



# Ápice Hospital

**Código de Ética e Conduta**

**São João de Meriti - RJ**

**Setembro/2018**

## **APRESENTAÇÃO**

O Ápice Hospital assume o compromisso da disseminação da cultura de uma empresa ética. Internamente, investe na implantação de procedimentos que aumentem a transparência e o controle sobre suas atividades com foco na prevenção e no combate aos principais problemas que prejudicam o bom atendimento e o desenvolvimento de um ambiente laboral saudável.

A conduta ética em todas as esferas da empresa é fator fundamental para uma gestão eficiente e um ambiente social adequado ao pleno desenvolvimento de seus colaboradores.

Espera-se que as ações de todos – individuais ou coletivas, pessoais ou profissionais – estejam pautadas em valores destacados pela instituição. Ética, hospitalidade, respeito, responsabilidade e transparência, por vezes, sucumbem ao dia a dia, mas precisam ser base e fundamento para qualquer empresa.

Nesse contexto apresenta-se este Código de Ética e Conduta. Assim, é desejo incentivar a todos que se envolvem com a Organização – de funcionários a pacientes, passando por fornecedores, gestores e diretores – a manterem postura íntegra, efetivamente lastreada nos valores estimados pelo Ápice Hospital. Almeja-se, dessa forma, contribuir para uma sociedade mais ética, justa e preparada para transformar o ambiente e que, cada vez mais, o Hospital seja um local hospitaleiro, sensível e atento ao próximo.

Mensagem da Diretoria

# SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| <b>1 . O CÓDIGO</b> .....                            | 1  |
| 1.1 Missão, Visão e Valores.....                     | 1  |
| <b>2. PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA</b> .....         | 1  |
| 2.1 Atuar com Ética.....                             | 2  |
| 2.2 Agir com Hospitalidade.....                      | 2  |
| 2.3 Valorizar o Respeito.....                        | 2  |
| 2.4 Trabalhar com Responsabilidade.....              | 2  |
| 2.5 Demonstrar Transparência.....                    | 2  |
| <b>3. AMBIENTE DE TRABALHO</b> .....                 | 3  |
| 3.1 Assédio Moral.....                               | 4  |
| 3.2 Assédio Religioso.....                           | 4  |
| 3.2 Assédio Sexual.....                              | 5  |
| 3.4 Abuso de Poder.....                              | 6  |
| 3.5 Práticas de Gestão de Pessoas.....               | 6  |
| 3.6 Postura Pessoal e Atitude.....                   | 7  |
| 3.7 Brindes, Presentes e outras Ofertas.....         | 8  |
| 3.8 Utilização de Recursos da Instituição.....       | 9  |
| 3.9 Comunicação e Manifestação de Opiniões.....      | 10 |
| 3.10 Direitos Políticos.....                         | 11 |
| 3.11 Segurança, Saúde e Qualidade de Vida.....       | 11 |
| 3.12 Confidencialidade e Proteção da Informação..... | 12 |
| 3.13 Relação com Pacientes.....                      | 12 |
| 3.14 Relação com Fornecedores.....                   | 13 |
| <b>4 . GESTÃO E CUMPRIMENTO DESTE CÓDIGO</b> .....   | 13 |
| 4.1 Como funciona o Canal Confidencial?.....         | 14 |
| 4.2 Como funciona a Comissão Interna de Ética?.....  | 14 |
| 4.3 Atualização do Código.....                       | 15 |
| <b>5. VIGÊNCIA DO CÓDIGO</b> .....                   | 15 |

## 1. O CÓDIGO

O Código de Ética e Conduta do Ápice Hospital reúne padrões éticos e comportamentais que nos norteiam, sendo redigido com base na legislação vigente e nas boas práticas já realizadas e aprimoradas pela nossa constante atenção.

Os padrões de ética e conduta estabelecidos são aplicáveis a nossos colaboradores diretos, estagiários, funcionários e integrantes da Diretoria, mas ensejam que a cultura se dissemine entre pacientes, fornecedores e colaboradores indiretos.

O Ápice Hospital quer aprimorar seus mecanismos e procedimentos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, razão pela qual estimula o diálogo sobre os temas que compõem o Código de Ética e Conduta. Assim, todos os indicados no tópico anterior são convidados a apresentar contribuições e questionamentos.

