



# Código de Conduta



SANTA CASA  
DE MISERICÓRDIA DE MACEÍO





## **A quem se destina o Código de Conduta**

Este Código apresenta as condutas esperadas de todos os integrantes da Santa Casa de Misericórdia de Maceió, tais como diretores, superintendentes, assessores, gerentes, gestores, coordenadores, supervisores, demais colaboradores, médicos, residentes, estagiários, aprendizes legais e voluntários.

Orienta, também, no relacionamento com as demais partes interessadas como clientes, pacientes, outras instituições governamentais, públicas ou privadas, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros.

Este Código deverá ser divulgado a todos supracitados e o seu cumprimento deve ser exigido com o rigor adequado. Qualquer violação das disposições contidas neste Código deve ser comunicada através dos canais disponíveis.

O presente Código de Conduta entrará em vigor a partir da data de aprovação e terá validade por prazo indeterminado, podendo ser editado a qualquer momento, caso haja a necessidade.





## **Missão, Visão e Valores**

### **Missão**

“Promover assistência em saúde com humanização, sustentabilidade, filantropia, ensino, pesquisa e excelência”.

### **Visão**

“Ser referência nacional na assistência a saúde, com foco na segurança do paciente e na humanização”.

### **Valores**

- Ética
- Humanização
- Filantropia
- Sustentabilidade
- Excelência
- Inovação
- Ensino e Pesquisa
- Responsabilidade Ambiental





## Atividades essenciais da SCMM

### 1. Cumprimento de leis e regulamentos

Atendemos à legislação vigente, aplicável a nossa atividade e às categorias profissionais, que têm as suas atividades regulamentadas e que também estão sujeitas aos códigos de ética disciplinares de seus respectivos conselhos e órgãos, trabalhando para atendê-la em todos os locais em que atuamos e nas relações que mantemos com as partes interessadas. Para tanto, possibilitamos que conheçam e cumpram tal legislação.

#### **Espera-se que o (a) profissional:**

- Conheça a legislação aplicável às suas atividades, devendo cumpri-la integralmente, em consonância com as práticas da SCMM, que repudia qualquer tipo de ato ilegal;
- Conheça e adote os regulamentos da sua categoria profissional no desempenho de suas funções na instituição.



## 2. Assistência ao paciente

Nossa missão é prestar assistência em saúde com excelência. Por esta razão, é dever de todos que compõem a SCMM atenderem os pacientes com respeito, privacidade, qualidade, segurança e atenção na busca pelo restabelecimento de seu bem-estar físico e mental. Nossos pacientes são tratados de forma humanizada, com respeito e profissionalismo.



**Não será tolerado (a):**

- O ato de insubordinação ou negligência no atendimento ao paciente;
- A recusa em atender ou apoiar o cliente, paciente ou acompanhante;
- A falta de respeito com o cliente (paciente/acompanhante), colegas ou superiores hierárquicos;
- O não registro de eventos adversos;
- A falta de atenção no manuseio de documentos relativos ao prontuário do paciente (em virtude do risco de acarretar inadequação, perda ou extravio de suas informações);
- A manifestação e demonstração, aos atendidos, de insatisfações pessoais ou profissionais;
- O acesso ou manuseio de bens e itens pertencentes aos pacientes e seus acompanhantes;
- Insinuações ao paciente ou ao seu acompanhante sobre eventuais problemas de assistência a eles, dentro do hospital, ou insinuações transferindo para outro setor/colega a responsabilidade por tais problemas;
- O não seguimento das prescrições e orientações dos médicos e outros profissionais de saúde a serem proporcionadas ao paciente;



- A alteração de documentos, informações ou dados integrantes do prontuário do paciente;
- A falta de sigilo com as informações do prontuário do paciente;
- Quaisquer outros comportamentos contrários aos princípios de ética, honestidade e idoneidade.

## **Ambiente de Trabalho**

### **3. Ambiente de Trabalho**

A Santa Casa de Misericórdia de Maceió promove um ambiente de trabalho seguro e adota ações para proteger seus colaboradores e demais profissionais, buscando prevenir riscos inerentes ao trabalho. Os colaboradores são orientados a relatarem quaisquer preocupações e/ou violações às regras internas de segurança.

É preconizado que todos os colaboradores e demais profissionais devem ser tratados com respeito e dignidade, além de terem oportunidade de crescimento profissional, através da gestão por competência e do plano de cargos e carreiras. Nenhum tipo de trabalho forçado, infantil ou compulsório é permitido, assim como também são vedadas as práticas de discriminação (de qualquer natureza), coerção, abuso ou assédio moral e/ou sexual no ambiente de trabalho.

### **Espera-se que o (a) profissional:**

Respeite a liberdade de associação, a privacidade, os acordos coletivos, as jornadas de trabalho e remuneração, conforme legislação existente.

### **Não será tolerado (a):**

- Que os colaboradores e/ou demais profissionais façam campanhas políticas ou solicitem patrocínios e/ou contribuições de recursos nas dependências da SCMM, assim como a utilização dos bens ou recursos da SCMM para essa finalidade. A participação dos colaboradores e profissionais no processo político e democrático será devidamente respeitada, desde que ocorra fora do ambiente de trabalho.



