



**Irmandade da Santa Casa  
de Misericórdia de Porto Alegre**

# **Código de Conduta**

Edição revisada 2021

# Mensagem da Provedoria

Este Código de Conduta, construído de forma colaborativa, reforça nosso compromisso com as atitudes que consideramos corretas para a condução de nossas atividades e, principalmente, de nossas pessoas.

Nossa existência origina-se na missão de acolher e assegurar assistência médico-hospitalar a pessoas de todos os níveis sociais, com ênfase aos mais necessitados. E, ao longo de sua trajetória, a Santa Casa manteve-se fiel aos princípios de misericórdia e humanismo.

Esforços e competências distintas, aliados a uma permanente atualização tecnológica em busca da excelência no atendimento e uma gestão altamente qualificada, tornaram a Santa Casa de Porto Alegre referência na área da saúde.

As diretrizes contidas neste Código devem ser observadas por todas as pessoas que participam ou desempenham suas atividades profissionais na Santa

Casa, considerando-se inclusos: Irmãos, mesários, conselheiros, diretores, empregados, corpo clínico, docentes, pesquisadores, monitores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes e voluntários. Devem também seguir este Código todos os profissionais que, de alguma forma, mantenham relacionamento com a Santa Casa, entre os quais prestadores de serviços e fornecedores.

O reconhecimento da importância desse Código de Conduta e o seu cumprimento, através de normas de transparência, garantem que a Santa Casa permaneça alinhada ao seu Compromisso Estatutário.

Alfredo Guilherme Englert  
Provedor

# Missão

Proporcionar ações de saúde a pessoas de todas as classes sociais, fundamentadas em excelência profissional e organizacional.

# Visão

Ser referência certificada no cuidado das pessoas.

# Valores

**Ética:** orientar as ações pelos princípios da ética e da moral.

**Misericórdia:** ter compaixão com todas as pessoas.

**Equidade:** atender a todos com igualdade e justiça.

**Humanismo:** oferecer atenção e cuidado humanizado em todos os momentos.

**História:** preservar a memória, entender o presente e construir o futuro.

**Credibilidade:** preservar a imagem de credibilidade perante nossos parceiros e a sociedade.

**Pioneirismo:** empreender e inovar através do desenvolvimento do ensino e da pesquisa.

# Adesão ao Pacto Global das Nações Unidas\*

## – 10 princípios

### **Direitos Humanos**

- As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
- Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

### **Trabalho**

- As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- A abolição efetiva do trabalho infantil; e
- Eliminar a discriminação no emprego.

### **Meio Ambiente**

- As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
- Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

### **Contra a Corrupção**

- As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

\*Fonte: <http://www.pactoglobal.org.br/>



Capítulo 1

# Código de Conduta

# Relacionamento no ambiente de trabalho

Art. 1º - A Santa Casa busca promover condições seguras no ambiente de trabalho e adota ações para proteger as pessoas que nela atuam ou participam, prevenindo riscos inerentes às atividades, quando for o caso.

§ 1º - É esperado que todos relatem qualquer preocupação e/ou violação às regras de segurança.

§ 2º - Todos devem ser tratados com respeito e dignidade.

§ 3º - Não é permitida nenhuma forma de trabalho forçado, infantil ou compulsório, discriminação, ameaça, coerção, abuso, assédio e agressões físicas no ambiente de trabalho.

§ 4º - Leis que garantam a liberdade de associação, privacidade, acordos coletivos, jornadas de trabalho e remuneração devem ser sempre respeitadas.

§ 5º - A Santa Casa respeita a participação em

processo político democrático. No entanto, durante a jornada de trabalho, é vedada a realização de campanhas políticas, solicitações de contribuições, bem como a utilização dos bens ou recursos da instituição para esses fins.

§ 6º - Em casos especiais, a Direção Executiva poderá autorizar visitas políticas sob acompanhamento.

Art. 2º - É dever da pessoa que atua ou participa da Santa Casa:

I - Zelar pela imagem, patrimônio e reputação da Santa Casa;

II - Servir à Santa Casa, aos seus pacientes e usuários com prontidão, competência e profissionalismo, assegurando o melhor de suas habilidades

# Relacionamento no ambiente de trabalho

na execução das tarefas, de acordo com o seu vínculo de atuação;

III - Assegurar o cumprimento de leis, regulamentos, políticas e procedimentos em sua área de responsabilidade;

IV - Assegurar o princípio da autossustentação e garantir que todas as decisões tenham como premissa o melhor para o paciente e para a Santa Casa;

V - Buscar, sempre que necessário, apoio e orientação de seus líderes imediatos, e/ou das áreas competentes, para a solução de dúvidas e entendimentos das leis e políticas que devem ser cumpridas;

VI - Cumprir e fazer cumprir as diretrizes deste Código;

VII - Comunicar qualquer violação ao Código;

VIII - Cooperar com processos internos e externos de apuração que visem esclarecer eventos sobre os quais tenha conhecimento.

