obsceno ou ilegal;
- Trocar, vender ou repassar dispositivos móveis (celulares corporativos) a terceiros, bem como habilitar serviços adicionais à linha ou transferir o número para um celular particular.

**Atenção:** é expressamente proibido o uso dos recursos de Tecnologia da Informação da instituição para fins de troca, resgate, armazenamento de conteúdo obsceno, pornográfico, violento, discriminatório, racista e de jogos. A instituição repudia qualquer atividade desse tipo.

Nos casos em que o profissional se utilizar de equipamento de informática (computador, impressora, mesa digitalizadora, etc.) para os fins acima mencionados, a instituição se resguardará o direito de monitorar e fiscalizar o acesso e as atividades realizadas no equipamento, uma vez que se prestam, exclusivamente, à atividade funcional do profissional.



### ENTENDA MELHOR:

**TI:** a Tecnologia da Informação é a área que faz o uso da computação para armazenar, transmitir, produzir e publicar informações;

**Nuvem:** a nuvem não é uma unidade física, mas uma vasta rede



U56jwire1



Kt567176



JG9UGF

de servidores remotos conectados e responsáveis por armazenar e gerenciar dados, executar aplicativos ou fornecer conteúdos ou serviços, como transmissão de vídeos, e-mail, software de produtividade ou mídias sociais. Ao invés de acessar arquivos e dados do local ou de um computador, você pode acessá-los online, de qualquer dispositivo com acesso à Internet. As informações estarão disponíveis em qualquer lugar, a qualquer hora.

## 11. CONDUTAS NA INTERNET E REDES SOCIAIS

A Santa Casa BH defende toda e qualquer liberdade de expressão nos ambientes digitais existentes na atualidade. Entretanto, é sabido que informações publicadas na internet e mídias sociais podem ser vistas por grande número de pessoas e não são facilmente eliminadas ou removidas da rede. O colaborador pode ser um importante aliado da comunicação institucional e contribuir para o reforço e reputação da marca. Dessa forma, a divulgação de boas práticas no ambiente de trabalho é incentivada, desde que respeite as normas institucionais, preservando a privacidade e os dados sigilosos de clientes e pacientes.

A instituição trata a internet e as redes sociais com responsabilidade, respeito a direitos autorais e privacidade, com o intuito de publicar informações verdadeiras, condizentes com os valores da instituição e que respeitem situações que exigem confidencialidade por parte da Santa Casa BH.

### O QUE DEVE SER FEITO:

- Comunicar à área de Comunicação Institucional e Marketing, caso identifique qualquer crítica ou polêmica envolvendo a Santa Casa BH;
- Solicitar ao cliente, paciente ou responsável que for retratado em qualquer conteúdo institucional, on ou off-line, o preenchimento e a

assinatura do Termo de Autorização de Uso de Imagem.

O documento pode ser acessado pela intranet ou solicitado à Comunicação Institucional e Marketing, pelo e-mail **comunicacao@santacasabh.org.br**. Após o preenchimento e a assinatura do documento, o mesmo deve ser digitalizado e enviado para o e-mail **comunicacao@santacasabh.org.br**.



## O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Publicar, em páginas pessoais da internet, informações confidenciais, conteúdos, comentários, fotos e vídeos relacionados às estratégias, fornecedores ou qualquer outra informação confidencial da instituição. Também não é permitida a publicação de fotos ou vídeos de clientes, pacientes e/ou acompanhantes que não tenham preenchido e assinado o termo de Autorização de Uso de Imagem;
- Utilizar o seu e-mail profissional para criar contas em redes sociais;
- Publicar mensagens de caráter difamatório, hostil ou ofensivo ou, ainda, fazer comentários negativos sobre assuntos de outros profissionais, áreas ou da própria instituição;
- Divulgar situações de trabalho e de atendimento realizado nas dependências da instituição, incluindo postagens de fotos, autorretratos (selfies), imagens e áudios, de forma a expor negativamente a instituição e/ou colaboradores, pacientes, acompanhantes, visitantes e todas as pessoas que não autorizarem o uso de sua imagem;
- Participar ou estimular a prática de ações ilegais, como downloads não autorizados e redes que promovam a falsificação (pirataria). Devemos proteger os direitos autorais e de propriedade intelectual.



## ENTENDA MELHOR:

**Direitos autorais:** a posse de direitos autorais dá ao detentor o

direito exclusivo de fazer uso da obra, com algumas exceções. Quando uma pessoa cria uma obra original, estabelecida em uma mídia tangível, ela automaticamente possui os direitos autorais da obra.

## FIQUE LIGADO:

•A publicação de conteúdo que possa causar prejuízo à Instituição ou que seja contrário ao permitido nas presentes Regras Institucionais de Conduta poderá ensejar a aplicação de Regras de Consequência ao colaborador.

