

**1<sup>a</sup> EDIÇÃO - 2025**

# Código de Conduta Ética

Santa Casa de Sertãozinho



# Apresentação

A Santa Casa de Sertãozinho, empresa sem fins lucrativos com a finalidade de prestação de serviços hospitalares, tendo em vista sua responsabilidade social, institui o presente Código de Conduta Ética, como um instrumento de aperfeiçoamento do seu Sistema de Gestão da Qualidade, que visa estabelecer padrões de referência éticos coerentes com seu tempo, culturalmente adequados e hábeis a regrar a convivência sadia e harmoniosa no ambiente de trabalho, com reflexos externos.

A gestão do Código de Conduta Ética é de responsabilidade dos Diretores e Administração da Instituição, que devem zelar pelo cumprimento das normas e regulamentos definidos neste documento.

**Santa Casa de Sertãozinho**

# Sumário

<b>A quem se destina o Código de Conduta Ética</b>	04
<b>Missão, Visão e Valores</b>	05
<b>Atividades essenciais</b>	06
1.Cumprimento de leis e regulamentos	06
2.Assistência a pacientes e relacionamentos com clientes	06
<b>Ambiente de trabalho</b>	06
3.Colaboradores e ambiente de trabalho	06
4.Discriminação no ambiente de trabalho	06
5.Violência	07
6.Assédio moral ou sexual	07
7.Uso de drogas, bebidas alcoólicas e fumo	07
8.Desempenho, educação e treinamento	08
<b>Relacionamento com parceiros e terceiros</b>	08
9.Fornecedores	08
10.Prestadores de serviços	08
11.Conflito de interesse e negociações com partes relacionadas	09
12.Imprensa e mídia social	09
<b>Direitos e Deveres dos colaboradores</b>	10
<b>Violações do Código de Conduta Ética e Penalidades</b>	11
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	11

# A quem se destina o Código de Conduta Ética

O presente Código de Conduta Ética destina-se a todos aqueles que, de forma direta ou indireta, atuam neste ambiente hospitalar, envolvendo: diretores, gestores, colaboradores tanto da área clínica como administrativa, assistencial e apoio, estagiários e voluntários, e orienta no relacionamento com os demais como clientes, pacientes, instituições governamentais, fornecedores e parceiros.

Seu objetivo é orientar comportamentos e decisões no dia a dia, promovendo relações baseadas na ética, no respeito, na transparência e na responsabilidade, assegurando a qualidade do atendimento aos pacientes, o bem-estar das equipes e a credibilidade da instituição perante a sociedade.

Referente a área de Ética Médica e Assistencial serão tratadas de acordo com Comitês de Ética próprios. Caso haja dúvida sobre o comportamento a ser seguido, a interpretação deve ser adotada e o responsável da área, para que providencie os esclarecimentos necessários.

Este Código representa o compromisso coletivo de promover um ambiente saudável, seguro e íntegro, onde a qualidade da assistência e o cuidado com a vida são prioridades absolutas. Dessa forma, todos têm a responsabilidade de conhecer, respeitar e aplicar seus princípios em todas as circunstâncias.

Este será válido por prazo indeterminado podendo ser aditado a qualquer momento.

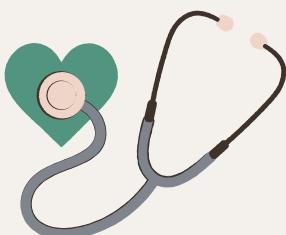


Diretoria  
Santa Casa de Sertãozinho

## MISSÃO



Promover o bem estar de clientes, pacientes e colaboradores, com profissionais qualificados, buscando atingir a excelência no atendimento e ensino.



## VISÃO

Atender, cuidar e ensinar com excelência.



## VALORES

- Valorizar a qualidade
- Assistência humanizada
- Liderar com comprometimento
- Otimismo
- Responsabilidade
- Ética
- Sustentabilidade

## 1.Cumprimento de leis e regulamentos

A atuação de cada profissional deve ser conforme cada categoria regulamentada que estão sujeitas aos códigos de ética disciplinares de seus respectivos conselhos. Nosso compromisso é assegurar que todas as práticas, processos e relacionamentos sejam conduzidos de forma ética, transparente e responsável, garantindo a integridade institucional e a confiança da sociedade.

