



DEDICADO À VIDA  
DESDE 1916

# CÓDIGO DE CONDUTA

## Sumário

1. CÓDIGO DE CONDUTA .....	3
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	3
2.1 MISSÃO .....	3
2.2 VISÃO .....	3
2.3 VALORES .....	3
3. RESPONSABILIDADE .....	3
4. FOCO E RESPEITO COM OS CLIENTES .....	4
5. FOCO E RESPEITO COM AS PESSOAS .....	5
6. FOCO E RESPEITO COM A INSTITUIÇÃO.....	5
6.1 CONFLITOS DE INTERESSES.....	5
6.2 VANTAGENS INDEVIDAS .....	6
6.3 FRAUDE.....	6
6.4 BRINDES E GRATIFICAÇÕES .....	6
6.5 EQUIPAMENTOS, RECURSOS E INSUMOS .....	6
6.6 DOAÇÕES E PATROCÍNIOS.....	7
6.7 CONTROLES FINANCEIROS E CONTÁBEIS .....	7
6.8 PROTEÇÕES DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE .....	7
7. FOCO E RESPEITO COM PARCEIROS E TERCEIROS.....	7
8. FOCO E RESPEITO COM OS AGENTES PÚBLICOS.....	8
9. FOCO E RESPEITO À LIVRE CONCORRÊNCIA .....	8
10. FOCO E RESPEITO COM O MEIO AMBIENTE, SAÚDE E SEGURANÇA.....	9
11. CANAIS DE DENÚNCIAS.....	9
12. AUTONOMIA, CONTROLE DOS REGISTROS E DOCUMENTOS.....	10
13. TREINAMENTOS .....	11
14. MEDIDAS DISCIPLINARES.....	11

Versão. 01\_10/2020

## **1. CÓDIGO DE CONDUTA**

Este Código de Conduta tem por objetivo informar e formalizar os princípios éticos que devem direcionar o comportamento do colaborador, profissional e ou terceiro agindo em nome da instituição, prezando sempre pela excelência, transparência e boa-fé em todas as suas atividades e fundamentada sobre a Missão, Visão e Valores do Hospital Santa Virgínia.

## **2. MISSÃO, VISÃO E VALORES**

### **2.1 MISSÃO**

Oferecer serviços de saúde com excelência, atendimento humanizado e altamente especializado, preservando e reabilitando o bem-estar do paciente como um todo.

### **2.2 VISÃO**

Ser um hospital reconhecido pela dedicação e aprimoramento constante do atendimento humano e tecnológico, que supere as expectativas dos clientes.

### **2.3 VALORES**

A religião, a moral, a ética, o constante aperfeiçoamento profissional, o reconhecimento e a valorização de nossos colaboradores

## **3. RESPONSABILIDADE**

O Código de Conduta do HSV utiliza como base o conjunto de valores da instituição, objetivando que o relacionamento entre todos os envolvidos seja realizado de maneira ética, contribuindo assim, para um trabalho íntegro e honesto. Dessa forma, aplica-se a todo o HSV e seus colaboradores, de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo clínico aberto, voluntários, menores aprendizes, estagiários/ estudantes, diretores, residentes, pacientes, acompanhantes, visitantes/cuidadores, e quaisquer profissionais, terceiros envolvidos com a instituição ou agindo em nome dela.

O HSV e seus colaboradores comprometem-se a cumprir com a legislação brasileira em vigor, além das disposições previstas neste Código de Conduta, assim como as demais políticas e normas internas da instituição. Sendo de total responsabilidade do indivíduo que de forma direta ou indireta (comissivo ou omissivo) esteve em conflito com os valores institucionais, as consequências relativas ao resultado das investigações e possíveis punições avaliadas pelos Recursos Humanos e jurídicos.

#### **4. FOCO E RESPEITO COM OS CLIENTES**

Nossa instituição classifica como clientes todos os enfermos, bem como, seus acompanhantes, visitantes ou representantes legais subscritos.