## 12. PROTEÇÃO DAS MARCAS DA SANTA CASA BH

A Santa Casa BH é composta por:



Todas as marcas e/ou unidades acima são conhecidas e respeitadas pela comunidade e pelo poder público pela sua relevância e continuidade na ótima prestação de serviços à população, constituindo um dos maiores patrimônios da instituição.

### O QUE DEVE SER FEITO:

- Utilizar a marca e as representações da instituição de acordo com os padrões definidos pela área de Comunicação Institucional e Marketing;
- Antes de fazer uso das marcas da instituição fora do ambiente do trabalho, solicitar autorização formal e justificada à área de Comunicação Institucional e Marketing e aguardar o seu posicionamento;
- Em casos de dúvida ou conhecimento de uso inadequado das marcas da instituição, entre em contato com a área de Comunicação Institucional e Marketing.

### O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Criar materiais digitais e gráficos que utilizem qualquer uma das marcas da Santa Casa BH. Todos os materiais devem ser criados pelo setor de Comunicação e Marketing;
- Alterar as características das marcas, tais como formato e cor;
- Autorizar a utilização da marca Santa Casa BH em peças digitais ou gráficas por parceiros, sem a aprovação prévia do setor de Comunicação e Marketing.

## **13. BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADE**

A Santa Casa BH preconiza que seus profissionais evitem situações que possam interferir nas decisões ou causar algum descrédito,

tanto para o profissional quanto para a própria instituição.

## O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Aceitar ou solicitar quaisquer tipos de presentes ou hospitalidade como forma de favor e/ou agradecimento pelo atendimento e serviço prestado pela instituição;
- Insinuar qualquer tipo de necessidade pessoal que possa ser suprida pelo cliente, fornecedor ou prestador de serviço, por meio de dinheiro, presentes ou favores;
- Participar de eventos festivos patrocinados pelos nossos clientes, pacientes, fornecedores ou prestadores de serviços, sem o devido conhecimento e aprovação do Comitê de Compliance e Integridade.

**Atenção:** é permitido o recebimento de brindes institucionais, em conformidade com a Política Institucional de Compliance e Integridade da Santa Casa BH, disponibilizada nos canais de comunicação da instituição.

Caso seja oferecido brinde, presente ou hospitalidade e que esteja em desacordo com o presente documento e com a Política, o profissional deverá recusá-lo de forma cortês, informando que, de acordo com as Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH e com a Política Institucional de Compliance e Integridade, não é permitido o seu recebimento.



## ENTENDA MELHOR:

**Hospitalidade:** incluem, mas não se limitam, a hospedagens, viagens, passeios, entretenimento, ingressos para eventos científicos, esportivos e culturais, entre outros, ou qualquer ato receptivo de acolhimento ou prestação de serviços de similar natureza.



## 14. DOAÇÕES

A Santa Casa BH é uma instituição que conta com doações que geram recursos e condições para a continuidade de projetos de revitalização e melhoria operacional/assistencial, trazendo mais benefícios para os seus pacientes.

A doação é a transferência gratuita, definitiva e irreversível de dinheiro ou bens. Nesse sentido, a Santa Casa BH deve seguir normas, sendo que, entre elas, incluem-se:

- Todas as doações devem ser transparentes e conter um registro formal, capaz de comprovar a finalidade e a destinação dos recursos;
- Todas as doações feitas à instituição devem ser formalizadas e administradas pela área de Captação de Recursos da instituição;
- É proibido a todos os profissionais aceitar ou solicitar qualquer doação, sem o consentimento da área de Captação de Recursos da instituição.

## 15. PATROCÍNIOS

Com o intuito de se manter cada vez mais atualizada tecnologicamente e oferecer mais conforto aos pacientes, a Santa Casa BH elabora projetos que podem ser financiados e patrocinados por qualquer pessoa física ou jurídica.



Patrocínio é a transferência, em caráter definitivo, de numerários (recursos financeiros) ou bens, com a finalidade promocional de publicidade.

Nesse sentido, a Santa Casa BH deve seguir regras, sendo que, entre elas, incluem-se:

- A formalização e a administração, pela área de Captação de Recursos da instituição, de todos os patrocínios, exceto os relacionados à Pesquisa Clínica que seguem normas próprias, emanadas do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e do Centro de Pesquisa Clínica e Inovação da instituição;
- A proibição, a qualquer profissional, de aceitar ou solicitar patrocínio, bonificação e doação, sem o consentimento da área de Captação de Recursos da instituição;
- A elaboração de prestação de contas aos patrocinadores, de forma pormenorizada, referente aos recursos recebidos e aplicados nos projetos da instituição.