### 1.1 - Missão, Visão e Valores

**Missão:** suprir a carência regional no setor de saúde em que atua, melhorando a vida de sua comunidade, investindo em tecnologia, na humanização do atendimento e na capacitação, valorização e motivação de seu quadro profissional, elemento transformador de bem-estar das pessoas.

**Visão:** ser um Hospital de referência em São João de Meriti e onde mais atuar, reconhecido pela diferenciação na hospitalidade e resolutividade do serviço prestado.

#### **Valores:**

- Ética - atuar de modo íntegro e ético em todas as relações que estabelecemos.
- Hospitalidade - agir de forma acolhedora, humana e gentil, sempre.
- Respeito - acolher com dignidade e aceitar que cada ser humano é único.
- Responsabilidade - perseguir qualidade, resolutividade e sustentabilidade.
- Transparência - demonstrar valores, construir relações e gerar confiança.

## 2. PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA

Nossas ações, atitudes e padrões de conduta seguem os valores do Hospital. Ao agir de acordo com este Código, reforçamos nossos valores e fortalecemos nossa identidade perante a Sociedade.

**2.1 - Atuar com Ética.** Repudiamos desvios de conduta e procedimentos ilegais que causem prejuízos ao Hospital, a nossos colaboradores e à Sociedade. Nossas práticas se pautam pelos nossos valores, legalidade e orientações previstas neste Código de Ética e Conduta.

**2.2 - Agir com Hospitalidade.** Acolhemos nossos colaboradores, funcionários, médicos e pacientes e todos que conosco se relacionam. Todos merecem nossa atenção, carinho e gentileza, tanto na recepção quanto na despedida. Nosso Hospital é nossa casa. Cuidamos e humanizamos as relações pessoais.

**2.3 - Valorizar o Respeito.** Protegemos os direitos humanos, as crianças, os idosos, as gestantes, os portadores de necessidades especiais e os enfermos, promovendo, em nossas atividades, a compreensão, o diálogo e a conscientização de todos a respeito do tema. Temos por objetivo melhorar a qualidade de vida das pessoas e, por compromisso, oferecer condições dignas de trabalho e atendimento em ambientes seguros, saudáveis, respeitosos e inclusivos. O bem-estar é uma métrica do nosso hospital. O respeito à dignidade da pessoa humana faz rejeitar todo tipo de discriminação, abuso, exploração e situações de exclusão e vulnerabilidade. Admiramos a diversidade. Não toleramos práticas de desrespeito, assédios e discriminação de classe social, gênero, raça, etnia, idade, deficiência, estado de saúde, orientação sexual, religião, opinião política, aparência/estética e crenças, dentre outras características que tornam cada indivíduo singular.

**2.4 - Trabalhar com Responsabilidade.** Investimos em qualificação, elemento essencial para a maior resolutividade. Somos orientados para resultados que permitam o desenvolvimento responsável de nossa atividade e o crescimento pessoal de cada um que contribui para a nossa cadeia de serviços. O setor da saúde é um dos agentes centrais do IDH – Índice de Desenvolvimento Humano – e nossas ações o promove, além de contribuir para o desenvolvimento econômico e social do município, do estado e do país. Estamos atentos às preocupações sociais e ambientais em todas as esferas. Para tanto, é fundamental inserir aprimoramento, inovação e tecnologia nas estratégias sustentáveis e nos sistemas de gestão da empresa, que aceleram o crescimento, a produtividade e a geração de resultados econômicos, por meio de novos produtos, processos, modelos de negócio e relacionamento com partes interessadas.

**2.5 - Demonstrar Transparência.** Mantemos o diálogo aberto, verdadeiro e acessível com todo o nosso público e a Sociedade que nos permeia. Somos conscientes de que nossas ações e conduta representam influência social e buscamos alcançar os objetivos e interesses da comunidade em nosso entorno, em consonância com o trabalho por nós empreendido. A atuação do Hospital é exercida de forma

imparcial e desprovida de preferências políticas ou religiosas. Nossa Organização não realiza contribuição para partidos políticos ou candidatos a cargos eletivos e igrejas. Entretanto, é possível a utilização de nossos recursos para estimular o bem-estar e promover ações sociais de forma participativa, com a intenção de consolidar um ambiente sustentável e harmônico. Nossos registros são claros e contamos com mecanismos internos de controle que asseguram confiabilidade aos nossos relatórios de produção. Investimos em sistemas informatizados que garantam transparência à gestão e confiabilidade às suas bases de dados.