Assim, é necessário que:

- Conheçam as leis perante os cargos ocupados, devendo cumpri-la para não prejudicar a si próprio e a instituição, adotando os regulamentos.

## 2. Assistência a pacientes e relacionamento com clientes

Priorizamos a excelência na assistência aos pacientes e clientes, oferecendo cuidado seguro, humanizado e centrado em suas necessidades. O relacionamento é pautado pela ética, transparência e respeito, promovendo confiança mútua.

Assim, é necessário que:

- As relações sejam baseadas na confiança e no diálogo, sem nenhuma diferenciação.
- Haja utilização adequada das vestimentas pelas normas já estabelecidas.
- Utilização do crachá de identificação, em local visível;

## 3. Colaboradores e Ambiente de Trabalho

Juntos construímos um ambiente de respeito, cooperação e crescimento. Cada colaborador é parte fundamental da nossa missão de cuidar, e o bem-estar de todos reflete na qualidade da atuação. Serão analisadas oportunidades para desenvolvimento. Dessa forma, buscamos um ambiente de trabalho seguro e saudável, respeitando a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Assim, é necessário que:

- Não compactuem com e denunciem quaisquer abusos dos direitos humanos.
- Acionem o Canal de Integridade do Colaborador no surgimento de denúncias compatíveis.

## 4. Discriminação no ambiente de trabalho

Não toleramos qualquer forma de discriminação. Valorizamos a diversidade, o respeito e a inclusão, garantindo igualdade de oportunidades para todos os colaboradores.

Assim, é necessário que:

- Atitudes discriminatórias sejam identificadas e comunicadas de forma responsável.
- Seja promovido um ambiente justo, inclusivo e livre de qualquer forma de preconceito.
- Não haja nenhum tipo de diferenciação nos processos de recrutamento e seleção.

## 5.Violência

Repudiamos toda e qualquer forma de violência, seja física, verbal, psicológica ou moral. Nosso compromisso é garantir relações pautadas pelo respeito, ética e pela segurança, promovendo um espaço saudável, colaborativo e livre de intimidação para todos os colaboradores.

Assim, é necessário que:

- Todos os colaboradores mantenham conduta respeitosa e profissional em suas interações.
- Situações de violência sejam imediatamente comunicadas.
- O ambiente de trabalho seja seguro, inclusivo e livre de qualquer forma de agressão.
- Nenhum material/objeto que possa influenciar na segurança dos envolvidos seja permitido nas mediações do hospital.

## 6.Assédio moral ou sexual

Não permitimos qualquer forma de assédio moral ou sexual, tais como insinuações, piadas, propostas ou atos físicos ofensivos. Pressão sutil ou explícita para obtenção de favores, ameaças, intimidações, provocações e submissão de indivíduos ao ridículo ou à exclusão injustificada também são proibidas.

Assim, é necessário que:

- Situações de assédio sejam reportadas no Canal de Integridade do Colaborador.
- Não utilizem-se do cargo/influência para obter benefícios pessoais.
- Perante Comissão de Ética Institucional todas as lideranças denunciem quaisquer situações de constrangimento moral ou sexual envolvendo suas equipes, e tomem as medidas cabíveis para correção.

## 7.Uso de drogas, bebidas alcoólicas, medicamentos ou fumo

É proibido o uso de drogas ilícitas, consumo de bebidas alcoólicas, uso inadequado de medicamentos e o fumo nas dependências do hospital. Essas práticas comprometem a saúde, a segurança e o bem-estar coletivo.

Assim, é necessário que:

- Se você faz uso de medicação que comprometa sua capacidade para o trabalho, informe imediatamente ao seu coordenador ou o Departamento Pessoal, para que eles possam auxiliá-lo a encontrar o correto encaminhamento da situação. A omissão dessa informação coloca todos em risco. A transparência é o melhor caminho.
- Tenham ciência da proibição do uso, venda, distribuição ou qualquer forma de comercialização de drogas/medicações ilícitas nas dependências do hospital.
- Comuniquem imediatamente qualquer situação suspeita aos responsáveis ou canais internos disponíveis.