Art. 3º - É vedada a venda ou comercialização de qualquer tipo de serviço ou produto de terceiros nas dependências da instituição, salvo se previamente autorizado pela Direção Executiva.

# Compromisso com os clientes, acompanhantes e familiares

Art. 4º - A Santa Casa oferece assistência segura e com qualidade aos pacientes, seus acompanhantes e familiares, por meio das melhores práticas e em conformidade com o Modelo Integrado de Gestão, Qualidade e Segurança do Paciente.

Parágrafo único - O relacionamento das pessoas que atuam ou participam da Santa Casa, para com os clientes, acompanhantes e familiares, deve ser pautado por conduta ética, profissional, humana, cordial, segura e respeitosa. Os profissionais deverão proporcionar informações de forma clara, objetiva, no prazo adequado, certificando-se de que houve o entendimento mútuo.

Art. 5º - Para garantir o atendimento diferenciado e zelar pela credibilidade e reputação da imagem da Santa Casa e das pessoas que nela atuam, não será permitido:

I - Qualquer tipo de cobrança ou recebimento, de qualquer espécie, e sob qualquer pretexto, de pacientes atendidos pelo Sistema Único de Saúde. Também é proibido aceitar ou cobrar qualquer valor adicional por serviços prestados a pacientes atendidos pelos demais convênios, além dos explicitados nos contratos firmados pela Santa Casa. Os recebimentos, em qualquer espécie, quando cabíveis, devem ser registrados pelo recebedor, mediante o respectivo recibo, conforme prática da instituição;

II - Negligência e a imprudência<sup>1</sup> na execução de atividades ou serviços que coloquem em risco a segurança do paciente;

---

<sup>1</sup>Na negligência, alguém deixa de tomar uma atitude ou apresentar conduta que era esperada para a situação. Age com descuido, indiferença ou desatenção, não tomando as devidas precauções. A imprudência, por sua vez, pressupõe uma ação precipitada e sem cuidado.

# Compromisso com os clientes, acompanhantes e familiares

III - A omissão do registro de eventos adversos;

IV - A manifestação de insatisfações pessoais e profissionais aos clientes, pacientes, acompanhantes e familiares;

V - A emissão de opinião sem fundamento ou de caráter pessoal sobre as condições de saúde do paciente, de forma verbal ou por escrita, no ambiente da Santa Casa ou fora dela;

VI - A falta de sigilo com as informações do prontuário e dados do paciente;

VII - Quaisquer outros comportamentos contrários aos princípios de ética, honestidade, idoneidade e confiabilidade.

Art. 6º - Todas as pessoas que atuam ou participam da Santa Casa, especialmente as que praticam assistência à saúde, devem seguir os seguintes princípios:

I - Segurança do paciente: evitar que a assistência prestada coloque em risco e/ou cause danos à integridade do paciente;

II - Efetividade: oferecer serviços adequados, respeitando protocolos estabelecidos, notificando ao setor competente sobre quebra de protocolos ou eventos adversos que ocorram;

III - Assistência focada no paciente: prestar assistência que atenda e respeite as preferências, necessidades e valores dos pacientes, quando tecnicamente admissíveis;

# Compromisso com os clientes, acompanhantes e familiares

IV - Assistência no tempo adequado: reduzir esperas e atrasos, evitando prejuízo àqueles que recebem ou prestam os cuidados;

V - Eficiência e uso responsável dos recursos: evitar desperdícios e mau uso de suprimentos, equipamentos, tecnologias, recursos naturais, etc.;

VI - Equidade: respeito à igualdade de direito de cada um, oferecendo uma assistência cuja qualidade não varie em função de características pessoais;

VII - Registros: todos os atos e fatos serão registrados de forma precisa, completa, verdadeira e apropriada, assegurando a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios;

VIII - Privacidade e sigilo das informações assistenciais de pacientes: sejam elas compartilhadas diretamente pelo paciente ou obtidas em decorrência de documentação fornecida pela Santa Casa para trâmites de procedimentos assistenciais ou administrativos.

# Cumprimento das leis, regulamentos e normas

Art. 7º - A Santa Casa mantém-se no compromisso de cumprir com as leis, normas, contratos, regulamentos, políticas e procedimentos internos vigentes. Assim, não serão tolerados quaisquer atos lesivos que envolvam entes públicos, entidades, empresas ou indivíduos com os quais a Santa Casa mantenha vínculos comerciais/contratuais e/ou de parceria que coloquem em risco a sua imagem.

§ 1º - A mesma conduta será cobrada, sem distinção, das pessoas que nela atuam ou participam, não sendo admitidas práticas, ações, atuações e atos irregulares ou ilícitos, de forma ativa ou passiva, com os agentes acima citados.