### **3. AMBIENTE DE TRABALHO**

Nosso resultado é fruto do esforço, da criatividade, do talento, da capacidade e da dedicação das pessoas que conosco trabalham. Estimulamos o desenvolvimento profissional através de incentivo à qualificação e cursos, bem como nos preocupamos com a qualidade de vida dos colaboradores. Temos o compromisso de oferecer um ambiente de trabalho saudável, pautado pelo respeito mútuo, cordialidade e transparência.

Entendemos ser nosso dever a prevenção ao assédio e ao abuso de poder. O respeito deve presidir todas as relações em nossas vidas, seja no trabalho ou fora dele. Diferenças de opinião e de ideias são comuns e fazem parte de qualquer relação humana. Um conflito saudável envolve ouvir o outro e respeitá-lo mesmo quando há divergências, construindo relações em que as pessoas têm espaço para se expressar sem ofensas. Quando as diferenças de opinião não são tratadas adequadamente, conflitos podem se tornar situações extremas, dando espaço para assédios e abusos de poder.

A fim de promover ambiente de trabalho respeitoso, não toleramos comportamentos ofensivos, intimidadores ou hostis que possam caracterizar situações de constrangimento, de desrespeito, abuso de poder e assédio, independentemente de relação hierárquica. Condenamos de todas as formas práticas vexatórias e humilhantes que possam caracterizar assédio moral contra nossos colaboradores e pacientes. Para tanto, o presente código tem caráter assecuratório de um ambiente de trabalho saudável, tendo como marco o respeito à honra, à dignidade e à liberdade de seus colaboradores.

### **3.1 - Assédio Moral**

O assédio moral é um processo extremo e refutável de hostilização repetida no ambiente de trabalho. É identificado pela ocorrência de situações constrangedoras e graves e pela continuidade destas no decorrer do tempo. Por ser uma situação de violência psicológica extrema, geralmente é acompanhado da vivência intensa de humilhação e constrangimento que afetam a dignidade da pessoa. Conflitos pontuais, ainda que sejam ríspidos, não configuram assédio moral, mas também devem ser relatados e acompanhados. O assédio moral se caracteriza pela perseguição (ação) ou pelo isolamento (omissão), por comportamentos insistentes, ofensivos e rudes, evidentes ou sutis, expressos em palavras, gestos, mensagens escritas ou por procedimentos gerenciais e organizacionais. Pode tanto ser praticado pelo superior hierárquico como por colegas de trabalho, independente da hierarquia.

#### **Exemplos que ensejam assédio moral:**

- Usar, com frequência, palavras ofensivas e formas hostis de se dirigir às pessoas (como tom de voz alto e rude) para intimidar.
- Fazer ameaças de demissão.
- Pressionar psicologicamente, coagir, discriminar ou perseguir colaboradores.
- Aplicar sobrecarga de trabalho acompanhada de inadequadas condições de realização das tarefas e de cobranças exageradas e constantes de produtividade.
- Divulgar resultados negativos da pessoa ou do grupo para que todos vejam, causando humilhação e vergonha.
- Atribuir apelidos jocosos às pessoas.
- Atentar contra a honra e a dignidade dos colaboradores.
- Realizar perguntas insistentes sobre a vida pessoal ou invadir a privacidade, violando e-mails, arquivos e ligações telefônicas.

### **3.2 - Assédio Religioso**

O assédio religioso é um tipo de assédio moral que ocorre quando, no ambiente de trabalho, há constrangimento causado pela imposição de crença religiosa de maneira reiterada e prolongada. Esse tipo de assédio fere a liberdade de crença prevista na Constituição Brasileira.

### **Exemplos que ensejam assédio religioso:**

- Tentativa de conversão de uma ou mais pessoas a determinada religião.
- Insistência ou imposição de obrigatoriedade para participação em cultos.
- Discriminação por meio de exclusão de atividades profissionais em virtude de crença ou religião.

### **3.3 - Assédio Sexual**

Situações de assédio sexual ocorrem por atos, insinuações, contatos físicos forçados e convites impertinentes com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente de sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício do emprego, cargo ou função. Para que seja identificada a prática do assédio sexual, não há necessidade de contato físico entre os envolvidos. Ainda que a situação não configure legalmente a hipótese de assédio sexual, a conduta inadequada pode caracterizar desrespeito grave, constrangimento ilegal e, até mesmo, crime de estupro. Por isso, o relacionamento deve ser respeitoso em qualquer tipo de relação profissional, seja de pacientes, fornecedores, colaboradores, estagiários, funcionários, gestores e médicos, entre outros, independentemente da relação hierárquica.