## **4. Colaboradores e integrantes da SCMM**

Valorizamos os nossos colaboradores, através de ações e oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, capacitação e reconhecimento do bom desempenho e comprometimento nas atividades de trabalho.

### **Espera-se que o (a) profissional:**

- Trate pacientes e demais clientes de forma igualitária;
- Coíba atitudes que se caracterizem como comportamento abusivo, intencional e recorrente que possa ferir a integridade física ou moral de qualquer um dos seus colaboradores e clientes;
- Garanta um ambiente de trabalho no qual prevaleça o respeito. Os colaboradores do hospital devem tratar clientes, fornecedores, parceiros, concorrentes, colegas de trabalho e comunidade em geral com o máximo de respeito;
- Refira-se à alta direção, gerentes, coordenadores e supervisores mantendo o respeito à hierarquia e acatando as orientações e regras por eles definidas, em conformidade com as diretrizes da instituição;
- Minimizar eventuais danos ao trabalho. Os colaboradores devem reconhecer os erros cometidos e comunicá-los, imediatamente, ao superior hierárquico;





- Exerça suas atribuições com efetividade, eliminando situações que levem a erros ou a atrasos na prestação do serviço;
- Adote uma postura ética, civilizada e responsável na condução do seu trabalho, visando atingir o principal objetivo da instituição, que é assegurar qualidade e segurança no atendimento aos clientes;
- Mantenha sua conduta interna e externa de maneira a não afetar, sob qualquer forma, seu desempenho profissional, dos demais colaboradores ou dos objetivos e propósitos da SCMM;
- Mantenha o sigilo, a confiabilidade e preservação do bom nome da instituição e dos colegas de trabalho;
- Sirva à Santa Casa de Misericórdia de Maceió, aos seus pacientes e usuários com prontidão, competência e profissionalismo, assegurando o melhor de suas habilidades na execução das tarefas;
- Assegure o cumprimento de leis, estatutos, regimentos, normas e políticas na sua área de responsabilidade;
- Busque, sempre que necessário, o apoio e orientação de seus líderes imediatos e/ou do Programa de Compliance e Ética Hospitalar, para a solução de dúvidas e entendimentos das leis e políticas que devem ser cumpridas;



- Cumpra e faça cumprir as diretrizes contidas neste Código de Conduta e comunicar qualquer violação das regras aqui contidas.

### **Não será tolerado (a):**

- Ter ações e reações agressivas, assim como ofender ou humilhar qualquer pessoa, mesmo diante de situações de conflito;
- A utilização para fins particulares do tempo que contratualmente deveria ser dedicado à atividade da instituição;
- A utilização do nome da SCMM, de seus recursos ou do cargo ocupado para obter vantagens pessoais;
- Que se adultere o teor de qualquer documento, informação ou dado da instituição;
- Conversas e/ou comentários sobre assuntos inadequados, de caráter institucional ou não, em locais de circulação de pessoas dentro do hospital;
- Demonstração e atitudes que discriminem pessoas em decorrência de raça, cor, gênero, opção sexual, de religião ou falta dela, de origem, classe social, idade, incapacidade física ou mental, bem como de quaisquer outras formas de preconceito.



## 5. Saúde e segurança do trabalho

A SCMM conta com um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), que tem o objetivo de zelar pela saúde e segurança dos trabalhadores na instituição. A SCMM compreende que a segurança é um valor fundamental, integrado às atividades exercidas diariamente.

### **Espera-se que o (a) profissional:**

Obedeça às normas e regras relativas à Saúde e Segurança no Trabalho, cujas premissas e orientações asseguram os cuidados aos próprios colaboradores, aos clientes, aos pacientes e a todos que atuam na SCMM;

Utilize equipamentos de proteção individual (EPIs), solicitando e recebendo treinamento para o uso adequado destes, devendo higienizá-los, conservá-los, guardá-los e, quando danificados ou extraviados, substituí-los conforme orientação da instituição;

- Estabeleçam padrões de higiene, segurança ocupacional e orientação técnica, com base em melhores práticas;
- Melhore continuamente o desempenho institucional em higiene e segurança ocupacional;
- Faça cumprir o Programa de Controle em Medicina Saúde Ocupacional (PCMSO).

**Não será tolerado (a):**

- O uso de adornos no ambiente hospitalar para os profissionais que atuam na assistência direta ao paciente. São exemplos de adornos: alianças e anéis, pulseiras, relógios de uso pessoal, colares, brincos, broches, piercings expostos, gravatas e cordões para pendurar crachás;
- Trabalhar sob o efeito de drogas ou álcool;
- Fumar nas dependências da SCMM, inclusive nas áreas externas;
- A não utilização do crachá de identificação pessoal do colaborador. O crachá deverá ser utilizado desde a entrada na SCMM até a saída desta, sempre fixados à roupa com o clipe retrátil fornecido pela Instituição.