## **16. CONCORRÊNCIA**

A Santa Casa BH defende a concorrência ética e justa e, por isso, todas as outras empresas e instituições do mesmo ramo de atuação devem ser tratadas com o mesmo respeito com o qual espera ser tratada e em benefício do desenvolvimento dos interesses comuns.

As relações com os concorrentes são sempre pautadas nas legislações vigentes e baseadas nos valores institucionais, nas melhores práticas do mercado, considerando, principalmente:

- Estabelecer as suas relações sempre com ética, honestidade e justiça;
- Obter, de maneira lícita e transparente, as informações relacionadas aos concorrentes;



- Tratar, de forma discreta e sigilosa, assuntos que constituem os diferenciais da instituição;
- Garantir o cumprimento das legislações vigentes e do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência (SBDC).

## 17. RELAÇÃO COM A IMPRENSA

A Santa Casa BH valoriza a relação transparente, ética, objetiva e clara com a imprensa, sempre resguardando a segurança e os interesses da instituição. As declarações de natureza técnica devem ser feitas à imprensa exclusivamente por representantes prévia e formalmente autorizados pelos gestores responsáveis por cada área, em conjunto com a Comunicação Institucional e Marketing. Declarações sobre assuntos institucionais devem ser feitas unicamente por membros do Núcleo de Direção Superior ou representantes indicados por eles.

### O QUE DEVE SER FEITO:

- Cumprir e fazer cumprir a Política de Comunicação Institucional, disponibilizada em rede, pela Santa Casa BH;
- Encaminhar ou informar à Comunicação Institucional e Marketing todo e qualquer contato realizado pela imprensa, por meio do telefone **(31) 3238-8280** ou pelo e-mail **imprensa@santacasabh.org.br**.

### O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Fornecer documentos, fotos, vídeos ou qualquer outra informação solicitada pela imprensa, sem a devida autorização da área de Comunicação Institucional e Marketing;
- Prestar declarações ou conceder entrevista à imprensa, em nome da instituição, sem autorização prévia da área de Comunicação

Institucional e Marketing;

- Conceder entrevistas à imprensa, nas dependências da instituição, exceto se autorizado pela Comunicação Institucional e Marketing.

**Atenção:** é responsabilidade da área de Comunicação Institucional e Marketing da Santa Casa BH prestar atendimento à imprensa e proceder aos encaminhamentos necessários com os veículos de comunicação. Os profissionais que, porventura, forem contatados diretamente pela imprensa devem comunicar imediatamente à área de Comunicação Institucional e Marketing.

## 18. SINDICATOS, ASSOCIAÇÕES E ENTIDADES DE CLASSE

A Santa Casa BH reconhece e valoriza o bom relacionamento com as entidades sindicais, bem como respeita a livre associação por parte de seus colaboradores.

Ressalta-se que é tradição da instituição fechar acordos coletivos com o sindicato profissional representante da categoria preponderante, como forma de negociar condições de trabalho mais vantajosas e que mais se adequem ao perfil dos profissionais que atuam na instituição.

A Santa Casa BH está sempre aberta ao processo de negociação coletiva com os diversos sindicatos profissionais que representam seus colaboradores e se baseia nas seguintes normas:

- Garantir que o diálogo e as negociações sejam realizados por profissionais formalmente autorizados pelo Núcleo de Direção Superior (NDS) da Santa Casa BH, de forma respeitosa e cordial;
- Buscar equilíbrio nas negociações decorrentes das relações de trabalho, respeitando a legislação trabalhista e os objetivos da instituição;

- Honrar o cumprimento de convenções e acordos coletivos que lhe são aplicáveis.

### **O QUE DEVE SER FEITO:**

- Registrar, no Canal Confidencial de Denúncia, qualquer atitude ou ação antiética e lesiva aos direitos dos profissionais;
- Registrar, no Canal Confidencial de Denúncia, qualquer atitude ou ação antiética cometida por sindicatos, associações ou entidades de classe ou por seus representantes que se relacionam diretamente com a instituição;
- Registrar, no Canal Confidencial de Denúncia, qualquer atitude antissindical que possa prejudicar a atuação dos sindicatos, associações ou entidades de classe.

## **19. GOVERNOS E AGENTES PÚBLICOS**

A Santa Casa BH é uma instituição comprometida com as legislações anticorrupção, em especial a Lei Federal nº 12.846/2013 e o Decreto Federal nº 8.420/2015. Nesse sentido, repudia qualquer ato antiético e conduta que esteja ligada à corrupção, tanto no setor público como no setor privado.

### **O QUE DEVE SER FEITO:**

Registrar, no Canal Confidencial de Denúncia, qualquer situação potencial ou real de desvio de conduta.