### **Exemplos que ensejam assédio sexual:**

- “Cantadas” ou insinuações constantes, de cunho sexual ou sensual, sem que a vítima as deseje.
- Carícias e abordagem maliciosa de conotação sexual.
- Intimidação, represálias, ameaça de demissão, recusa de promoção ou outras injustiças associadas à negação de convite de natureza sexual.
- Comentários e piadas de natureza sexual.

### **Dúvidas comuns**

É proibido convidar outro colaborador para sair?

- Nada impede que colaboradores se relacionem em suas vidas privadas, mas devemos lembrar que um convite íntimo tem duas possibilidades de resposta: sim ou não. Se você receber um “não”, insistir e passar a constranger o colega, essa conduta pode ser considerada assédio sexual.

Só existe assédio sexual de homens contra mulheres?

- Não. Pode haver assédio praticado por homens contra mulheres, mulheres contra homens, homens contra homens e mulheres contra mulheres. Contudo, de acordo com estatísticas sobre o tema, na grande maioria dos casos, o autor do crime é um homem e a vítima é uma mulher. Dessa forma, o assédio sexual é uma forma de violência de gênero que prejudica gravemente a saúde mental, o desenvolvimento profissional e a vida de mulheres, principalmente.

### **3.4 - Abuso de Poder**

É configurado pelo uso de poder de forma ilegal, coercitiva ou em desacordo com suas finalidades. Em outras palavras, abusa do poder aquele que usa de seus direitos de forma ilimitada, em prejuízo dos demais. O abuso de poder pode ocorrer nas relações internas do Hospital, em situações decorrentes da subordinação afeta à relação de emprego, como também externamente, nas relações com agentes que se relacionam ou mantêm vínculo com a organização, como fornecedores e parceiros, entre outros.

#### **Exemplos que ensejam abuso de poder:**

- Solicitar, em função do cargo ou posição hierárquica, atividades incompatíveis com a função de colegas ou colaboradores subordinados.
- Usar autoridade, notoriedade, influência ou posição hierárquica para obter vantagens pessoais e/ou profissionais, prejudicando ou não outros colegas.
- Deixar de compartilhar conhecimento ou utilizar informação profissional como forma de obter vantagem pessoal.

Não caracteriza abuso de poder a mera cobrança pela realização de tarefas distribuídas e metas acordadas.

### **3.5 - Práticas de Gestão de Pessoas**

Todos os processos de gestão de pessoas são pautados por critérios objetivos, como formação, experiência, competências, desempenho e valores, sem qualquer tipo de favorecimento. Nosso Hospital preza a impessoalidade, moralidade, transparência, publicidade e eficiência na seleção, contratação, promoção, desenvolvimento profissional e desligamento de seus colaboradores, favorecendo a retenção de talentos e a relação de confiança erigida em nosso ambiente de trabalho.

### **Importante observar:**

- Os recrutadores devem evitar contratar parentes e cônjuges.
- Os colaboradores podem participar de processos de recrutamento para mudar de carreira, em condições de igualdade aos candidatos externos, que não fazem parte do quadro funcional.
- Estagiários e aprendizes terão assegurada a priorização do seu tempo para a dedicação aos estudos.

Sobre relações familiares e afetivas no ambiente de trabalho, respeitamos a privacidade e os relacionamentos pessoais de nossos colaboradores. Contudo, de modo a garantir a transparência e a impessoalidade no desenvolvimento de nossas ações e prevenir possíveis favorecimentos, estimulamos a não subordinação entre empregados e colaboradores que possuam grau de parentesco ou vínculo afetivo direto.

São considerados parentes: pai, mãe, irmãos, tios e avós. É considerado vínculo afetivo direto a relação entre sogro, sogra, genro, nora, padrasto, madrasta e enteados, além de companheiros. A vedação não abrange hipóteses em que a relação de parentesco se configura depois do vínculo empregatício, desde que, nestes casos, não haja prejuízo ao desenvolvimento das atividades laborais. A subordinação direta é entendida como a subordinação hierárquica imediata, ou seja, a relação entre o empregado e aquele superior que tem poder para admiti-lo e demiti-lo e causam mais apreensão que as relações hierárquicas indiretas, porém essas também devem ser evitadas.