Todos os colaboradores e profissionais do HSV, independentemente de nível hierárquico, comprometem-se:

- Zelar por todos os “Clientes” de forma igualitária, com respeito, atenção, prontidão e humanismo, com o intuito de sempre superar as expectativas, pela dedicação e profissionalismo;
- Oferecer soluções claras e objetivas com o intuito de suprir todos os anseios do paciente, orientando sobre todos os procedimentos, tratamentos ou serviços a ele prestados;
- Assuntos excepcionais deverão ser tratados em ambientes adequados, evitando assim o constrangimento diante do “cliente”;
- Comunicar imediatamente ao seu líder, as circunstâncias desagradáveis ou complexas relacionadas a determinado “cliente”;
- Atuar de maneira objetiva, buscando exclusivamente as informações essenciais do “cliente”, com o intuito de prestar o melhor serviço e com qualidade;
- Manter o sigilo das informações dos pacientes e utilizá-las apenas para desenvolver alguma atividade relacionada ao apoio diretor ou indireto ao paciente;
- Assegurar de modo eficaz o tempo de atendimento ou internação do paciente, resultando seu valor final na qualidade de vida de nossos “clientes”;
- Oferecer uma equipe alternativa para garantir a continuidade da assistência, seja médica, de enfermagem ou qualquer outra especialidade; nas situações em que a relação entre a equipe de cuidado e o Cliente estiver desgastada, insustentável ou caso solicitado pelo Cliente, sempre que possível,
- A adotar os mais rigorosos procedimentos para a proteção das informações dos pacientes, proporcionando confiança para que os seus pacientes sintam confortáveis em compartilhar todo e qualquer relato, possibilitando assim que a equipe de cuidado tome sempre as melhores decisões.
- Manter a confidencialidade e o sigilo sobre os dados pessoais ou ao estado de saúde, e nenhuma divulgação será realizada, fornecida, ou utilizada por meio de mídia, salvo exceção, por autorização pessoal do cliente ou por ordem judicial;
- Não permitir o acesso às informações do prontuário do paciente, exceto se houver autorização prévia do paciente ou de seu representante legal ou habilitação profissional que garanta seu acesso, respeitando e preservando as informações de acordo a este Código de Conduta e legislação vigente.

## **5. FOCO E RESPEITO COM AS PESSOAS**

Nossa instituição diante da política de qualidade tem como valores o respeito à diversidade, não admitindo discriminação ou preconceito de qualquer natureza, seja ela de etnia, religião, nacionalidade, sexo, idade, estado civil, condição física ou intelectual, entre outros.

O HSV, todos seus colaboradores e profissionais agindo em nome dele, não aprovam qualquer ato ou comportamento impróprio, relacionado a assédio moral, sexual, ameaças ou qualquer outro tipo de ação que ofenda a honra, a imagem e integridade da pessoa,

Não adotamos, nem toleramos a prática do trabalho forçado, compulsório ou infantil sob quaisquer circunstâncias, nem mantemos relacionamento com empresas terceiras que desrespeitam esta conduta, na forma da legislação brasileira em vigor.

O processo de seleção e contratação do HSV compromete-se a obedecer a um processo seletivo justo, isento e imparcial, sem a influência indevida de colaboradores ou terceiros.

## **6. FOCO E RESPEITO COM A INSTITUIÇÃO**

Considerando de maneira consistente as diretrizes, normas e legislação vigentes, todas as atividades e decisões do HSV serão pautadas na transparência e no respeito aos colaboradores e ao cumprimento dos objetivos da instituição, preservando sempre os conceitos de missão, visão e valores, juntamente com a importância de melhoria contínua.

### **6.1 CONFLITOS DE INTERESSES**

É toda situação na qual um colaborador, profissional (agindo em nome da instituição), esposa, filho ou parente próximo possua interesses profissionais ou pessoais que tornem difícil o cumprimento, com imparcialidade por parte desses, das suas obrigações para com o HSV, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele.

Embora não seja possível listar todas as situações ou relações que possam constituir um conflito de interesses, são exemplos:

- I) Que afete ou possa afetar o desempenho profissional dos colaboradores, no exercício de suas funções no HSV, ou
- II) Que afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões dos colaboradores em benefício do HSV, ou
- III) Que afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões de outros colaboradores ou de terceiros, inclusive agentes públicos, ou
- IV) Tenha como objetivo a obtenção indevida de benefícios pessoais próprios e/ou para terceiros.
- V) Utilizar as instalações, os equipamentos ou quaisquer outros recursos ou direitos para seu benefício pessoal ou de terceiros.

- VI) Usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição no HSV, para benefício pessoal ou ganho indireto.
- VII) Utilizar tempo que contratualmente deveria ser dedicado ao HSV para fins particulares, mesmo que científicos ou acadêmicos.
- VIII) Estabelecer ou manter relação de sociedade, formal ou informal, com fornecedores ou concorrentes.

Sempre que não houver clareza ou certeza quanto à existência ou não de um Potencial Conflito de Interesses, este deve ser declarado para análise da área de Recursos Humanos e Diretoria.