§ 2º - A Santa Casa encoraja todos a denunciarem qualquer suspeita de ato irregular, fraudulento ou de corrupção. As informações serão tratadas com

o devido sigilo e serão apuradas na forma do Regulamento de Gestão deste Código e, uma vez comprovadas, serão passíveis de aplicação das medidas disciplinares previstas neste Código de Conduta.

# Conflito de interesses

Art. 8º - É a situação na qual a pessoa que atua na Santa Casa possui interesses próprios que tornam difícil o cumprimento das suas obrigações com imparcialidade, mesmo que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele. As pessoas têm o direito de participar de atividades externas, desde que não haja conflito de interesses. A pessoa deve informar à gestão da Santa Casa a existência de qualquer vínculo em atividade paralela à sua atividade profissional.

São exemplos de conflitos de interesses:

I - Usar a influência ou cometer atos com o intuito de beneficiar interesses particulares, incluindo buscar, conceder ou manter oportunidades de negócios para ganho pessoal ou para benefício de familiares ou amigos;

II - Receber dinheiro, propriedade, serviços ou outros benefícios financeiros, de modo direto ou indireto, de fornecedores ou de terceiros que

estejam propondo ou realizando transações com a Santa Casa;

III - Interferir na contratação do fornecimento de bens ou serviços de empresas de familiares ou de terceiros com as quais tenha vínculo de qualquer natureza;

IV - Exercer atividades externas que envolvam informações e conhecimentos da Santa Casa que não devem ser revelados, incluindo aqueles protegidos ou suscetíveis de serem protegidos por direitos de propriedade intelectual;

V - Possuir outra atividade que afete o seu desempenho na Santa Casa ou que implique no uso dos recursos da mesma, incluindo o exercício de cargos estratégicos e de gestão em estabelecimentos concorrentes.

# Conflito de interesses

§ 1º - Os conflitos de interesses devem ser evitados e, na sua impossibilidade, formalmente comunicados à Santa Casa. Neste caso, a pessoa não deverá participar das decisões em que eles existam. Sempre que não houver clareza ou certeza quanto à existência ou não de potencial conflito de interesse, este deve ser declarado para análise do gestor imediato para avaliação e encaminhamento.

§ 2º - A Declaração de Potencial Conflito de Interesses é o instrumento que deverá ser preenchido pela pessoa se incidente o parágrafo anterior, o qual tem caráter informativo e, após a análise do gestor imediato, é conclusivamente encaminhado para a área de Gestão de Pessoas, podendo haver deliberação da Direção Executiva, se necessário.

§ 3º - Como medida de transição e operacionalidade sequencial, todas as pessoas que estejam atuando na Santa Casa na data de início da vigência deste Código deverão preencher e encaminhar ao setor competente a Declaração de Potencial Conflito de Interesses, negativa ou positiva, no prazo máximo de até 180 (cento e oitenta) dias da implantação. Dentre os documentos de formalização, entregues por todas as pessoas ao iniciarem atividades na Santa Casa, deverá constar a referida Declaração.

## Relações familiares

Art. 9º - Na relação de parentesco entre empregados, não é permitido contratar parentes para funções em que haja uma relação hierárquica direta. Entende-se por parentesco os de origem natural, como por exemplo: pai e filho, avô e neto, irmãos, tio e sobrinho, primos e, por afinidade, sogro e nora, cônjuge ou companheiro, padrasto e enteada etc.

## Uso e proteção de ativos

Art. 10º - Os ativos financeiros e físicos da Santa Casa devem ser utilizados exclusivamente para as suas finalidades. Os ativos são confiados às pessoas que nela atuam, as quais são responsáveis pela proteção (contra desperdício, perda, danos, mau uso, furto ou abuso) e uso apropriado na execução de suas tarefas.

# Controles internos e procedimentos contábeis

Art. 11º - A Santa Casa manterá controles internos adequados para avaliar e gerenciar os riscos que possam impactar suas atividades, pessoas e/ou sua reputação. Todos os registros dos atos e fatos serão realizados de forma precisa, completa e verdadeira, e os controles relacionados deverão assegurar a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações econômicas e financeiras.

§ 1º - A Santa Casa e as pessoas que nela atuam, sem restrições, cooperarão com auditorias internas e externas. A destruição de registros ou documentos relacionados com pessoas, saúde ocupacional e segurança, meio ambiente, impostos, contratos, finanças, projetos de responsabilidade social e pacientes, entre outros, só pode ser feita após os prazos legais.

§ 2º - Não será aprovado ou efetuado qualquer pagamento com a intenção ou conhecimento de que, no todo ou em parte, seja utilizado para qualquer finalidade que não a descrita no documento comprobatório de pagamento.

# Comunicação com partes interessadas e declarações à imprensa

Art. 12º - Declarações oficiais em nome da Santa Casa à imprensa serão feitas exclusivamente por representantes autorizados pela área de Comunicação e Marketing. Em casos específicos, o interlocutor será designado pela área em acordo com a Diretoria Executiva. A Santa Casa mantém diálogo aberto e sistemático com suas partes interessadas e se compromete a transmitir as informações necessárias com transparência e veracidade. Informações sobre os produtos e serviços prestados devem ser verdadeiras, completas, atualizadas e, sempre que aplicável e necessário, sustentadas por evidências científicas, promovendo uma interlocução ética e confiável com suas partes interessadas.