### **3.6 - Postura Pessoal, Atitude e Indicação de Serviços Complementares**

Um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo é conquistado quando adotamos atitude harmônica, positiva e colaborativa, construindo uma cultura de valorização das pessoas. Respeitamos a individualidade, a diversidade e a privacidade dos nossos colegas e empregamos vocabulário e tom de voz condizentes com o ambiente corporativo e com as atividades que executamos.

## **Harmonia, Positividade e Colaboração**

- Trabalhe em equipe de forma cooperativa, em benefício dos objetivos gerais.
- Busque sempre fortalecer o Hospital e seus serviços, indicando eventuais falhas para correção e aprimoramento.
- Mantenha seu ambiente de trabalho limpo e organizado.
- Utilize uniforme ou vestimentas asseadas e adequadas ao ambiente de trabalho (evite minissaias, regatas, chinelos e decotes, por exemplo).
- Maquiagem e adereços devem ser utilizados de forma moderada.
- Não traga para o ambiente de trabalho objetos de elevado valor.
- Guarde seus pertences pessoais em local apropriado da instituição, não portando durante o horário de expediente aparelho celular ou "smartphone".
- Não comercialize mercadorias nas dependências da instituição.
- Preencha seu ponto de maneira adequada, no momento da entrada, saída e intervalos, com informações verdadeiras.
- Não rasure, adultere ou destrua documentos da instituição.
- Não traga pessoas estranhas e alheias à instituição e não permita que tenham acesso às dependências internas sem a devida autorização.

## **Serviços complementares**

Sobre a realização de serviços complementares, antes de tudo, é importante destacar que os preceitos éticos de qualidade, preço e comodidade ao paciente devem vir em primeiro lugar. O Ápice Hospital envida esforços sempre no caminho do crescimento, da qualidade e da resolutividade. Nesse contexto, esperamos que nossos serviços necessariamente supram os vetores que tornem a nossa indicação a melhor opção a ser oferecida, pelo fato de maior comodidade ao paciente e pelo fortalecimento de nossos ideais de resolutividade.

Os serviços enviados para fora da organização devem ocorrer caso o Hospital não preencha os preceitos de indicação ética de algum serviço, quais sejam: comodidade do paciente, qualidade e preço. Contudo, tal fato deve ser reportado para que o hospital corrija eventuais falhas e aprimore cada vez mais o seu serviço. Esse é um compromisso que esperamos de todos os colaboradores.

### **3.7 - Brindes, Presentes e outras Ofertas**

Quando alguém oferece um brinde ou convite a alguém de nosso Hospital, em regra não aceitamos, exceto quando configurem materiais promocionais (como agendas, canetas, memórias USB e chaveiros, por exemplo).

Você poderá receber: agendas, canetas, memórias USB e chaveiros. Você não poderá receber: eletroeletrônicos, ofertas em dinheiro, joias, depósitos em sua conta bancária, hospedagens e passagens, exceto em caso de incentivo científico à qualificação: congressos, workshops e palestras.

Quando alguém nos oferece presentes de alto valor, recusamos, explicando que possuímos uma política de recebimento de brindes e convites que nos impede de aceitar a oferta.

Não podemos receber qualquer oferta/gratificação em dinheiro ou outra forma de transferência financeira. Convites, passagens e hospedagem para eventos técnicos, educacionais, esportivos, culturais etc. podem ser aceitos, desde que estejam relacionados ao trabalho desenvolvido ou tenham a prévia aceitação da Diretoria.

**Medicamentos:** ao fornecer aos colaboradores da saúde de nosso hospital, o ofertante deve assinar termo específico, indicando o caráter voluntário, genérico, despretensioso e não vinculativo da oferta.

Quando a instituição oferece um brinde ou convite a outrem, seguimos políticas específicas. Podemos entregar brindes institucionais, que são de pequeno valor e devem, preferencialmente, possuir logotipo da instituição. Nunca oferecemos dinheiro aos nossos parceiros.

Especial cuidado deve ser tomado quando ofertamos brinde ou convite para funcionário público. Oferecer vantagens a agente público com a finalidade de obter benefícios, influenciar decisões ou induzir permissões indevidas caracteriza crime.