### **O QUE NÃO DEVE SER FEITO:**

- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agentes públicos ou a terceiros e ele relacionados, com o intuito de influenciar suas decisões;

- Financiar, custear, patrocinar ou ajudar, de alguma forma, em práticas de atos ilícitos de qualquer natureza;
- Se utilizar de terceiros e pessoas físicas ou jurídicas, com a intenção de ocultar ou dissimular seus interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- Fraudar, mediante ajuste, combinação ou quaisquer outros expedientes referentes aos processos licitatórios da instituição;
- Dificultar ou interferir nas atividades dos fiscais dos órgãos de controle interno ou externo;
- Cobrar ou receber valores diretamente de pacientes ou responsáveis para a realização de qualquer procedimento que tenha cobertura pelo SUS ou por convênio;
- Receber qualquer valor em nome da instituição que não seja possível a sua forma de contraprestação.



### ENTENDA MELHOR:

**Agente público:** pessoa física, servidor ou não, de qualquer nível ou hierarquia, que exerça, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, cargo, emprego ou função pública.

## 20. CORRUPÇÃO

A Santa Casa BH repudia todo e qualquer ato de corrupção, seja na modalidade passiva (solicitar, receber ou aceitar promessa com o intuito de receber vantagem indevida para si ou para terceiros), quanto na modalidade ativa (com o intuito de oferecer ou prometer vantagem indevida para agente público).

É dever de todo colaborador e das partes interessadas agir de forma íntegra e moral e sempre observar os valores da instituição.



## O QUE DEVE SER FEITO:

- Não oferecer, prometer, transferir, receber ou autorizar qualquer tipo de suborno;
- Caso o colaborador ou prestador de serviço tenha conhecimento da prática de atos de corrupção ativa ou passiva, deverá apresentar sua denúncia, no Canal Confidencial de Denúncia, para que sejam tomadas as devidas providências.

## O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Oferecer ou receber qualquer tipo de presente, hospitalidade, favor ou algo de valor, direta ou indiretamente, para influenciar uma decisão ou obter uma vantagem indevida;
- Realizar oferta, pagamento, promessa de pagamento ou autorização para pagamento de qualquer quantia em dinheiro, presentes ou objeto de valor a qualquer autoridade ou funcionário público;
- Induzir os profissionais a praticarem qualquer ato em violação dos seus deveres legais.



## ENTENDA MELHOR:

**Corrupção:** está relacionada ao suborno, ao ato ou ao efeito de se corromper, oferecer algo para obter vantagem em negociata, em que se favorece uma pessoa e se prejudica outra.

**Suborno:** oferta, promessa, doação ou recebimento de algo de valor, por parte de qualquer pessoa, em troca do tratamento favorável de uma empresa, de uma autoridade governamental, de um funcionário público ou de governo.



## 21. SUSTENTABILIDADE

A Santa Casa BH orienta e estimula os seus profissionais, clientes e parceiros a adotarem práticas ambientais sustentáveis, com o objetivo de preservar o planeta e atender às necessidades humanas. A instituição se baseia no conceito de que um recurso natural explorado de modo sustentável terá condições de não comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades.

### O QUE DEVE SER FEITO:

- Atuar conforme a legislação ambiental vigente, bem como cumprir as normas internas do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS);
- Comprometer-se com a otimização dos recursos ambientais e a redução dos custos e despesas, em todas as atividades da instituição, com ações como apagar a luz e desligar o ar-condicionado ao sair, utilizar, de forma racional, materiais de escritório e de limpeza, entre outras;
- Preservar o meio ambiente e interagir, de forma responsável, com a comunidade;
- Agir, de modo preventivo, em relação a potenciais riscos ao meio ambiente, saúde e segurança das pessoas;
- Dar preferência ao uso e ao consumo de produtos e serviços que prezem pela responsabilidade socioambiental;
- Incentivar ações de responsabilidade socioambiental, de forma a promover a saúde e o bem-estar da sociedade em geral.



### ENTENDA MELHOR:

**Sustentabilidade:** é um conceito relacionado ao desenvolvimento

sustentável, ou seja, formado por um conjunto de ideias, estratégias e demais atitudes ecologicamente corretas, economicamente viáveis, socialmente justas e culturalmente diversas.

## 22. DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A Santa Casa BH tem o compromisso de avançar, constantemente, na consolidação da transformação cultural, tornando-se uma instituição cada dia mais segura, transparente, plural e acolhedora. Para isso, busca promover um ambiente diverso, inclusivo, respeitoso e que vise à valorização das pessoas, dentro e fora da instituição, de forma a contribuir para a redução das desigualdades no espaço de trabalho, em concordância com o objetivo estratégico institucional 2021-2025 de “promover a inclusão e diversidade”.