## **6.2 VANTAGENS INDEVIDAS**

O HSV e seus colaboradores não permitirão em nenhuma hipótese, o pagamento ou o recebimento de qualquer forma de propina, suborno ou qualquer outro tipo de Vantagem Indevida, e a simples promessa também será considerada como um ato indevido.

Em cumprimento deste Código de Conduta, conseqüentemente deve ser considerada como **Vantagem Indevida** o ato que por si, contribuiu em oferecer, prometer ou conceder vantagens indevidas a um Agente Público, ou a um terceiro relacionado a este, em favor direto ou indireto, seja ele através de pagamentos em dinheiro ou por meio de presentes, refeições, entretenimentos, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego. De maneira que o HSV não realiza qualquer contribuição nesta esfera.

## **6.3 FRAUDE**

Todos os colaboradores e profissionais agindo em nome do HSV em nenhuma hipótese ou sob qualquer justificativa, deverá admitir ou tolerar atos considerados como Fraude ou de índole suspeita. Vale ressaltar que a instituição não incentiva ou participa dessas práticas, sempre preservando e seguindo a legislação em vigor.

## **6.4 BRINDES E GRATIFICAÇÕES**

O recebimento ou pagamento de Brindes e Gratificações devem ser sempre evitados.

Brindes distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas podem ser recebidos, desde que distribuídos oficialmente pelo setor de Recursos Humanos. Valores em dinheiro, a título de gratificação (por exemplo, gorjetas), não podem ser aceitos.

É vedado aceitar convites para eventos esportivos ou de entretenimento.

## **6.5 EQUIPAMENTOS, RECURSOS E INSUMOS**

No que se referem aos Equipamentos, Recursos e Insumos, todos os colaboradores obrigam-se a utilizar de maneira racional e consciente, a fim de evitar desperdícios e caracterizado como uso

indevido e/ou atividades não direcionadas em benefícios da instituição, este ficará passível de punições diante as normas previstas neste Código de Conduta e legislações vigentes Trabalhistas.

## **6.6 DOAÇÕES E PATROCÍNIOS**

Devem ser formalizados e realizados sem geração de qualquer tipo de vantagem. Qualquer manifestação expressa deste item, ainda que seja por integrantes da instituição ou patrocinadores, ficará sujeita de aprovação das Diretorias.

## **6.7 CONTROLES FINANCEIROS E CONTÁBEIS**

O HSV manterá controles internos adequados para avaliar e gerenciar os riscos corporativos que possam impactar suas atividades, colaboradores, profissionais e sua reputação. Os registros das atividades, financeiros e a contabilidade serão realizados de forma precisa, completa e verdadeira, e os controles relacionados deverão assegurar a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras. O HSV e os colaboradores cooperarão, sem restrições, com auditorias internas e externas.

A destruição de registros ou documentos relacionados aos colaboradores, saúde ocupacional e segurança, meio ambiente, impostos, contratos, finanças, projetos de responsabilidade social e pacientes, entre outros, só pode ser feita após prazos legais.

Não será aprovado ou efetuado qualquer pagamento com a intenção ou ciência de que, no todo ou em parte, seja utilizado para qualquer finalidade que não seja a descrita no documento comprobatório de pagamento.

## **6.8 PROTEÇÕES DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE**

OHSV e seus integrantes deverão tratar como confidencial qualquer dado ou informação que não seja pública e/ou cuja divulgação não tenha sido autorizada pela pessoa a quem se refere de acordo com a Lei geral de Proteção de Dados. A obrigação de confidencialidade deverá permanecer mesmo após o desligamento ou descredenciamento dos colaboradores.

## **7. FOCO E RESPEITO COM PARCEIROS E TERCEIROS**

Em decorrência deste Código de Conduta, serão considerados como “Parceiros” e ou “Terceiros” todos aqueles que por alguma razão manteve laços de negócios, prestação de serviços, fornecedores, fabricantes, representantes ou qualquer outra parte envolvida que estiverem ou estiveram a serviço da instituição.

Os processos de compras e suprimentos são norteados por práticas leais de mercado e pelo atendimento às leis que regulam a concorrência. São garantidas oportunidades transparentes e equitativas aos fornecedores e prestadores de serviços.

A escolha e contratação dos fornecedores e prestadores de serviços são feitas a partir de critérios técnicos, éticos e obedecendo ao compromisso com nossa política de Fornecedores Institucional. Os processos de compra são devidamente documentados por meio de políticas e procedimentos, visando a garantir o nível de serviço prestado a um custo justo.