Importante frisar que não toleramos nenhum tipo de suborno ou corrupção.

### **3.8 - Utilização de Recursos da Instituição**

Ao utilizarmos os bens e os recursos disponibilizados pelo Hospital, devemos fazê-lo de forma consciente e responsável, fazendo uso de forma adequada das instalações,

equipamentos e valores, entre outros.

- Não assista a vídeos ou ouça músicas em volume alto.
- Não utilize o ambiente de trabalho para divulgar negócios próprios.
- Zele pela conservação dos recursos da instituição, não levando materiais de escritório para fora do ambiente de trabalho.
- Siga as diretrizes de utilização dos equipamentos e, em caso de dúvida, contate a Gerência de Infraestrutura.
- Respeite as normas de segurança, tranque sua sala e não empreste seu crachá.
- Apenas utilize os recursos da empresa, como adiantamento de caixa etc., para finalidade estritamente profissional.
- Apague as luzes da sua sala ou área de trabalho sempre que possível.
- Internet, telefone, e-mail, softwares, equipamentos e outros bens são destinados à atividade profissional do colaborador. O uso pessoal é permitido, desde que seja esporádico e limitado, sem prejuízo financeiro e de produtividade no trabalho.

**Exemplos de usos pessoais permitidos de forma moderada e responsável:**

- Acessar o internet banking.
- Consultar resultados de exames.
- Procurar telefones de serviço.
- Responder e-mails pessoais urgentes.

**Exemplos de usos pessoais proibidos:**

- Participar de jogos online.
- Consumir materiais de escritório e fotocópias.
- Acessar lojas de compras.
- Navegar em sites esportivos ou de entretenimento.
- Navegar em redes sociais (Facebook, LinkedIn...) sem motivo profissional.
- Acessar conteúdo pornográfico, violento ou discriminatório.
- Instalar softwares ou programas sem autorização.

A utilização de nome, marca ou imagem do Hospital deve ocorrer em benefício da instituição e das atividades por ela desenvolvidas, com o aval da Diretoria.

### **3.9 - Comunicação e Manifestação de Opiniões**

É dever de todos atentar para situações que possam nos expor, evitando:

- Manifestar opinião ou comentar assuntos profissionais estratégicos em eventos, locais públicos ou em redes sociais. Nosso Hospital dispõe de canais de comunicação para relacionamento com o público externo e devemos utilizá-los.
- Publicar imagens em redes sociais que possam expor colaboradores, clientes ou nossa marca.
- Manifestar opiniões pessoais ou realizar outras atividades externas ao ambiente de trabalho utilizando o crachá funcional, o uniforme da organização ou outros materiais corporativos.

### **3.10 - Direitos Políticos**

Por sermos uma organização livre e apartidária, defendemos a liberdade de escolha dos nossos colaboradores, assim como o protagonismo político de todos os cidadãos. Para estimular e preservar a liberdade de escolha, bem como a ampla isenção da instituição no processo eleitoral, devemos realizar nossas atividades políticas em nome próprio, sem qualquer referência ao Hospital. O colaborador que decidir candidatar-se a cargo eletivo ou apoiar algum candidato em horário coincidente com a jornada de trabalho deve solicitar seu afastamento ao seu superior imediato, que analisará a oportunidade e a conveniência para que não sejam prejudicados os serviços desempenhados. No caso de afastamento de empregado que concorre em eleições para ocupar cargo público, este se dará de forma não remunerada, pelo período previsto na legislação. A promoção de campanhas eleitorais nas dependências do Hospital é proibida.

- Não faça qualquer contribuição para campanhas políticas em nome do Hospital.
- Suas manifestações políticas devem acontecer no seu tempo livre e fora do ambiente de trabalho.
- Nenhum patrimônio do Hospital poderá ser utilizado em campanha eleitoral, bem como ser adesivado, pintado ou conter qualquer manifestação inerente a candidato, partido político ou referência que, por analogia, possa manifestar posicionamento político partidário.

- Não utilize o espaço e a infraestrutura da instituição para divulgar candidatos a eleições e ideias políticas.

### **3.11 - Segurança, Saúde e Qualidade de Vida**

Contamos em nosso hospital com colaboradores que desenvolvem ações para criar um ambiente de trabalho seguro, com foco também na prevenção e na promoção do bem-estar físico, psíquico e social dos colaboradores. No entanto, o cumprimento dos procedimentos e a prática de um ambiente laboral seguro é dever de todos. Assim, é preciso que todos observem e exijam o cumprimento das políticas, normas e instruções de trabalho, além de levar ao conhecimento do gestor eventuais situações de risco.