# Informações confidenciais – privacidade e segurança da informação

Art. 13º - Informação confidencial é qualquer dado de acesso restrito ou de caráter privado que não seja de domínio público ou que tenha seu sigilo protegido legalmente.

§ 1º - A quebra da confidencialidade ou o uso impróprio de informação confidencial é inaceitável. É proibido utilizar informações sobre atividades, assuntos da Santa Casa ou de pacientes para favorecimento próprio ou de terceiros.

§ 2º - Senhas de acesso são ferramentas de proteção das informações e, por isso, seu uso deve ser sempre pessoal e intransferível. É considerada uma violação o compartilhamento de senhas de acesso a sistemas de informações.

§ 3º - O uso do e-mail corporativo é restrito aos assuntos profissionais de interesse da Instituição.

§ 4º - Nunca publique ou compartilhe conteúdos, comentários ou informações relacionadas a estratégias, clientes, pacientes, fornecedores ou qualquer outra informação confidencial da Santa Casa.

§ 5º - Em consonância com a Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Santa Casa protege as informações e dados relacionados às pessoas adotando medidas técnicas e administrativas para preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais. Assim, é obrigação de cada

um assegurar que os dados sejam acessados e/ou tratados somente por pessoas que necessitem dessas informações na realização de suas tarefas e com a manutenção da confidencialidade das informações, que deverá ser mantida mesmo após o término da relação havida.

É fundamental que todos conheçam e cumpram as diretrizes, normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação e proteção de dados pessoais.

## Respeito à propriedade intelectual

Art. 14º - Deve-se proteger direitos autorais e de propriedade intelectual. Não estimule ou participe de ações ilegais, como downloads não autorizados, nem participe de redes que estimulem pirataria ou qualquer ação criminosa.

# Conduta na Internet e nas redes sociais

Art. 15º - A Santa Casa respeita e apoia a liberdade de expressão dentro do ambiente digital. As redes sociais ganham cada vez mais espaços e, por isso, existem diretrizes a serem seguidas. Informações destinadas ao público interno não são destinadas ao público externo, portanto, não devem ser publicadas e compartilhadas, salvo autorizadas.

Ao identificar uma polêmica ou crítica nas redes sociais envolvendo as atividades da Santa Casa, informe a área de Comunicação e Marketing imediatamente. Não se envolva em discussões para as quais não tenha informação técnica.

Art. 16º - Todos os acessos realizados dentro e fora do ambiente corporativo merecem atenção:

I - Tudo o que é publicado nas redes pode ser rapidamente reproduzido e permanecer por muito tempo no ambiente digital.

II - Não publique mensagens de caráter difamatório, ofensivo ou hostil.

III - Não comente sobre rumores ou assuntos de outros colegas, áreas ou da Instituição.

IV - Não compartilhe ou interaja com canais não oficiais ou com informações sem procedência sobre a Santa Casa.

V - Os materiais publicados nos canais oficiais da Instituição podem ser compartilhados.

VI - Todos os usuários que colocam em seu perfil nas redes sociais a Santa Casa de Porto Alegre como empregadora, carregam a imagem da Instituição. Por isso, caso no seu perfil haja a

informação de ser profissional da Santa Casa, deverá ter o máximo cuidado com publicações e comentários, de modo a evitar que comprometam a imagem e credibilidade da instituição ou que venham a conflitar com a missão e valores da Santa Casa.

VII – O uso de internet e redes sociais, durante o horário de trabalho, é restrito aos objetivos profissionais. Não é permitido o acesso a sites de conteúdo pornográfico ou não relacionados às atividades do profissional.

Art. 17º - É proibido às pessoas que atuam na Santa Casa divulgarem situações de trabalho e de atendimento que caracterizem sensacionalismo, autopromoção, concorrência desleal e/ou quebra de privacidade, incluindo retratos, autorretratos, fotografia, imagens, áudios, etc.

## Preservação da marca

Art. 18º - A aplicação da marca da Instituição segue a arquitetura monolítica, em que todos os serviços derivam da marca principal, não sendo permitida a criação de marcas que não sigam esta determinação, bem como criação de identidades visuais, marcas e páginas e/ou perfis em redes sociais, sites, blogs e qualquer tipo de meio digital das unidades hospitalares, setores, serviços e departamentos que utilizem a marca da Santa Casa. É importante que somente a página oficial seja mantida como canal de credibilidade e confiança das informações. Todo o material que contenha a marca da Santa Casa deve passar por aprovação da área competente da Instituição antes de ser produzido e/ou divulgado.

Não é recomendada a utilização de marcas de outras instituições de saúde nas dependências da Santa Casa.

# Relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços

Art. 19º - A Santa Casa sempre promoverá concorrências de preços justas, prezando pelo princípio da melhor relação custo-benefício para a Instituição. Desta forma, todos os fornecedores deverão ter acesso à mesma base de informações durante o processo de cotação e compras. Não serão conduzidas concorrências direcionadas, fixação de preços, discriminações de preços ou práticas comerciais injustas e que violem leis federais, estaduais ou locais.

Parágrafo único - Pedidos de apoio de qualquer natureza e/ou patrocínios para investimentos devem ter, como premissa, relacionamentos baseados no conteúdo disposto neste artigo e serão de exclusiva prerrogativa da Direção da Santa Casa.

Art. 20º - A Santa Casa não estabelecerá relações com fornecedores que evidenciem a prática de discriminação, falta de dignidade e respeito no tratamento com as pessoas que nela atuam, bem como a utilização de mão de obra infantil e/ou considerada em regime semelhante à escravidão.

Art. 21º - Os fornecedores, seus dirigentes, conselheiros, empregados, prepostos e terceiros contratados devem cumprir a legislação, especialmente a relacionada ao desenvolvimento sustentável, à preservação do meio ambiente, suas regulamentações, normas e práticas relativas à natureza de suas atividades nas relações diretas ou indiretas com a Santa Casa, não sendo admissível qualquer ato que constitua violação às leis e regulamentos aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846, de agosto

de 2013) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de agosto de 2018). Adicionalmente, estará sujeito ao cumprimento das normas e procedimentos internos, nas quais se incluem, entre outras, as condições de segurança. A qualificação técnica, referências, bem como idoneidade e imparcialidade do fornecedor na apresentação de produtos e serviços, serão condições básicas para sua participação em qualquer processo comercial.

Art. 22º - As pessoas não poderão utilizar sua função ou cargo na Instituição, tampouco informações obtidas em razão do desempenho de sua função, para influenciar decisões que favoreçam a interesses pessoais ou de terceiros.

Art. 23º - O fornecedor deve notificar imediatamente a Santa Casa, através da Auditoria Interna, qualquer caso de conflito de interesses ou comportamento inadequado das pessoas que nela atuam. Os processos de compras estarão sujeitos à anulação caso se identifique, mesmo que posteriormente, qualquer conflito de interesses.

## Brindes

Art. 24º - Brindes distribuídos a título de cortesia, propaganda ou por ocasião de eventos especiais poderão ser aceitos, desde que não gerem, à pessoa que recebe, um sentimento ou dever de fazer algo em troca. Em outras palavras, não devem gerar tendência de favorecimento como forma de retribuição.

§ 1º - Presentes oferecidos por pacientes e seus familiares poderão ser aceitos após a conclusão do atendimento, dentro do mesmo conceito deste artigo, nunca em espécie (dinheiro).

§ 2º - Sempre que possível, o brinde deve ser compartilhado com a equipe.

# Patrocínios

Art. 25º - Patrocínios para eventos, cursos e viagens com intuito educativo deverão ser comunicados e encaminhados para a Direção Executiva, que definirá pela aceitação ou não. Nenhum patrocínio poderá estar vinculado a qualquer transação comercial.

§ 1º - É proibido qualquer pessoa solicitar e/ou aceitar patrocínios, bonificações e doações sem o consentimento da Direção Executiva.

§ 2º - Não são considerados patrocínios a oferta de coffee breaks para eventos de desenvolvimento de equipes.

# Patrocínios de eventos científicos

Art. 26º - Patrocínios para eventos científicos promovidos pela Santa Casa devem ser solicitados exclusivamente através da área de Comunicação e Marketing/Eventos.

## Promoção e distribuição de produtos e serviços

Art. 27º - É vedada a demonstração, distribuição e promoção de produtos e serviços de qualquer natureza, nas dependências da Santa Casa, sem a anuência da Direção Executiva.

## Relacionamento com operadoras e planos de saúde

Art. 28º - As relações com as operadoras e administradoras de planos de assistência à saúde são pautadas nas legislações vigentes, a partir das quais são firmados os contratos entre as partes. As relações são baseadas nos valores da Instituição, considerando as melhores práticas do mercado.

## Relacionamento com o mercado

Art. 29º - A Santa Casa defende a concorrência justa e ética. Portanto, todas as outras instituições de saúde devem ser tratadas com o mesmo respeito com o qual a Instituição espera ser tratada e em benefício do desenvolvimento dos interesses comuns.

## Relacionamento com o governo e a sociedade

Art. 30º - O relacionamento com agentes públicos, seja no Executivo, Legislativo ou Judiciário, em qualquer nível (federal, estadual e municipal), será sempre pautado pelo tratamento cordial e ético, conduzindo as ações e relações de forma transparente, igualitária e colaborativa, não promovendo práticas que possam configurar violação às leis, normas ou regulamentos vigentes no país e/ou que possam contrariar os princípios deste Código e as boas práticas de governança da Santa Casa.