Nesse sentido, a Santa Casa BH está alinhada a alguns dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODSs - (ODS - 5 - Igualdade de gênero e ODS - 10 - Redução das desigualdades), da Agenda 2030, adotada oficialmente no Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

Para isso, se faz necessário prover oportunidades para todas as pessoas, pautando-nos pela equidade e garantido um ambiente de trabalho seguro, livre de qualquer preconceito e discriminação, em que cada pessoa possa expressar sua identidade de maneira livre, com suas individualidades respeitadas e valorizadas.

### O QUE NÃO DEVE SER FEITO:

- Praticar qualquer ação discriminatória e/ou preconceito de raça, cor, etnia, religião, crença, idade, geração, gênero, orientação sexual, orientação política, nacionalidade, estado civil, condição física, deficiência, condição econômica, individualidade, entre outros;
- Especular sobre a orientação sexual ou a identidade de gênero de alguém, de forma desrespeitosa, divulgá-la ou fazer comentários



preconceituosos;

- Fazer piadas, zombarias, imitações ou deprecições indesejadas sobre qualquer pessoa, com a intenção de discriminá-la.

### O QUE DEVE SER FEITO:

- Registrar, no Canal Confidencial de Denúncia, qualquer tipo de discriminação e/ou preconceito, nas dependências da Santa Casa BH.



### ENTENDA MELHOR:

**Diversidade:** conjunto de diferenças e valores compartilhados pelas pessoas, na construção da sociedade. Diz respeito à qualidade daquilo que é diverso, diferente, plural, com diferentes modos de percepção e abordagem;

**Inclusão:** ato ou efeito de adicionar pessoas a grupos e núcleos que, antes, não faziam parte, favorecendo a interação entre elas, em um ambiente de respeito, diálogo e cooperação, contribuindo, assim, para a construção de soluções que interessem a todos;

**Equidade:** é a disposição para reconhecer imparcialmente o direito de cada um, sem que haja a necessidade de atender a esses direitos da mesma maneira. Equidade não é sinônimo de igualdade, mas, sim, de adaptação do tratamento a um caso específico, com o objetivo de deixá-lo o mais justo possível para as partes envolvidas;

**Agenda 2030:** corresponde a um conjunto de programas, ações e diretrizes que orientam os trabalhos das Nações Unidas e de seus países membros rumo ao desenvolvimento sustentável, atribuindo responsabilidades a todos os componentes da sociedade para o cumprimento dos 17 ODS e suas metas.

Para mais informações, consulte a Política Institucional de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas da Santa Casa BH, disponibilizada nos canais de comunicação da instituição.

## 23. CENTRO DE PESQUISA CLÍNICA E INOVAÇÃO

A Santa Casa BH valoriza a pesquisa clínica, tendo em vista que, por meio da condução de estudos clínicos, é possível fornecer novas opções terapêuticas, imunizantes, terapias e procedimentos, bem como novos protocolos clínicos. Para tal, a instituição investe nessa área, oferecendo a patrocinadores e pesquisadores um centro de pesquisa clínica com toda a infraestrutura necessária para a condução de estudos, além de um campo vasto para a pesquisa acadêmica. Os estudos clínicos, sejam patrocinados ou projetos acadêmicos a serem desenvolvidos/conduzidos na instituição, seguem normas, entre elas:

- Todos os projetos de pesquisa relacionados a ensaios clínicos, pesquisas clínicas e acadêmicas e relatos de caso, ou seja, qualquer processo que envolva participantes de pesquisa e/ou colaboradores, com coleta de dados sensíveis, intervenções, questionários, etc. devem ser encaminhados ao Centro de Pesquisa Clínica e Inovação, para validação e inserção na Plataforma Brasil. Posteriormente, devem ser encaminhados ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da instituição, para a consequente submissão à avaliação ética interna, prezando sempre pela segurança do paciente participante de pesquisa;
- O projeto de pesquisa só poderá ser iniciado, nas dependências da instituição, após aprovação do CEP e, nos casos de ensaios clínicos patrocinados, após o contrato assinado entre o patrocinador, a instituição e o pesquisador responsável;
- Todos os eventos adversos relacionados a participantes de pesquisas clínicas básicas e/ou acadêmicas ou aos ensaios clínicos devem ser reportados ao CEP da instituição e ao Centro de Pesquisa Clínica e Inovação, que irá comunicar ao Núcleo de Segurança do Paciente para as devidas providências;
- Para a realização de ensaios clínicos na instituição, a relação de

parceria contratual deve ser sempre iniciada pelo Centro de Pesquisa Clínica e Inovação da Santa Casa BH, área responsável pela parte regulatória, jurídica e financeira dos referidos ensaios clínicos, avaliando a viabilidade, o orçamento e os contratos, juntamente ao Jurídico da instituição;

- Todas as atividades de pesquisa devem ser pautadas no cumprimento do presente documento, bem como nas normas, políticas, procedimentos, regulamentos e regimentos internos e externos vigentes.