- Não use bebida alcoólica no trabalho, exceto em eventos sociais em que a bebida seja ofertada pela própria instituição ou parceiros (e, nesse caso, com moderação).
- Não exerça suas funções embriagado, drogado ou sob o efeito de quaisquer medicamentos que provoquem situação de risco para o desenvolvimento das suas atividades ou gere constrangimento.

Dispomos de política e programas com ações educativas e preventivas à violência doméstica e ao uso de álcool e outras drogas, incentivando a adoção de hábitos saudáveis e a valorização da vida.

### **3.12 - Confidencialidade e Proteção da Informação**

O Hospital é uma organização transparente. Contudo, algumas informações estratégicas a que temos acesso em razão do nosso cargo e função devem ser protegidas para preservar os interesses da própria instituição. O uso indevido de informações internas põe em risco os negócios e a imagem do Hospital. As senhas de acesso à rede corporativa e aos sistemas existentes são de uso pessoal e intransferíveis, sendo de responsabilidade de cada colaborador sua guarda e sigilo. Não divulgamos, interna e externamente, informações confidenciais, estratégicas ou privilegiadas sem a devida autorização da Diretoria. Essa obrigação se mantém mesmo depois do término do contrato com o Hospital. As informações originadas pela relação comercial com os fornecedores, pacientes e demais instituições devem ser preservadas bilateralmente e, quando necessário, incluídas nos contratos celebrados.

- Não exponha informações da empresa nas redes sociais sem autorização da Diretoria.
- Proteja sua senha de acesso aos sistemas corporativos, e-mail profissional e conta do computador.
- O e-mail profissional (@apice) deve ser utilizado exclusivamente para a realização das atividades laborais.

O caráter sigiloso do e-mail profissional poderá ser relativizado, se houver uso indevido que possa colocar em risco nossas atividades ou a reputação do Hospital.

### **3.13 - Relação com Pacientes**

Respeitamos e valorizamos os nossos pacientes, estabelecendo com eles relação de confiança na qual estimulamos o diálogo. Atuamos para servir e fortalecer a relação com o propósito de sermos referência em soluções para sua saúde. Dessa forma, buscamos desenvolver e aprimorar serviços que atendam às necessidades e correspondam às expectativas de nossos pacientes. Adotamos política de comunicação clara e objetiva e zelamos pelo cumprimento de nossas obrigações e pela confidencialidade das informações.

### **3.14 - Relação com Fornecedores**

O relacionamento com os fornecedores é orientado por princípios legais e por práticas econômicas, eficientes, eficazes e sustentáveis, buscando a excelência dos resultados. Para obtermos produtos e serviços confiáveis e de qualidade, avaliamos aspectos técnicos, comerciais e legais. Selecionamos e contratamos fornecedores de acordo com as necessidades da instituição, seguindo os princípios da legalidade, economicidade, impessoalidade, moralidade, confiabilidade, publicidade e eficiência.

## **4. GESTÃO E CUMPRIMENTO DESTE CÓDIGO**

É importante que todos saibam como proceder caso tenham sugestões, dúvidas e preocupações sobre sua conduta profissional ou queiram reportar possíveis violações deste Código. Divulgação e sensibilização são fundamentais para apresentar as principais diretrizes a ele vinculadas. Esses mecanismos e procedimentos internos promovem a

integridade, facilitam a auditoria e incentivam a denúncia de irregularidades. Os gestores do Hospital, além de seguir as orientações do Código, têm também a responsabilidade de incentivar a sua divulgação e observância. O comprometimento visível e inequívoco dos gestores e colaboradores na aplicação deste Código é fundamental para a sua eficiência. Quando você verificar ou suspeitar que o Código está sendo violado, ou quando tiver alguma questão em relação à sua interpretação e aplicação, poderá apresentar dúvidas ou denúncias à Comissão Interna de Ética pelo nosso Canal Confidencial. Valorizamos comunicações feitas com responsabilidade e consistência, baseadas em fatos e dados reais e que descrevam situações que possam afetar negativamente a organização, os colaboradores ou demais partes interessadas.

a) Acesse o Canal Confidencial pelo email **canalconfidencial@apicehd.com.br** ou pela **Urna do Canal Confidencial** e exponha seu relato, questionamento ou sugestão.

b) Membros da Comissão Interna de Ética apreciarão relatos ou questionamentos e, com fundamento neste Código, poderão levar o tema para análise e julgamento da própria Comissão Interna de Ética em regime colegiado. A denúncia ou dúvida de qualquer forma deve gerar um protocolo e deverá ser respondida em até sessenta dias ao denunciante ou reclamante; se desprovida de embasamento, poderá ser arquivada.