Os fornecedores e prestadores de serviços do HSV devem estar comprometidos com as políticas e procedimentos do HSV e respeitar este Código de Conduta, agindo de acordo com as normas que regulam o setor de saúde, a segurança, o ambiente de trabalho, o respeito à privacidade e ao tratamento de informações confidenciais, com as leis da livre concorrência e anticorrupção.

É expressamente proibido aos colaboradores do HSV participar, incentivar, aceitar ou receber quaisquer benefícios que estejam em desacordo com as normas deste Código de Conduta. De modo geral, todo e qualquer incentivo deverá ser passado e analisado pelo Setor de Recursos Humanos e Diretoria. O HSV incentiva que os parceiros e ou terceiros implementem programas próprios, compatíveis com os parâmetros estabelecidos neste Código de Conduta e principalmente na lei vigente.

## **8. FOCO E RESPEITO COM OS AGENTES PÚBLICOS**

Para entendimento deste Código de Conduta, fica registrado como "Agentes Públicos" quaisquer pessoas que, ainda que de forma transitória ou sem remuneração:

- I) Exerçam função pública;
- II) Trabalhem ou exerçam cargo em um órgão público brasileiro ou estrangeiro;
- III) Trabalhem ou exerçam um cargo em uma empresa pública ou autarquia;
- IV) Representem ou exerçam um cargo em um partido político; ou
- V) Candidatos a cargo político.

Ao HSV, seus colaboradores e qualquer profissional agindo em nome do hospital ficam expressos que deverão conduzir o relacionamento com os Agentes Públicos com plena transparência e princípios éticos, preservando sempre os interesses da instituição, como também ponderando nossa missão, visão, valores, código de conduta, normas e políticas internas.

O HSV e seus colaboradores não prometerão, oferecerão ou darão qualquer vantagem indevida a um Agente Público, ou a um terceiro relacionado a este, em troca de benefício ou expectativa de benefício. Tal vantagem não se limita a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.

## **9. FOCO E RESPEITO À LIVRE CONCORRÊNCIA**

O HSV acredita na livre concorrência, sendo leal e justo para tornar-se competitivo, de modo que, segue os critérios legais da legislação brasileira.



Com base em um ambiente de boas práticas, cabe a cada colaborador respeitar a concorrência, a liberdade de mercado, autonomia, e caminhar com justiça e transparência dentre os critérios relacionados nesse Código de Conduta.

Dessa forma podemos afirmar que a instituição não participa, nem colabora para eventos que de forma ilícita tenha o intuito de fraudar licitações, ou atos celebrados em ordem pública.

## **10. FOCO E RESPEITO AO MEIO AMBIENTE, SAÚDE E SEGURANÇA**

Buscando evitar ou minimizar o impacto ambiental de nossas atividades, o HSV e seus colaboradores comprometem-se a atender a legislação aplicável, além das normas internas para uma gestão de disciplinas em favor ambiental e sanitário.

Nossa instituição promove, incentiva e conscientizam todos os seus colaboradores a fazer o descarte de resíduos e lixo hospitalar em locais adequados, sem causar danos ao meio ambiente e contribuindo para uma coleta consciente e segura.

O HSV preconiza pela segurança de seus colaboradores, clientes e terceiros cumprindo todas as normas vigentes, além das medidas preventivas adotadas.

O HSV repudia e coíbe qualquer ato relacionado ao porte e uso de drogas ilegais e ou bebidas alcoólicas que possam prejudicar e trazer risco a saúde. Fica expressamente proibido o fumo de tabaco nas dependências do hospital, seja ao ar livre ou não.

O HSV em conformidade com a legislação brasileira vigente, não admite manifestações de violência sob qualquer forma nas dependências do hospital, e não permitirá o acesso de pessoas portando arma de fogo, arma branca, seja qual for o objeto eminente que coloque em risco a vida. Salvo exceção, pessoas autorizadas ou em exercício de sua profissão.

## **11. CANAIS DE DENÚNCIAS**

É responsabilidade de todos os colaboradores participarem e contribuir com a ética, transparência e administração do HSV. Aqueles que por alguma razão suspeitarem presenciarem ou descobrirem qualquer ato de violação deste Código de Conduta deverão procurar de imediato a Diretoria administrativa e o SAC para utilizar os canais de denúncias disponíveis.