## **8.Desempenho Educação e Treinamento**

Garantimos que serão realizados treinamentos estratégicamente eficazes por meio de avaliações realizadas pelos supervisores de áreas objetivando o desenvolvimento dos colaboradores em cada respectivo setor.

Assim, é necessário que:

- Os líderes avaliem e orientem individualmente e coletivamente, fornecendo informações que favoreçam o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.
- O colaborador se empenhe em compreender o conhecimento disponibilizado em treinamentos, e busque seu desenvolvimento juntamente à equipe e ao líder de área para colocar o conhecimento em prática
- Os líderes orientem e treinem suas equipes de forma imparcial, baseada em critérios técnicos e comportamentais.

## **9.Fornecedores**

Os fornecedores que atuam junto ao hospital devem pautar sua conduta pela ética, transparência e responsabilidade, contribuindo para a manutenção de um ambiente íntegro e seguro. Espera-se que todas as relações comerciais sejam conduzidas de forma justa, honesta e em conformidade com as legislações vigentes, regulamentações do setor da saúde e políticas internas da instituição.

Assim, é necessário que:

- Relacionamentos ou interesses pessoais não sejam considerados.
- Garantam a qualidade, a segurança e a regularidade dos produtos fornecidos.
- Cumpram com as exigências ambientais, legais, trabalhistas e tributárias, podendo ser solicitados documentos que comprovem tal regularidade.
- Atuem com transparência nas negociações, vedando práticas de corrupção, fraude, suborno ou favorecimento indevido.

## **10.Prestadores de serviço**

Nossos parceiros prestadores de serviço devem ser tratados de forma igualitária e atuarem com ética, transparência e respeito às normas e políticas do hospital. É esperado que cumpram rigorosamente a legislação vigente, garantam a qualidade dos serviços fornecidos e contribuam para um ambiente seguro, ético e colaborativo.

Assim, é necessário que:

- Relacionamentos ou interesses pessoais não sejam considerados.
- Garantam a qualidade, a segurança e a regularidade dos serviços fornecidos.
- Cumpram com as exigências ambientais, legais, trabalhistas e tributárias, podendo ser solicitados documentos que comprovem tal regularidade.
- Preservem a confidencialidade de informações estratégicas, técnicas e de dados de pacientes.

## 11. Conflito de interesse e negociações com partes relacionadas

É fundamental evitar situações em que intenções pessoais ou de terceiros possam influenciar decisões, gerando conflitos de interesse. Negociações com partes relacionadas devem ser conduzidas de forma clara, documentada e em conformidade com as normas internas e a legislação vigente, garantindo imparcialidade e integridade.

Assim, é necessário que:

- Comuniquem formalmente qualquer relação que possa gerar conflito de interesse.
- Não influenciem ou participem de decisões em que o vocês, seus cônjuges, amigos, ou parentes, tenham interesse econômico.
- Assegurem que todas as decisões priorizem o interesse institucional e a integridade das operações.
- Não comercializem produtos ou serviços nas dependências da instituição, dentro ou fora do horário de expediente.

## 12. Imprensa e mídia social

A credibilidade conquistada ao longo do tempo é resultado do relacionamento com o público interno e externo, respaldada nos princípios e valores praticados. A fim de manter essa credibilidade e evitar repercussões somente porta-vozes autorizados e legitimizados podem se manifestar em nome da instituição com a imprensa.

Assim, é necessário que:

- Não divulguem informações internas, confidenciais ou sensíveis do hospital.
- Não produzam ou divulguem qualquer comentário ou imagem/fotografia relacionadas a instituição que interfiram no cuidado e reputação aos pacientes/clientes e relacionamentos entre colegas de trabalho.
- Sejam tratadas de maneira criteriosa e de acordo com os princípios da Lei LGPD e código de ética de cada profissão atitudes relacionadas a mídia que violem esse código.
- Evitem comentários ou publicações que possam comprometer a imagem e credibilidade da instituição.
- Não compactuem com vídeos que possam prejudicar a imagem institucional do hospital perante a sociedade.