### **ENTENDA MELHOR:**

**Estudos clínicos:** são pesquisas científicas que envolvem seres humanos e têm como objetivo avaliar a segurança e a eficácia de um procedimento ou medicamento em teste, por meio da coleta de dados (exames, procedimentos, coleta de sangue e outros materiais biológicos, entrevistas, etc).









# **CAPÍTULO II**

## **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES**





A Santa Casa BH preza por seus valores, propósito, missão, visão e pilares de compliance e integridade, os quais são amplamente divulgados aos seus profissionais, visando à disseminação das bases institucionais que sustentam a ética e a transparência e integridade. Nesse sentido, a instituição não omite atos ilícitos ou ações de qualquer profissional que contrariem o disposto no presente documento e possam vir a prejudicar a integridade e a reputação da instituição.



## ENTENDA MELHOR:

**Compliance:** é uma palavra em inglês que tem origem no verbo "to comply", que significa cumprir, executar, agir de acordo com as normas. Na prática, o termo "compliance" é o dever de estar em conformidade com os regulamentos internos e externos impostos às atividades da instituição;

**Integridade:** significa a qualidade ou o estado do que é íntegro ou completo. É sinônimo de honestidade, retidão, imparcialidade.

## 1. CANAL CONFIDENCIAL DE DENÚNCIA

A Santa Casa BH, no intuito de manter o equilíbrio do ambiente de trabalho e em suas relações, criou o Canal Confidencial de Denúncia, que se constitui como uma ferramenta para o recebimento de denúncias referentes ao descumprimento do presente documento, do Guia de Relacionamento do Empregado: Direitos e Deveres, das políticas e procedimentos internos e das legislações vigentes.

O Canal Confidencial de Denúncia é operado por uma empresa externa especializada, responsável por receber as denúncias e realizar o encaminhamento destas aos responsáveis pela apuração, eliminando eventuais conflitos de interesses e assegurando a confidencialidade das informações.

O registro de uma denúncia no Canal Confidencial de Denúncia pode

ser realizado de forma anônima ou com identificação. Caso queira se identificar, a operação do Canal está estruturada para assegurar a confidencialidade e proteção da identidade do denunciante, ou seja, somente os responsáveis pelo processo de apuração da denúncia tomarão conhecimento de sua identidade.

A Santa Casa BH não permite retaliações de qualquer natureza contra o denunciante de boa-fé e nem contra a pessoa que fornecer informações, documentos ou colaborar no processo de apuração de uma denúncia. A retaliação não será tolerada e, se comprovada, poderá ocasionar regras de consequência e até mesmo a demissão do responsável pela retaliação. Nenhum denunciante de boa-fé envolvido em um processo de apuração será sujeito à aplicação de regras de consequência, intimidações ou coações.



## ENTENDA MELHOR:

**Canal Confidencial de Denúncia:** é uma ferramenta de comunicação de denúncias que atua de forma transparente, independente e imparcial para tratar questões que impliquem no descumprimento das Regras Institucionais de Conduta e das políticas da Santa Casa BH.

**Retaliação:** qualquer prática de represália, perseguição ou vingança cometida em razão de denúncias ou manifestações de dúvidas, suspeitas ou contestações de possíveis violações das Regras Institucionais de Conduta.

Para mais informações, consulte a Política Institucional de Compliance e Integridade da Santa Casa BH, disponibilizada nos canais de comunicação da instituição.

**Diferença entre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e o Canal Confidencial de Denúncia da instituição:**

## Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

- Explicações de dúvidas gerais;
- Solicitação de informações;
- Sugestões;
- Elogios;
- Reclamações gerais.

## Canal Confidencial de Denúncia

- Denúncias de descumprimento das Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH;
- Denúncias de descumprimento de políticas internas, normativos e legislações vigentes.

## Diferença entre "reclamação" e "denúncia":

### Reclamação

• É o relato de insatisfação com os serviços prestados pela instituição. Ex.: postura inadequada de funcionário durante atendimento, atraso na prestação de algum serviço ou entrega de produto, insatisfação com a infraestrutura da unidade.

### Denúncia

• É o relato de atitudes e comportamentos contrários às Regras Institucionais de Conduta, às políticas e procedimentos internos e aos normativos e legislações vigentes. Ex.: assédio moral, assédio sexual, roubos, furtos e qualquer destruição de ativos; discriminação, infração às regras de saúde e segurança, fraude, conflito de interesses, corrupção e outros incidentes.

Confira, abaixo, os passos para acessar o Canal Confidencial de Denúncia da instituição:



CANAL CONFIDENCIAL DE DENÚNCIA  
[www.ouvidordigital.com.br/santacasabh](http://www.ouvidordigital.com.br/santacasabh)  
0800 892 5020



Para tirar dúvidas sobre as regras contidas no presente documento, nas políticas e procedimentos internos ou nas legislações aplicáveis à instituição, a área de Compliance e Integridade deve ser contatada, pelo e-mail institucional: **[compliance@santacasabh.org.br](mailto:compliance@santacasabh.org.br)**.