## 6. Atuação das lideranças da SCMM

Nossos líderes devem ter uma atuação pautada pelo adequado relacionamento com a instituição e com os colaboradores por eles liderados.

### **Espera-se que o profissional:**

- Empenhe-se para manter um bom clima organizacional;
- Estimule e participe do desenvolvimento profissional dos colaboradores;
- Mostre-se aberto a solucionar as dúvidas que lhes sejam apresentadas;
- Procure pacificar eventuais conflitos;
- Realize feedback periódico sobre o desempenho dos seus colaboradores;
- Zele pelo patrimônio do hospital que lhe for confiado e oriente o seu uso;



- Divulgue as informações que sejam relevantes para o bom desempenho das atividades profissionais dos colaboradores;
- Acate regras e normas da SCMM e assegurem que sua equipe também as siga de forma integral;
- Busque atender às metas estabelecidas pela instituição.

## 7. Violência no ambiente de trabalho

A Santa Casa de Misericórdia de Maceió não compactua com ações de violência, de nenhuma espécie, tanto no ambiente de trabalho quanto nos de lazer, de convívio social e demais atividades oferecidas pela SCMM.



### **Espera-se que o (a) profissional:**

- Informe qualquer ato, físico ou psicológico, que ameace ou atinja um colaborador de maneira violenta ou potencialmente violenta;
- Não porte ou use arma enquanto estiver presente nas instalações ou eventos da instituição;
- Informe qualquer ato que configure assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho.

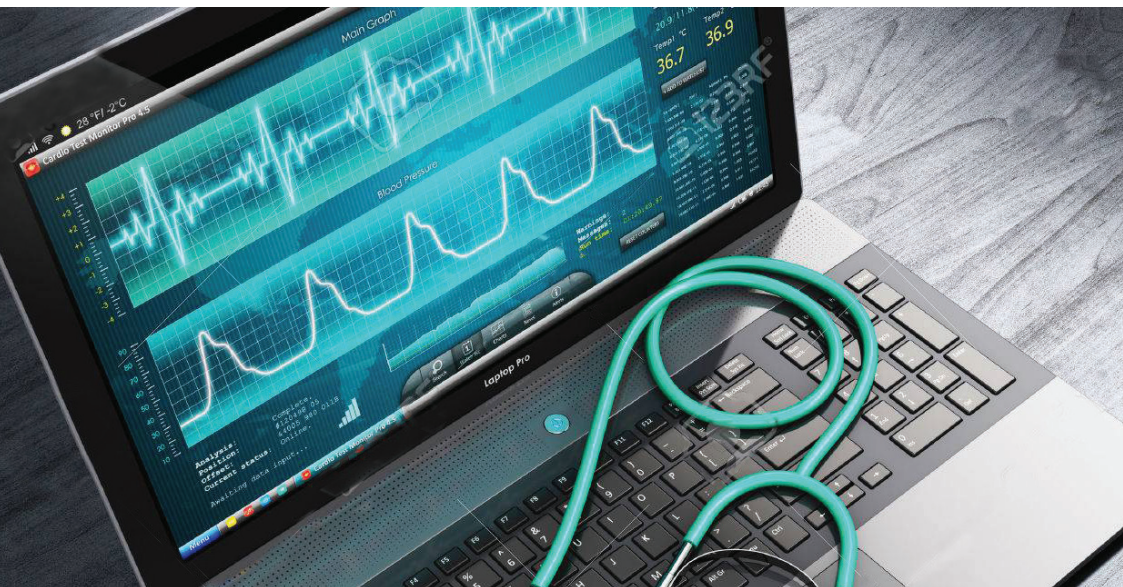
### **Não será tolerado (a):**

- Gritos de irritação nas dependências da SCMM;
- Xingamentos, desrespeito e/ou grosserias;
- Ameaças e intimidações;
- Humilhações e atitudes para ridicularizar outrem, em público ou em particular.

## **Ativos, recursos e informações**

### **8. Uso e proteção de ativos**

Os ativos da Santa Casa de Maceió, sejam financeiros ou físicos, devem ser utilizados exclusivamente para as suas finalidades.



**Espera-se que:**

- Os ativos confiados aos colaboradores sejam protegidos e utilizados de forma apropriada na execução de suas atividades.

**Não será tolerado(a):**

- Que os ativos sejam desperdiçados, danificados, perdidos, utilizados inadequadamente, assim como sua utilização abusiva.

**9. Informações**

Respeitamos a confidencialidade e garantimos a segurança e integridade das informações sob nossa guarda.

A Santa Casa de Maceió considera como informações confidenciais as relativas aos pacientes, parceiros, fornecedores, planos de atividades, serviços, dados técnicos, especificações, documentações, práticas e procedimentos, contratos, apresentações, informação sobre mercados, análises competitivas, bases de dados, aplicativos, definições estratégicas e invenções.