Art. 31º - É reconhecida também a importância das relações estabelecidas com associações e entidades representativas, legalmente constituídas, para o desenvolvimento dos interesses comuns das partes envolvidas.

§ 1º - Manter um diálogo transparente com todos os setores da sociedade no que diz respeito aos aspectos socioambientais e de desenvolvimento social é uma das diretrizes da Santa Casa, assim como zelar pelo cumprimento das leis, regulamentos e normas aplicáveis às suas atividades e às políticas, códigos e procedimentos internos.

§ 2º - Há uma preocupação constante em ampliar o conceito de desenvolvimento sustentável, com práticas relevantes na gestão dos recursos hídricos, energéticos e poluentes, entre outros. Neste contexto, a Santa Casa adota práticas em benefício da sociedade e do meio ambiente, através de programas permanentes visando a redução dos impactos ambientais e a melhoria contínua na qualidade de vida. As diretrizes destas ações obedecem a parâmetros rigorosos, determinados pelas legislações vigentes.

## Voluntariado

Art. 32º - A Santa Casa incentiva o relacionamento com voluntários sob todos os aspectos, financeiros ou não, desde que sejam respeitadas as rotinas, políticas e diretrizes da Instituição.

# Ensino e pesquisa

Art. 33º - Não é permitido fornecer informações, participar ou realizar pesquisas na Instituição sem a comprovação (Parecer de Aprovação) de que a pesquisa foi autorizada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e cumpridas as normas e rotinas institucionais.

Parágrafo único - Os integrantes dos estudos patrocinados devem atuar de forma isenta, transmitindo resultados e com formalização institucional das relações estabelecidas entre as partes.

Art. 34º - A Instituição de ensino que utilizar as dependências do hospital deve garantir a supervisão permanente das atividades de ensino por um profissional com especialidade em causa ou título superior ou possuidor de qualificação equivalente.

§ 1º - Toda atividade de ensino, incluindo a residência médica, deve ser supervisionada por um profissional regularmente habilitado e autorizado pela Instituição.

§ 2º - Toda a relação com grupos de pesquisa e patrocinadores deve ser conduzida através da área de Ensino e Pesquisa.

# Reporte das violações ao Código

Art. 35º - Ao tomarem conhecimento de fatos que contrariem as disposições deste Código de Conduta e havendo comprovação incontestável da autoria dos mesmos, é de responsabilidade dos gestores - no uso de suas atribuições funcionais - aplicar a sanção cabível, independente da participação do órgão de processamento. Entretanto, o órgão de processamento poderá dar apoio, se entendido necessário pelos gestores referidos.

Art. 36º - Para relatar situações relativas ao Código de Conduta, a pessoa poderá levá-las ao conhecimento do seu gestor imediato ou à Auditoria Interna, de acordo com a sua preferência. Não serão aceitos registros anônimos, mas a identidade do relator será mantida em sigilo.

Art. 37º - A Santa Casa não irá tolerar a prática de relatos de inconformidades sem a devida narrativa dos fatos, fundamentos ou comprovações, nem de caráter conspiratório ou vingativo, não admitindo retaliações ou punições às pessoas que relatarem situações de condutas contrárias ao Código.

Art. 38º - A forma de acesso das pessoas aos canais de registro é detalhada no Regulamento de Gestão do Código de Conduta, constante no Capítulo II.

Art. 39º - Todos os relatos de violação serão apurados pela área de Auditoria Interna, que emitirá, sempre que for identificada uma transgressão, parecer contendo a descrição dos fatos, as análises realizadas com respectivas evidências, inclusive parecer de comitê de ética da categoria, se aplicável, as conclusões e as recomendações.

Parágrafo único - Tais recomendações podem sugerir a revisão e eventual alteração de processos, bem como indicar medidas educativas ou disciplinares, tais como demissão, sem prejuízo de ações cíveis e criminais que possam ser cabíveis.

Art. 40º - As pessoas que não possuem vínculo empregatício estarão sujeitas às penalidades previstas nos regulamentos, políticas, contratos, convênios, convenções, etc., que as relacionam à Santa Casa.

## Gestão operacional do Código

Art. 41º - A gestão operacional do Código é de responsabilidade da Direção Executiva, tendo na Auditoria Interna a área executora das atividades pertinentes.

## A aprovação e modificações do Código

Art. 42º - A aprovação do Código de Conduta, bem como suas modificações, é de atribuição exclusiva da Mesa Administrativa.

# Adesão ao Código

Art. 43º - O princípio norteador deste Código de Conduta é que todas as pessoas incorporem as referências nele colocadas às atitudes e práticas do dia a dia de trabalho, interna ou externamente.

Art. 44º - A adesão deverá ser devidamente formalizada, nos moldes do Termo de Compromisso, a fim de que cada pessoa seja um autorregulador das melhores condutas descritas neste instrumento.