# **CAPÍTULO III**

## **REGRAS DE CONSEQUÊNCIAS**





## 1. PREVISÃO DE REGRAS DE CONSEQUÊNCIAS

Ações e medidas disciplinares, quando aplicadas pela instituição, dependerão da gravidade da situação e/ou conduta, assim como das consequências que foram ou podem ser enfrentadas pela instituição, e serão aplicadas de forma consistente, independentemente do nível hierárquico da pessoa. Casos que envolverem indícios de falha ético-profissional serão encaminhados aos órgãos responsáveis.

A equipe de Sindicância é a responsável pelo processo de apuração das denúncias recebidas, pelo enquadramento e pela classificação das consequências, quando cabíveis, e posterior emissão de parecer conclusivo e definitivo, atendendo aos critérios definidos em normativos internos quanto à submissão ou não dos casos ao Comitê de Compliance, Privacidade e Riscos (CCPR) para deliberação.

Quando cabíveis, as medidas disciplinares aplicadas aos profissionais celetistas serão:

- Advertência escrita;
- Suspensão das atividades laborais;
- Demissão por justa causa.

Poderá haver, quando fatos e atos atentarem flagrantemente contra as regras institucionais aqui tratadas, notificações de transgressões a colaboradores, prestadores e fornecedores da instituição. No que diz respeito aos fornecedores e prestadores de serviço, o cometimento de irregularidades ou ilegalidades pode levar à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços e/ou ao impedimento, definitivo ou por período determinado, da contratualização com a Santa Casa BH, considerando a gravidade da infração.