**Não será tolerado(a):**

- A quebra de sigilo, confidencialidade ou uso impróprio de informações confidenciais;
- A utilização de informações sobre atividades, assuntos relativos à SCMM ou de pacientes para favorecimento próprio ou de terceiros;



- O compartilhamento de acesso a sistemas de informações, o que será considerado uma violação às diretrizes estabelecidas neste código. As senhas de acesso são ferramentas de proteção das informações e, por isso, seu uso deve ser pessoal e intransferível (obrigatoriamente).

## **10. Controles internos e procedimentos contábeis**

A SCMM mantém controles internos específicos para avaliar e gerenciar riscos corporativos que poderão impactar suas atividades, colaboradores, profissionais e sua reputação. Os registros, sejam de atividades ou financeiros, assim como a contabilidade, serão realizados de forma precisa, completa e fidedigna, e os controles relacionados deverão garantir a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras.

### **Conduta esperada:**

- A SCMM e seus colaboradores deverão cooperar, sem restrições, com avaliações e auditorias internas e externas;
- O descarte e/ou destruição de registros ou documentos relacionados aos colaboradores, saúde ocupacional, segurança, meio ambiente, impostos, contratos, finanças, projetos de responsabilidade social e pacientes, entre outros, só pode ser feita após cumprimento dos prazos legais;



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

## 11. Transparência nas operações

Nossas práticas de governança corporativa são aperfeiçoadas constantemente. Nossas operações são realizadas com transparência, de forma fidedigna e igualitária, no relacionamento com as partes interessadas, respeitando as disposições legais.

|                                                                     | 2018 (R\$) | 2017       | 2016       | 2015       | 2014      |
|---------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Income Statement Data                                               |            |            |            |            |           |
| Net sales                                                           | \$ 913,380 | \$ 205,933 | \$ 212,282 | \$ 645,810 | \$ 628,85 |
| Cost of sales (including buying, distribution, and occupancy costs) | \$ 533,35  | \$ 38,475  | \$ 39,282  | \$ 507,332 | \$ 499,3  |
| Gross profit                                                        | \$ 380,03  | \$ 152,760 | \$ 229,588 | \$ 138,478 | \$ 129,5  |
| Selling expenses                                                    | \$ 20,778  | \$ 3,511   | \$ 5,236   | \$ 7,711   | \$ 35     |
| General and administrative expenses                                 | \$ 2,407   | \$ 156,271 | \$ 234,824 | \$ 1,32    | \$ 26     |
| Income from operations                                              | \$ 9,485   | \$ 58,310  | \$ 87,541  | \$ 123     | \$ 26     |
| Other income, net                                                   | \$ 9,778   | \$ 97,961  | \$ 147,283 | \$ 564     | \$ 1      |
| Income before income taxes                                          | \$ 19,707  | \$ 2,04    | \$ 3,06    | \$ 3,39    | \$ 1      |
| Provision for income taxes                                          | \$ 1,86    | \$ 2,03    | \$ 3,06    | \$ 3,38    | \$ 1      |
| Net income                                                          | \$ 17,841  | \$ 1,75    | \$ 1,94    | \$ 3,66    | \$ 1      |
| Basic earnings per share                                            | \$ 1,86    | \$ 2,03    | \$ 3,06    | \$ 3,39    | \$ 1      |
| Diluted earnings per share                                          | \$ 1,86    | \$ 2,03    | \$ 3,06    | \$ 3,38    | \$ 1      |
| Dividends declared per share (a)                                    | \$ 1,86    | \$ 2,03    | \$ 3,06    | \$ 3,38    | \$ 1      |
| Selected Operating Data                                             |            |            |            |            |           |
| Stores open at end of period                                        | 467        | 460        | 459        | 2,321      | —%        |
| Average sales per square foot                                       | 1,7        | 1,7        | 1,7        | 1,7        | —%        |
| Average sales per store (000's)                                     | (7.2)      | —          | —          | —          | —%        |
| Comparable store sales (b)                                          | —          | —          | —          | —          | —%        |

### Espera-se que o (a) profissional:

- Registre todas as transações de forma a refletir a realidade das operações;
- Coopere com auditores, prestando as informações solicitadas de forma transparente e fidedigna, respeitando os prazos estabelecidos;



- Mantenha processos e procedimentos capazes de evitar riscos previsíveis, desperdícios, fraudes ou outras formas de evasão de recursos;
- Garanta os controles e registros necessários em todas as operações para assegurar a fidelidade das informações.



## 12. Comunicação e declarações à imprensa

Todos os integrantes da SCMM devem zelar pela imagem e reputação da instituição, promovendo seu fortalecimento junto aos meios de comunicação, de acordo com as políticas, normas e diretrizes existentes.

**Conduta esperada:**

- As declarações à imprensa deverão ser feitas exclusivamente por representantes autorizados, com prévia autorização da provedoria ou diretorias, e com o envolvimento da assessoria de comunicação da SCMM;
- A SCMM se compromete em transmitir informações com transparência e veracidade, além de manter diálogo aberto e sistemático com suas partes interessadas;
- Todas e quaisquer informações acerca dos produtos e serviços prestados devem ser verdadeiras, completas, atualizadas e, sempre que aplicável e quando necessário, serem sustentadas por evidências, promovendo uma interlocução ética e confiável entre as partes interessadas.