## Capítulo 2

# Regulamento de gestão do Código de Conduta

## Objetivo

Este Regulamento estabelece o processo, o tratamento e, quando necessária, a aplicação de sanções às condutas contrárias ao Código de Conduta da Santa Casa de Porto Alegre.

O objetivo deste Regulamento é garantir a efetividade e o cumprimento do Código de Conduta, atribuindo aos canais e áreas responsáveis a missão de zelar pelo correto processamento das questões que surgirem a partir da aplicação do Código. Igualmente, estas estruturas deverão garantir que as providências em relação à aplicação das sanções pedagógicas e/ou reparadoras sejam efetivadas pela Santa Casa em cada registro processado.

## Público-alvo

As disposições deste Código devem ser observadas por todas as pessoas que participam ou desempenham suas atividades profissionais na Santa Casa, considerando-se inclusos: Irmãos, mesários, conselheiros, diretores, empregados, corpo clínico, docentes, pesquisadores, monitores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes e voluntários. Devem também seguir este Código todos os profissionais que, de alguma forma, mantenham relacionamento com a Santa Casa, entre os quais prestadores de serviços e fornecedores.

# Estrutura responsável pelo recebimento e processamento das demandas decorrentes de inconformidades às disposições deste Código

As demandas decorrentes de possíveis inconformidades às disposições deste Código serão recepcionadas exclusivamente pela área de Auditoria Interna da Santa Casa, a qual caberá receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado. Este canal será amplamente divulgado.

É garantida a confidencialidade das informações recebidas, bem como da pessoa que as relatou.

A Auditoria Interna e todos os demais participantes das apurações de relatos manterão estrito sigilo relativamente ao tratamento dos registros e às informações que tenham acesso. Neste sentido, cumprem o dever de não revelar, sob qualquer pretexto, exceto com consentimento expresso do relatante, a

identidade do relator e das partes envolvidas, circunstâncias, detalhes e conteúdo dos registros, de forma a sempre garantir a confidencialidade dos dados.

A Auditoria Interna contará com o apoio das áreas para a apuração dos fatos e análise das demandas, devendo dispor de todos os documentos e estruturas solicitadas.

Todas as decisões quanto às sanções decorrentes do processamento dos registros caberão à gestão hierárquica imediata da pessoa, se possível, ou acima, conforme a situação demandar.

Relatos de inconformidade anônimos não serão recebidos. A identificação é justificada, entre outras razões, dada a necessidade de averiguação, pela Auditoria Interna, da verossimilhança das condutas

informadas e da eventual coleta de mais informações e provas, a fim de evitar relatos feitos meramente no intuito de prejudicar pessoas e/ou grupos.

A Santa Casa não irá admitir retaliações ou punições às pessoas que relatarem situações de condutas contrárias ao Código, a não ser que observada evidente má-fé no relato.

A Auditoria Interna não compartilhará ou divulgará, sem o consentimento prévio do relatante, a quem quer que seja, a identificação do mesmo e das partes envolvidas, os fatos e o tratamento correspondente, bem como as conclusões e sanções, envolvendo somente as pessoas, áreas e hospitais em nível estritamente necessário ao processamento.

## Tratamento dos registros

### **a) Recepção**

Todos os registros feitos serão recepcionados, independentemente de qualquer análise prévia da demanda, com exceção de relatos anônimos.

Nesta recepção, será fornecido número de protocolo a todos os registros, que serão devidamente identificados e servirão como referência para fins de entrega de qualquer movimentação e/ou retorno solicitado sobre o caso.

Caberá à Auditoria Interna realizar o correto enquadramento dentro das condutas previstas no Código.

### **b) Análise prévia**

Todo registro regularmente direcionado à Auditoria Interna será previamente analisado por esta área técnica, que fará uma análise de viabilidade do processamento.

Eventualmente, não sendo viável o prosseguimento da análise, esta condição será registrada e justificada. Desta maneira, a demanda será encerrada, comunicando a pessoa que procedeu ao relato até 30 dias após a data do mesmo.

Caso a demanda recebida não caracterize ofensa ao Código de Conduta, a Auditoria Interna encaminhará para tratamento pela área responsável, se for o caso.

Constatada a viabilidade, a sequência ocorrerá conforme passos definidos a seguir.

### **c) Processamento do registro**

#### *Enquadramento e análise*

Inicialmente, a Auditoria Interna buscará o enquadramento do fato relatado em disposição relativa no Código de Conduta e/ou, se for o caso, em disposição legal e regulamentar atinente aos fatos. Uma vez finalizada a etapa de enquadramento, deverá a Auditoria Interna analisar todas as informações e documentos trazidos à análise para verificar a necessidade de empenhar esforços na busca de novos

elementos que contribuam para a conclusão da demanda.

O registro deverá conter o maior número possível de evidências e documentos que comprovem a conduta investigada, buscando, assim, esgotar toda e qualquer coleta de elementos passíveis de serem usados no procedimento.