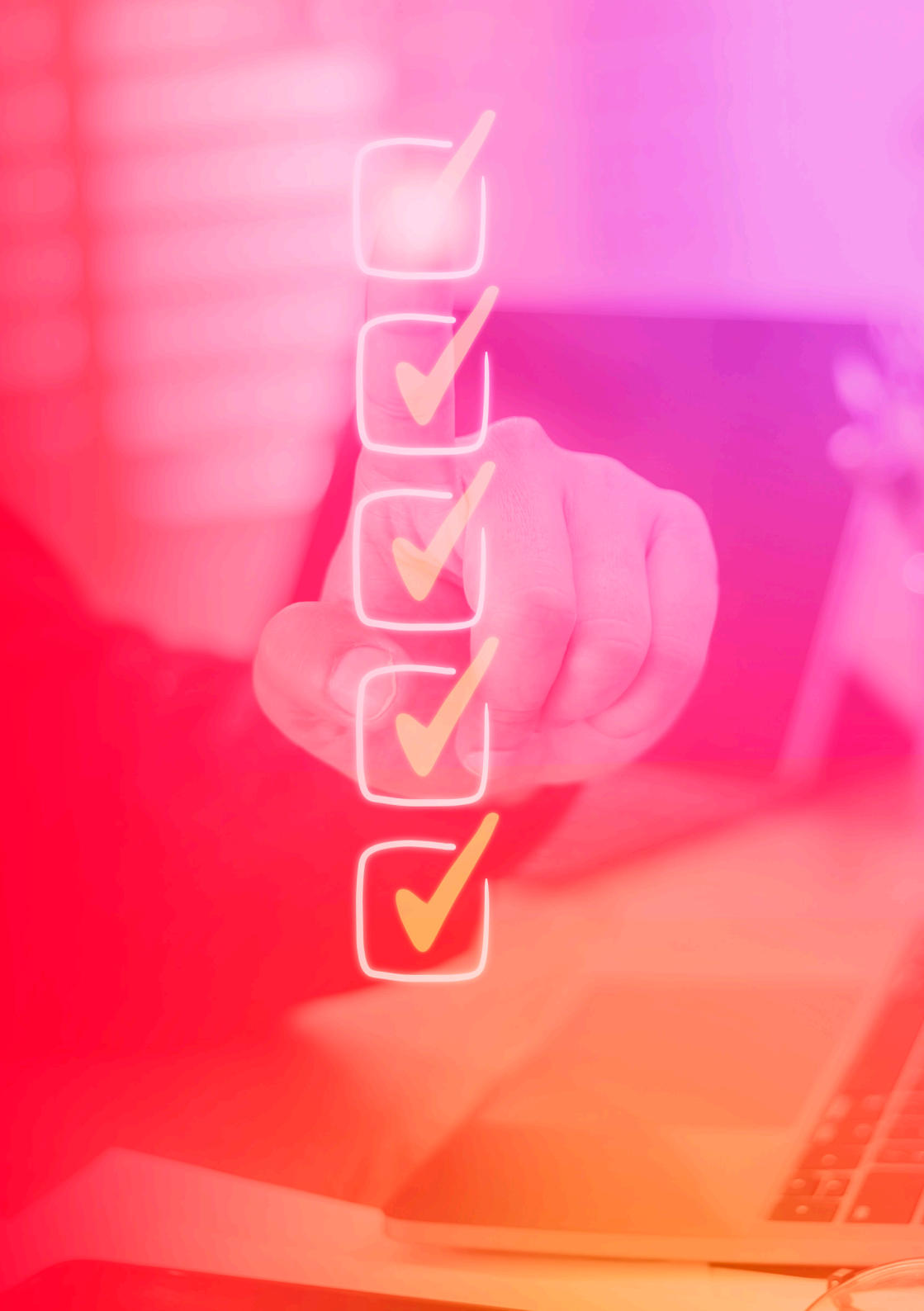


Quanto aos estudantes da Santa Casa BH, o cometimento de irregularidades ou ilegalidades será passível de ações disciplinares, nos moldes previstos em normativos internos da área de educação da instituição.



# **CAPÍTULO IV**

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**



A gestão operacional das Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH, bem como o seu monitoramento e as revisões cabíveis, são de responsabilidade da área de Compliance e Integridade.

A aprovação do presente documento é de responsabilidade do Núcleo de Direção Superior (NDS) da Santa Casa BH.

A área de Compliance e Integridade reportará ao Comitê de Compliance, Privacidade e Riscos (CCPR) todas as situações em desacordo com as normas previstas nas Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH, bem como as tratativas e os andamentos dos processos.



## ANEXO I

### TERMO DE COMPROMISSO

Declaro, para os devidos fins, que recebi as Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH, tomei conhecimento das suas disposições e me comprometo a cumpri-las integralmente. Estou ciente de que minha responsabilidade e conduta devem se pautar, a todo o momento, pelos mais altos padrões éticos, pessoais e profissionais, descritos neste documento. Estou ciente de que o não cumprimento poderá implicar ações disciplinares. No caso de dúvidas ao longo do exercício de minhas funções, procurarei meu superior imediato ou a área de Compliance e Integridade para saná-las. Fui informado(a) que o presente termo tem o objetivo de garantir o meu compromisso com as Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH, bem como estou ciente que o tratamento dos dados pessoais descritos abaixo possui legitimidade, por ser um procedimento preliminar do contrato de trabalho, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (art. 7, inciso V, da Lei 13.709/2018). Este Termo de Compromisso, assinado por mim, passa a integrar o meu contrato de trabalho.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
Nome completo

\_\_\_\_\_  
Assinatura

\_\_\_\_\_  
Área

## ANEXO II

### TERMO DE COMPROMISSO DO PRESTADOR DE SERVIÇO

Declaro, para os devidos fins, que recebi as Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH, tomei conhecimento das suas disposições e me comprometo a cumpri-las integralmente. Estou ciente de que minha responsabilidade e conduta devem se pautar, a todo o momento, pelos mais altos padrões éticos, pessoais e profissionais, descritos neste documento. Estou ciente de que o não cumprimento poderá implicar sanções. No caso de dúvidas ao longo do exercício de minhas funções, procurarei a área de Compliance e Integridade para saná-las. Fui informado(a) que o presente termo tem o objetivo de garantir o meu compromisso com as Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH, bem como estou ciente que o tratamento dos dados pessoais descritos abaixo possui legitimidade, por ser um procedimento preliminar do contrato de prestação de serviço, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (art. 7, inciso V, da Lei 13.709/2018). Este Termo de Compromisso, assinado por mim, passa a integrar o meu contrato de prestação de serviços.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
Nome completo

\_\_\_\_\_  
Assinatura

## ANEXO III

### DECLARAÇÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

Em conformidade com as normas descritas nas Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa BH , em relação aos conflitos de interesses, eu, \_\_\_\_\_, declaro:

Não ter conhecimento de qualquer situação de natureza familiar, pessoal ou comportamental que conflite ou pareça conflitar com os interesses da Santa Casa BH, não tendo nada a reportar.

Ter conhecimento de uma ou mais situações que possam conflitar com os interesses da Santa Casa BH e estou reportando-a(s), abaixo:

Empresa: \_\_\_\_\_

Vínculo/nível de relacionamento (pessoal, comercial, acadêmico, político, financeiro, entre outros): \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Descrição da situação: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_

Assinatura

NOTA: esta declaração tem caráter informativo e as respostas serão analisadas pelo Compliance, em conjunto com a área de Gestão de Pessoas. Ações de mitigação de eventuais conflitos poderão ser tomadas.





**Santa Casa BH**

PARA TODOS DESDE 1899