**13. Internet: e-mails, mídias sociais e canais digitais**

Orientamos que a utilização de internet, e-mail, mídias sociais e outros canais digitais deve ocorrer de maneira responsável e ética.



Os computadores e servidores da SCMM, inclusive e-mails corporativos, enviados e recebidos, são de propriedade da SCMM e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando for exigido por legislação específica.

**Não será tolerado(a):**

- A manifestação de opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial da SCMM;
- Não será permitida a divulgação ou compartilhamento de imagens, vídeos ou informações que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais da instituição ou que exponham, de forma negativa, a SCMM;
- Não será permitida a exposição de informações sobre pacientes, usuários, parceiros e fornecedores da SCMM.

**14. Proteção da marca e propriedade intelectual**

A marca da SCMM e o conhecimento produzido internamente, no desenvolvimento de suas atividades ou em parceria, são patrimônios institucionais e devem ser sempre protegidos por todos os indivíduos a quem este código de conduta se aplica.



### **Espera-se que o (a) profissional:**

- Entenda que a propriedade intelectual da SCMM diz respeito ao seu direito de proteção às ideias e criações desenvolvidas internamente, ou em parceria, e inclui sua marca, patentes, direitos autorais, registro de software e etc;
- Proteja a marca e a propriedade intelectual da SCMM de mau uso, desvios ou utilização para benefícios pessoais;
- Observe as diretrizes do Manual da Marca quando da sua utilização, respeitando seu uso dentro do que preceitua o referido documento;
- Tenha o mesmo cuidado e respeito com relação à propriedade intelectual de terceiros.

## **15. Pesquisa, ensino e gestão do conhecimento**

A SCMM considera que o desenvolvimento de pesquisa científica é um processo fundamental para o progresso da ciência e para os avanços da medicina e da saúde humana. Uma vez que novos conhecimentos podem definir o futuro das pessoas e de suas condições de vida, é primordial que estudos científicos sejam desenvolvidos com consistência, ética, rigor técnico e profissional, além de atender a todos os requisi-





tos legais a que estão sujeitos.

As pesquisas possuem regulações específicas, que devem ser observadas e cumpridas, visando a resguardar a integridade e os direitos dos sujeitos da pesquisa.

**Os programas deverão observar as seguintes regras:**

- A análise e aprovação de pesquisas devem ser feitas nos comitês apropriados, previamente;
- A divulgação de resultados deve seguir rigor ético e profissional, sendo inadmissível qualquer forma de fraude, tais como: plágio, falsificação de dados, fabricação de resultados e outros;
- Todas as informações obtidas durante o desenvolvimento de pesquisas devem ser resguardadas;
- A gestão de recursos financeiros, sejam próprios ou de terceiros, deve ser feita com total rigor, garantindo aplicação adequada e evitando gastos desnecessários e desperdícios;
- A gestão de ensino é de responsabilidade da Gerência de Ensino e Pesquisa. Os programas de ensino deverão seguir critérios éticos e profissionais. Essa regra também é aplicável às parcerias com outras instituições de ensino. Todo o setor de ensino é fundamentado a partir das leis em vigor, do Ministério da Educação e Ministério da Saúde.



## **Relacionamento com parceiros e terceiros**

### **16. Conflito de Interesse**

Consideramos como conflito de interesse toda situação na qual um colaborador ou profissional, cônjuge, filhos ou parentes próximos possua interesses profissionais ou pessoais que tornem difícil o cumprimento, com imparcialidade por parte do colaborador, das suas obrigações com a SCMM, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele.

**Conduta esperada:**

- Evitar utilizar as instalações, os equipamentos ou quaisquer recursos ou direitos para seu benefício pessoal ou de terceiros;
- Não fazer uso de informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição na SCMM, para benefício pessoal ou ganho indireto;
- Evitar usar tempo que contratualmente deveria ser dedicado à SCMM para fins particulares, mesmo que científicos ou acadêmicos;
- Estabelecer e/ou manter relação ética e profissional, formal ou informal, com fornecedores e concorrentes;
- Evitar contratar ou influenciar na contratação do fornecimento de bens ou serviços, ou sob a forma de emprego de familiares ou de empresas de propriedade de familiares ou que nelas trabalhem familiares até o 3º grau, incluindo os por consanguinidade.

**17. Fraude e corrupção**

Não admitimos fraudes, nem corrupção, em qualquer instância, seja como oferta de vantagens indevidas ou qualquer tipo de extorsão.

**Conduta esperada:**

- Evitar atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, ou a qualquer outra entidade ou indivíduo com os quais a SCMM mantenha vínculos comerciais e/ou de parceria;
- Evitar participar, incentivar ou aceitar qualquer atividade que envolva fraude, corrupção, suborno ou sonegação fiscal;
- Não pagar nem oferecer pagamentos a representantes governamentais, funcionários públicos, candidatos a cargos públicos ou outras entidades ou indivíduos como forma de obtenção ou manutenção de suas atividades;
- Não oferecer, pagar, solicitar ou aceitar favores, direta ou indiretamente, sob qualquer forma.