Estes canais de denúncias podem ser utilizados por todos os colaboradores, no entanto, vale salientar que as denúncias deverão ser realizadas de forma ética, transparente, objetiva e não terá a finalidade de satisfazer interesses próprios, de terceiros ou denegrir a imagem de terceiros, ficando a critério de o denunciante realizar a denúncia de forma anônima ou identificada.

O HSV assume o compromisso de tratar os relatos com confidencialidade, justiça, profundidade, respeito e razoabilidade. Além disso, o HSV não tolera quaisquer tipos de **RETALIAÇÃO** contra a pessoa que reporte, por meio dos canais disponibilizados, essas violações ou possíveis violações.

Para o bom tratamento das denúncias, pede-se que as mesmas sejam apresentadas da forma mais completa possível, instruídas com descrições ou elementos que demonstrem a irregularidade e veracidade das informações.

Todas as denúncias serão recebidas, registradas e analisadas/investigadas com a maior brevidade possível, levando em consideração a sua natureza e complexidade. A equipe de SAC/Diretoria tendo o suporte das demais áreas ou equipe especializada caso necessário, serão responsáveis pelo tratamento das denúncias e emitirá, sempre que for identificada uma transgressão, parecer contendo a descrição dos fatos, as análises realizadas com respectivas evidências, as conclusões, as recomendações e os planos de ação.

Tais recomendações ou planos de ação podem determinar a revisão e eventual alteração de processos, bem como, impor medidas educativas ou disciplinares, tais como demissão, sem prejuízo de ações cíveis e criminais que possam ser cabíveis. Os profissionais que não possuam vínculo empregatício com o HSV estarão sujeitos às penalidades previstas no Código de Ética, como também na legislação vigente.

Caso a infração se relacione estritamente com a atividade profissional de médicos ou enfermeiros, sem prejuízo do HSV, ou com questões relacionadas à pesquisa, o processo será encaminhado, respectivamente, às comissões de ética pertinentes.

O denunciante que comprovadamente fizer uma **denúncia falsa**, ou, com intuito de satisfazer interesse pessoal, de terceiros ou denegrir a imagens de outrem, estará sujeito as penalidades tratadas neste Código de Conduta, como também as medidas cabíveis de acordo com a legislação brasileira vigente.

Qualquer violação deste Código de Conduta, assim como as Denúncias, poderá ser registrada pelos seguintes canais:

- **11 27993162**
- **Workflow**
- **Intranet [sac@hsv.org.br](mailto:sac@hsv.org.br)**
- **Internet [www.hsv.org.br](http://www.hsv.org.br)**

## **12. AUTONOMIA, CONTROLE DOS REGISTROS E DOCUMENTOS**

Compete a Gestão da área de SAC a supervisão e revisão das regras, do mesmo modo que, é a principal responsável por resguardar todos os relatos, informações, documentos, relatórios e medidas tomadas no decorrer do processo de tratamento da denúncia, bem como da metodologia utilizada nas investigações.

É proibido eliminar ou adulterar qualquer documento que possa ser requisitado por órgãos públicos. Sempre que algum colaborador, parceiro ou terceiro agindo em nome do HSV for identificado eliminando ou adulterando tais documentos, a conduta deve ser imediatamente interrompida e o setor Jurídico.

O departamento Jurídico, Recursos Humanos e Qualidade possuem autoridade e independência em relação às demais áreas da instituição, especialmente em relação às áreas de negócios, respondendo diretamente para a Diretoria e Presidência do HSV.

### **13. TREINAMENTOS**

Regularmente deverão ser promovidos treinamentos, cursos, workshops e demais eventos acerca do teor deste Código de Conduta, os quais deverão ser assegurados por protocolos assinados e ou eletrônicos. Portanto, é obrigatória a participação dos integrantes convocados, e compartilhamento aos seus pares

### **14. MEDIDAS DISCIPLINARES**

A atuação em conformidade com o Código de Conduta, políticas, normas, procedimentos e regulamentos internos é dever de todos e obrigatório.

As violações podem resultar em:

- I) Advertência oral;
- II) Advertência escrita;
- III) Suspensão;
- IV) Rompimento, encerramento do contrato de trabalho, ou rescisão contratual no caso de Parceiros ou Terceiros.

Entretanto, seguimos à risca a legislação brasileira vigente e as ocorrências de maior potencial, serão também passíveis de ações judiciais nas esferas cíveis e criminais.



**DEDICADO À VIDA  
DESDE 1916**

**Av. Celso Garcia, 2294 - Belém - São Paulo - SP - CEP 03014-000**

**Tel.: (11) 2799-3100 / [www.hsv.org.br](http://www.hsv.org.br)**