Caso a conduta da Comissão não atenda às expectativas ante à situação ocorrida, os sócios-diretores devem ser diretamente noticiados.

#### **4.1 - Como funciona o Canal Confidencial?**

Ao receber uma denúncia ou reclamação anônima, o Canal Confidencial irá apurar o caso, dar publicidade e encaminhar à Comissão Interna de Ética, que emitirá um parecer sobre o tema com base no preceituado no Código. É responsabilidade da Comissão Interna de Ética receber as denúncias e questionamentos e submetê-las à apreciação, podendo arquivá-la caso sejam desprovidas de embasamento. As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificada. Em qualquer caso, os membros da Comissão se comprometem a manter em sigilo a identidade do comunicante e as informações providas durante a tramitação e após o encerramento do processo. Caso um dos membros da comissão esteja envolvido na denúncia, o caso deve ser reportado diretamente aos sócios-diretores do Hospital, para que deliberem com os demais membros da Comissão não envolvidos na querela.

## **4.2 - Como funciona a Comissão de Ética?**

A Comissão Interna de Ética tem caráter fiscalizador, consultivo, educacional e orientador, apreciando as sugestões, dúvidas e denúncias de forma colegiada e apresentando suas decisões de forma transparente ao denunciante ou reclamante quando identificado ou dando publicidade de sua posição a todos os colaboradores em caso de denúncia anônima. Deve ainda tomar as medidas pertinentes, encaminhando sua decisão à instância responsável para eventual correção de conduta.

A Comissão Interna de Ética será composta por três membros, sendo dois eleitos pelos funcionários (necessariamente um do corpo gerencial e outro de cargo não gerencial) e um terceiro indicado pela Diretoria. A comissão será eleita pelo prazo de dois anos e, no caso de afastamento de um de seus membros, o Hospital promoverá nova eleição no prazo de até sessenta dias. Deverá ainda a Comissão contar com um suplente para maior operacionalidade de suas atribuições.

Compete à Comissão Interna de Ética sugerir ações voltadas para o fortalecimento e o desenvolvimento da consciência e da conduta ética no Hospital, trabalhando pela construção e aprimoramento de um programa ético efetivo. Compete também à Comissão Interna de Ética esclarecer dúvidas de interpretação e averiguar denúncias sobre fatos que possam configurar situação de desrespeito ao Código de Ética, sempre que solicitada. Nos casos de denúncia, a Comissão decidirá fundamentadamente se houve ou não violação ao Código e comunicará sua decisão à autoridade competente para que tome as medidas adequadas. Tais medidas devem ser suficientes para interromper as irregularidades e evitar ou remediar os danos subsequentes.

É ainda dever da Comissão Interna de Ética assegurar o contraditório e a ampla defesa, com registro documental dos atos praticados no curso da apuração, com garantia de processamento breve e sigiloso, assegurando ao reclamante não sofrer retaliações por parte do Hospital, grupos ou pessoa que possam lhe causar qualquer tipo de prejuízo. Sanções deverão ser aplicadas proporcionalmente à gravidade do não cumprimento ao preconizado por este Código de Ética e Conduta e do sofrimento causado a uma eventual vítima de ação ou omissão de tema reprovado pelo Código.

## **4.3 - Atualização do Código**

O Código de Conduta será revisado e atualizado periodicamente, em monitoramento

contínuo pela Comissão de Ética, de forma a incorporar sugestões e casos omissos, assim como dirimir polêmicas que se apresentarem ao longo de sua vigência.

## **5. VIGÊNCIA DO CÓDIGO**

O presente Código de Ética e Conduta entrará em vigor a partir de sua publicação na intranet.

### **ÁPICE SAÚDE**

São João de Meriti – Guadalupe – Vista Alegre

Central de Atendimento: 21 3668-3131

[www.apicesaude.com.br](http://www.apicesaude.com.br)