**18. Brindes e gratificações**

Ressaltamos que brindes distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas devem ser vistos com o rigor adequado, a fim de não violar as normas institucionais.

**Poderão ser aceitos:**

- Os brindes distribuídos a título de publicidade e propaganda (por exemplo: agendas, calendários, canetas);

**Não poderão ser aceitos:**

- Os valores em dinheiro, a título de gratificação (por exemplo: gorjetas);
- Cortesias de faculdades, patrocínios para inscrições em eventos científicos e/ou palestras;
- Convites para eventos esportivos ou de entretenimento que não estejam relacionados à SCMM.

**19. Concorrência**

Defendemos a liberdade de mercado e de iniciativa e competimos, com justiça e ética, dentro da legislação vigente. As decisões sobre mercado, novos investimentos, política de preços, de participar ou não de atividades e de competir ou não, são tomadas exclusivamente pela alta direção da SCMM e de acordo com critérios técnicos e legais.

**Conduta esperada:**

- Respeitar a concorrência, não denegrindo pelo uso de informações falsas, enganosas ou ilegais;
- Não manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados entre a SCMM e qualquer entidade, seja ela pública ou privada.

**20. Doações e/ou patrocínios**

Os patrocínios devem estar devidamente documentados.

**Conduta esperada:**

- Doações devem ser recebidas e gerenciadas pela SCMM, que manterá os registros dos valores recebidos de forma apropriada, contendo todas as informações necessárias para fins de prestação de contas;
- Patrocínios, da mesma forma, devem ser recebidos ou pagos em consonância com as diretrizes documentadas, devendo as contrapartidas estarem devidamente detalhadas e explicitadas em contrato formalmente firmado entre as partes. Será proibido qualquer benefício ao patrocinador que não esteja devidamente expresso no contrato do patrocínio;



- Qualquer colaborador, conselheiro ou voluntário que seja abordado por entidades ou pessoas interessadas em oferecer doações ou patrocínios à SCMM, deve direcionar a solicitação para a provedoria e diretoria administrativa financeira da SCMM.



## **21. Relação com a tecnologia da informação**

A SCMM está comprometida em proteger as informações confidenciais e os recursos de informática.

Para os fins deste Código de Conduta, são considerados recursos dos computadores e de rede: o correio eletrônico (e-mail), telefone, serviços de internet, hardwares, softwares, impressoras, scanners e copiadoras.

O uso dos recursos tecnológicos desta Instituição observarão as seguintes regras:

- Os computadores, impressoras, softwares e equipamentos de informática da SCMM e seus respectivos recursos de rede devem ser utilizados somente para serviços da instituição, salvo mediante autorização prévia dos gestores;



- É direito da instituição filtrar, monitorar e bloquear qualquer conteúdo que possa ser acessado em seus computadores;
- É proibida a instalação de softwares e equipamentos não homologados pela área de T.I e que não sejam de propriedade da instituição;
- Não é permitida a movimentação de equipamentos de informática, salvo quando realizada apenas pelos profissionais da área de T.I;
- A senha é individual e de uso exclusivo de cada usuário. Em nenhuma hipótese deverá ser fornecida ou divulgada a terceiros/outros.

## **22. Relacionamento com o governo e agentes públicos**

A SCMM tem absoluta neutralidade política e não faz contribuições, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou a candidatos a cargos eletivos. A expressão “agente público”, de maneira geral, inclui gestores ou colaboradores, de qualquer nível, de entidades governamentais, candidatos a cargos públicos, gestores e funcionários de partidos políticos.

### **Conduta esperada:**

- Nenhum colaborador ou profissional poderá, direta ou indiretamente, oferecer, prometer, conceder ou autorizar a entrega de valores monetários ou outros recursos a um agente público;



- A gestão de verbas deve ser feita com completa transparência e boa-fé, e os registros de todas as transações devem ser feitos de forma apropriada e completa, e disponibilizados para fins de prestação de contas, conforme legislação vigente.

### **23. Relacionamento com Fornecedores e Prestadores de Serviço**

Nossos fornecedores e prestadores de serviços também devem estar alinhados com os valores éticos explicitados neste código, como forma de incentivar um ambiente justo e comprometido com o desenvolvimento sustentável. O relacionamento entre a Santa Casa de Misericórdia de Maceió e seus fornecedores deve ocorrer sempre no âmbito institucional. Os contatos que visem interesses particulares e pessoais - ou que não estejam previstos em contrato formalmente assinado entre as partes - devem ser evitados. Todas e quaisquer condições contratuais devem ser explicitadas, documentadas e cumpridas de acordo com a legislação vigente e com práticas legais de mercado.

#### **Conduta esperada:**

- A escolha e contratação de fornecedores deverão basear-se em critérios técnicos, profissionais e éticos, dentro das necessidades da instituição;
- Ao comprar produtos ou serviços em nome da SCMM, trate todos os potenciais fornecedores de forma justa e honesta.