## DIREITOS DO COLABORADOR

- Cumprimento da legislação, acordos e contratos de trabalho;
- Respeito a liberdade de opinião, diversidade, privacidade, defesa, imagem e reputação, exercido em condições pacíficas e ambiente de respeito;
- Garantia de tratamento igualitário, sem discriminação e proteção indevida por todos da instituição;
- Ambiente de trabalho sadio, propiciando a motivação, a criatividade o crescimento profissional;
- Proteção a saúde e segurança no trabalho;
- Não sofrer qualquer constrangimento por ter testemunhado ou relatado atitudes ilegais ou imorais;
- Não ter divulgado informação de caráter não profissional;
- Ampla defesa no caso de sindicância;
- Treinamento e educação;
- Integração no âmbito da Empresa.

## DEVERES DO COLABORADOR

- Cumprir este Código de Conduta e Ética;
- Tratar com cortesia, educação e respeito todos os colegas de trabalho, clientes fornecedores e demais pessoas que mantenham relacionamentos, abstendo-se da prática de quaisquer atos de preconceito ou distinção;
- Exercer suas funções com cuidado, responsabilidade, eficiência e produtividade, sempre com estrita observância das normas da empresa, de segurança do trabalho, da legislação aplicável e dos princípios de ética;
- Comparecer ao trabalho com pontualidade e assiduidade, trajando-se e mantendo aparência adequada ao exercício da função;
- Preservar a limpeza e a ordem em seu ambiente de trabalho;
- Zelar para que suas ações não conflitem com os interesses da Santa Casa de Sertãozinho, nem causem prejuízo material ou dano a imagem da Instituição;
- Não compactuar com atos que caracterizem ou possam caracterizar vantagens indevidas, quebra de princípios éticos, morais e ilegais, relatando-os a Comissão de Ética por escrito;
- Comunicar a sua liderança imediata, Coordenação ou a Comissão de Ética Institucional todo e qualquer ato ou fato ilegal, imoral, antiético ou irregular que tenha conhecimento;
- Preservar o meio ambiente, os recursos hídricos e a saúde, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e o bem estar de toda a coletividade.

## VIOLAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E PENALIDADES

Todos que tiverem conhecimento de ato ou fato que indique descumprimento ao estabelecimento neste Código de Conduta e Ética deverão comunicá-lo a Comissão de Ética Institucional por meio do Canal de Integridade do Colaborador.

As violações a este Código de Conduta e Ética ensejarão a aplicação de sanções disciplinares ao infrator, ficando sujeito a medidas disciplinares previstas na legislação, em normas ou contratos, de acordo com a gravidade da violação, avaliada e definida pela Comissão, podendo ser, desde simples advertência verbal, até o desligamento por justa causa, além de eventuais medidas legais cabíveis. É proibido:

- Quebrar o sigilo de informação reservadas ou privilegiadas da empresa, fornecedores e clientes ou utilizá-las em benefício próprio ou de terceiros;
- Utilizar instalações, equipamentos, bens, materiais de consumo, nome, marca, sistemas, dispositivos tecnológicos e de informática, bem como Internet para fins particulares e que não sejam autorizados pela empresa;
- Alterar o conteúdo de qualquer documento, informação ou dados ou utilizá-los indevidamente, bem como eliminar documentos;
- Utilizar-se de cargo ou posição na empresa para obter quaisquer vantagens para si ou terceiros ou receber de terceiros qualquer tipo de benefícios, vantagem ou qualquer espécie de favor;
- Comprometer com palavras, gestos, atitudes e condutas a boa imagem da empresa, seus colaboradores, administradores e diretores junto ao público;
- Praticar quaisquer outras condutas que violem os princípios éticos prescritos por este documento.

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) – LEI N. 13.709/2018

A Santa Casa de Sertãozinho, seus colaboradores e parceiros deverão garantir o cumprimento da Lei n. 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), e que visa, proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade das pessoas.

- Deverão ser observados e respeitados todos os aspectos abordados pela respectiva legislação, em especial a necessidade de consentimento do titular, por escrito e mediante cláusula clara e específica, concordando com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada, além de consentimento específico nos casos de comunicação ou compartilhamento de dados com terceiros;
- Senhas de acesso serão informadas aos colaboradores após a contratação referente à travas automáticas dentro dos setores. Estas deverão permanecer confidenciais para evitar o acesso de pessoas não autorizadas.