Quando constatada a necessidade de buscar mais elementos sobre o registro, a Auditoria Interna deverá demandar as informações necessárias para aprofundar a análise. Todas as partes envolvidas serão ouvidas.

### **d) Relatório conclusivo**

O relatório da Auditoria Interna deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- I. Descrição sucinta dos fatos e do registro;
- II. Enquadramento do fato à conduta do Código;
- III. Todos os elementos de convencimento, sejam documentos, coleta de depoimentos ou outros que comprovem as conclusões do relatório;

IV. Conclusão do relatório, apontando, com as razões devidas, a procedência ou improcedência e, em caso de conduta comprovadamente adversa às disposições do Código, a possibilidade, ou não, de aplicação de sanção.

A Auditoria Interna poderá acrescentar outros itens que entenda pertinentes ao relatório, desde que esta estrutura mínima seja respeitada.

#### **e) Encaminhamento aos órgãos responsáveis pela aplicação de sanção**

Concluído o relatório, a Auditoria Interna deverá enviar o documento à gestão hierárquica imediata, se possível, ou acima, conforme a situação demandar.

O gestor poderá solicitar apoio para a tomada de decisão. Entretanto, neste caso, não poderá delegar o ato de aplicação da sanção a esta estrutura consultada. Recebido o relatório e analisado pela gestão a qual a pessoa está vinculada, o gestor pode acatar ou declinar às recomendações constantes no documento.

Após os devidos registros do relatório conclusivo, a Auditoria Interna deve acompanhar a finalização da demanda por parte do gestor, caso a decisão seja pela aplicação de sanção. Se forem necessários esclarecimentos e complementos, retorna-se aos procedimentos acima até o fechamento definitivo da questão.

Caso a decisão do gestor seja pela não aplicação de sanção à pessoa demandada, deverá registrar a sua decisão, fundamentadamente, para fins de registro e arquivamento, no prazo de até 30 dias a contar do recebimento do relatório da Auditoria Interna, dando conhecimento desta sua decisão à Direção Executiva hierarquicamente vinculado.

Para todos os efeitos de gestão deste procedimento, será considerado finalizado pela Auditoria Interna o registro que receber a decisão formalizada do gestor. Na sequência, a Auditoria Interna informará a pessoa que procedeu ao relato originário sobre o resultado final do registro.

# Matriz de sanções

Observando prioritariamente, quando cabíveis, as penalidades previstas nas modalidades de relacionamentos estabelecidos com as pessoas que atuam ou participam da Santa Casa, este Código também dispõe de sanções frente a condutas inadequadas não regradas naquelas modalidades. As sanções são as seguintes:

- a) advertência verbal ou escrita;
- b) suspensão; e
- c) demissão e/ou exclusão de relacionamento com a Santa Casa.

A aplicação da sanção observará a normatização pertinente ao relacionamento da pessoa com a Santa Casa, sendo do gestor a responsabilidade desta decisão, devendo consultar as áreas corporativas competentes.

Em todos os casos, o gestor deverá fundamentar a sua escolha em relação ao tipo de sanção ao final do relatório da Auditoria Interna.

# Reportes e estatísticas

A Auditoria Interna deverá manter todos os registros, emitindo relatórios estatísticos e de gestão deste regulamento e de aplicação do Código de Conduta, em periodicidade não superior a um ano civil.

A emissão destes relatórios conterà somente dados que não impliquem em inobservância do caráter de proteção de sigilo e confidencialidade referidos neste Regulamento e no Código de Conduta.

Estes relatórios deverão ser submetidos somente à Direção Executiva, Provedoria/Mesa Administrativa, no âmbito da governança estabelecida. Estes poderão determinar a divulgação, sempre com as cautelas referidas, quando julgarem esta publicação conveniente ao reforço dos valores da Santa Casa.

# Disposições gerais

Este regulamento se aplica somente aos registros efetivados junto à Auditoria Interna, não vinculando a todas as instâncias de gestão a obrigatoriedade de submissão de eventual fato grave ocorrido no âmbito das suas equipes de trabalho.

Caso os gestores tomem conhecimento de fatos que contrariem as disposições do Código de Conduta, com a comprovação incontestável da autoria desta conduta, deverão os mesmos, no uso de suas atribuições funcionais, aplicar imediatamente a sanção cabível, independentemente da participação da Auditoria Interna nestes casos.

Todavia, poderá sempre o gestor recorrer à Auditoria Interna para aconselhamento e auxílio no processo, se entender necessário.

As situações eventualmente não previstas neste regulamento serão analisadas e encaminhadas pela Auditoria Interna, nos termos dos normativos ou políticas internas relacionadas ao assunto, consultando, quando for o caso, as áreas corporativas, de acordo com as competências e responsabilidades atinentes às mesmas. A apreciação final será da Diretoria Executiva colegiada.