**Não será tolerado (a):**

- A aceitação, por colaboradores da SCMM (independentemente da posição que ocupe), para benefício próprio, de quaisquer brindes (exceto brindes distribuídos a título de publicidade e propaganda, descritos no item 18) e/ou gratificações de qualquer pessoa ou empresa com as quais mantenham relações de compra, venda ou prestação de serviço;
- A aceitação de itens de fornecedores da SCMM para uso pessoal. Se for para ou em nome da instituição, apenas as áreas autorizadas poderão analisar e verificar se não há conflitos de interesse;
- O oferecimento de presentes, entretenimento ou favores para ganhar ou manter negócios;
- O oferecimento de presentes ou entretenimentos que possam dar a impressão de violar o comprometimento e o respeito entre as partes.

**24. Relacionamento com fabricantes e distribuidores**

O relacionamento dos colaboradores e profissionais da SCMM com os fabricantes e distribuidores de materiais e medicamentos deve ser baseado na troca de informações que auxiliem o desenvolvimento permanente da assistência médica e farmacêutica, contribuindo para que os pacientes tenham aces-



so a terapias eficientes e seguras, por meio de transparência na exposição de vantagens e riscos de produtos e soluções.

**Não será tolerado (a):**

- Ações promocionais de materiais médicos e medicamentos nas instalações da SCMM, bem como aos médicos, colaboradores e profissionais quando estiverem a serviço da SCMM;
- A abordagem de estudantes e residentes do curso de medicina, para fins de propaganda de medicamentos e produtos. Quando houver o interesse da instituição, será dada a exceção.

## **25. Integridade nos processos de compras**

Os processos de compra e suprimentos são norteados por práticas leais de mercado e pelo atendimento às leis que regulam a concorrência. São garantidas oportunidades transparentes e equitativas aos fornecedores e prestadores de serviço. A SCMM dispõe do Programa de Qualificação de Fornecedores, com critérios devidamente validados e acordados entre as partes.

**Devem os colaboradores da SCMM:**

- Escolher e contratar fornecedores e prestadores de serviços a partir de critérios técnicos, éticos e de qualidade;



- Documentar, devidamente, os processos de compras por meio de políticas e procedimentos, visando a garantir o nível de serviço prestado a um custo justo e aceitável;

### **Devem os fornecedores e prestadores de serviço da SCMM:**

- Estar comprometidos com as normas e políticas da SCMM, além de respeitar este Manual, agindo de acordo com as regras que regulam o setor da saúde, a segurança e o ambiente de trabalho, o respeito à privacidade e ao tratamento de informações confidenciais, e com as leis da concorrência e anticorrupção.

## **26. Relação com o cliente**

O compromisso da SCMM é oferecer serviços que sejam seguros e satisfaçam os clientes. A qualidade e segurança dos processos e do serviço não são de responsabilidade de uma equipe ou de uma área específica, mas da instituição como um todo e de todos quem fazem a SCMM. Cada profissional que exerce algum tipo de atividade na SCMM tem uma responsabilidade pessoal de estar em conformidade com as políticas de qualidade e segurança da instituição. A SCMM tem por objetivo prestar assistência à saúde, buscando garantir soluções completas e integradas em saúde, com desenvolvimento científico, tecnológico e humano.

**Conduta esperada:**

- Acolher os clientes com humanismo, profissionalismo, competência, dedicação, cordialidade, atenção, prestação, segurança e respeito;
- Respeitar os direitos dos clientes, oferecendo-lhes um tratamento digno e uma entrega dos serviços e produtos com alto padrão de qualidade e segurança;
- Dar respostas às suas solicitações, de forma cordial, ágil e profissional, em prazo adequado;
- Prestar informação de forma clara, objetiva e compreensível ao cliente, certificando-se de que houve o entendimento mútuo;
- Ser receptivo às opiniões dos clientes e buscar as melhorias necessárias e viáveis;
- Oferecer os serviços da instituição, pautado pelo compromisso e de acordo com as diretrizes éticas da SCMM;
- Reconhecer eventuais erros cometidos e comunicá-los imediatamente ao superior hierárquico ou a área responsável;
- Colocar-se à disposição do cliente, seja ele paciente ou acompanhante, para atender às suas demandas, apresentar-lhe as explicações ou justificativas cabíveis, pessoalmente ou por telefone;

- Se tiver ciência de um erro, seja ele em favor da SCMM ou não, corrija-o.

## 27. Atuação e manifestação religiosa

O acesso de religiosos de todas as confissões à Santa Casa de Misericórdia de Maceió, para dar atendimento religioso aos pacientes internados, será permitido desde que em comum acordo com estes, ou com seus familiares, no caso de doentes que já não mais estejam no gozo de suas faculdades mentais.



### Conduta esperada:

- Os religiosos chamados a prestar assistência nas dependências do Hospital deverão acatar as determinações legais e normas internas da instituição, a fim de não pôr em risco as condições do paciente ou a segurança do ambiente hospitalar;





- O religioso deverá apresentar à instituição documentação específica, que o reconheça como tal, sempre que for solicitado;
- Não será permitida a distribuição de material impresso para evangelização, tampouco imposição doutrinária de nenhuma espécie.

## **28. Relacionamento com a sociedade e o meio ambiente**

Estamos comprometidos com o desenvolvimento sustentável. Para tanto, adotamos condutas condizentes com a preocupação em evitar ou minimizar o impacto ambiental em nossas atividades.

### **Conduta esperada:**

- Agir de forma preventiva em relação a potenciais riscos ao meio ambiente e à saúde e segurança das pessoas, evitando desperdícios e atitudes inseguras;
- Dar preferência ao uso e consumo de produtos e serviços socioambientalmente responsáveis, levando em consideração o ciclo de vida útil dos produtos e as condições de trabalho oferecidas por toda a cadeia de fornecimento;
- Realizar o descarte adequado dos resíduos produzidos na SCMM;



- Promover a inclusão social, valorizando a diversidade humana e incentivando a educação para o desenvolvimento humano e comunitário;
- Prover a acessibilidade no ambiente hospitalar para os indivíduos com limitações e/ou dificuldades de mobilidade, a fim de promover condições de inclusão e autonomia para uma locomoção segura.

## **Violação do Código de Conduta**

A ação, a omissão ou a convivência que impliquem desobediência ou inobservância das disposições descritas neste Código de Conduta serão consideradas infrações. As penalidades a que os infratores estão sujeitos são:

1. Advertência verbal;
2. Advertência por escrito;
3. A penalidade pode resultar em Suspensão não remunerada e/ou Demissão simples ou por justa causa, conforme legislação trabalhista, a ser analisada pela Assessoria Jurídica da SCMM.

A SCMM poderá aplicar uma penalidade para cada infração, nos termos das disposições legais e de acordo com a gravidade e as circunstâncias da falta cometida.

As faltas de natureza ético-profissional, cometidas pelo profissional médico integrante do corpo clínico da Santa Casa de Misericórdia de Maceió, serão encaminhadas pelo Comitê de Ética Hospitalar, em concordância com a Diretoria Médica da instituição, para o Conselho de Ética Médica, que deverá seguir com as providências cabíveis.



Para os demais profissionais, sem vínculo empregatício com a SCMM, as faltas éticas cometidas, da mesma forma, serão encaminhadas para os órgãos regulamentadores específicos a cada profissão.

Nos casos relacionados aos fornecedores e terceirizados, as faltas serão encaminhadas para a Superintendência de Suprimentos e Produção Assistencial e para a Superintendência de Engenharia e Infraestrutura, para as devidas providências.

### **Na dúvida, o que fazer?**

No dia a dia, haverá situações que eventualmente não foram tratadas neste Código e que gerarão dúvidas quanto ao que deve ser feito. Muitas vezes, nestes casos, você poderá ter ouvido, lido ou até mesmo pensado da seguinte forma:

- Só desta vez...
- Ninguém vai ficar sabendo...
- Todo mundo faz isso...
- Dá para esconder...
- Esta conversa nunca existiu...
- Isto não está parecendo uma reunião...

Nas situações acima, para orientá-lo, releia o item pertinente no Código e verifique se há algum conflito. Caso permaneça em dúvida, você pode utilizar os canais oficiais de denúncia, listados abaixo, para esclarecê-las! Responderemos o mais rapidamente possível.



É importante destacar que não devemos nos omitir quando nos deparamos com situações de dúvida.

Refletir sobre algumas dúvidas poderá ajudar na escolha da melhor conduta e a reconhecer que há uma violação do Código que precisa ser comunicada.

Fique atento!

## Canais oficiais

### **Site:**

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

### **E-mail:**

[canaldedenuncias@santacasademaceio.com.br](mailto:canaldedenuncias@santacasademaceio.com.br)

### **Intranet:**

<http://scmweb05/>



## Termo de compromisso e responsabilidade

Pelo presente Termo de Compromisso e Responsabilidade \_\_\_\_\_  
(nome completo), \_\_\_\_\_  
(cargo), \_\_\_\_\_ (setor), matrícula  
nº \_\_\_\_\_, declaro, para os devidos fins, que li e que estou ciente das normas estabelecidas pelo Código de Conduta da Santa Casa de Misericórdia de Maceió.

Comprometo-me em cumprir as diretrizes, normas e condutas estabelecidas no referido Código de Conduta durante o exercício das minhas atividades na Santa Casa de Misericórdia de Maceió.

Declaro que estou ciente das consequências geradas para mim e para a instituição pelo não cumprimento de referidas normas. Declaro que estou ciente dos canais de comunicação existentes para tirar dúvidas, propor sugestões, relatar situações de descumprimento do Código de Conduta, e que utilizarei os mesmos sempre que for necessário.

Maceió-AL, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do colaborador(a).





SANTA CASA  
DE MISERICÓRDIA DE MACAÉ