



**MANUAL DE  
CONDUTA  
ÉTICA**

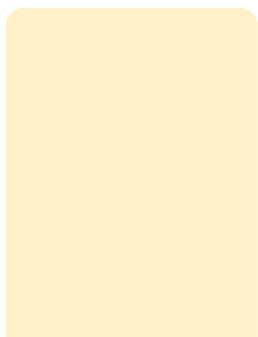




# **MANUAL DE CONDUTA ÉTICA**



# Palavra da **Diretoria Técnica** do Hospital 10 de Julho



O Hospital 10 de Julho, apoiado em sua trajetória iniciada em 2013 na saúde suplementar brasileira, deve corresponder a certos padrões de excelência que são esperados daqueles que mantêm contatos com nossas pessoas e cooperativas. Dentre eles, uma conduta apropriada e a ética são primordiais. Este Código de Conduta Ética é um orientador de atitudes que devem ser cumpridas por dirigentes, gestores e colaboradores do nosso hospital, sempre em consonância com os melhores exemplos observados nesse quesito no Brasil e no mundo. Nosso posicionamento de marca é "Oferecer os melhores resultados de assistência à saúde". Devemos fazer isso de forma honesta e transparente. Peço, então, que o conhecimento aqui presente seja internalizado e compartilhado em todo o nosso hospital. Nossos clientes e a sociedade em geral esperam e merecem isso.

# Palavra da **Diretoria Clínica** do Hospital 10 de Julho Pelo Hospital 10 de Julho e pela sociedade



Inaugurado em 10 de julho de 2013, o Hospital 10 de Julho é responsável por 411 empregos diretos e outras centenas de empregos indiretos na cidade de Pindamonhangaba e região. O hospital está a todo momento em contato com alguém. Portanto, temos de seguir diretrizes claras para nossa conduta, a fim de alcançar respeitabilidade e confiança perante nossos públicos interno e externo. Por isso estamos lançando a edição revisada do Código de Conduta. Por meio dele, estabelecemos parâmetros de condutas pessoais, no local de trabalho, nas relações comerciais, com relação a públicos de relacionamento externos, à sustentabilidade e à gestão da ética. Queremos ser “Ser referência regional de qualidade em serviços de saúde” e temos como valores “Ética | Qualidade | Segurança do Paciente | Humanização | Evolução Tecnológica” (...), um organismo vivo, que pulsa em favor do setor de saúde complementar em nossa cidade e região. Aqui está uma ferramenta para nos ajudar a ser ainda melhores. Façamos, então, uso dela!



# SUMÁRIO



<b>1. Introdução</b>	.....	<b>6</b>
<b>2. Nossas condutas pessoais</b>		<b>7</b>
a) Cooperados		<b>8</b>
b) Conselheiros e dirigentes		<b>8</b>
c) Colaboradores		<b>10</b>
d) Médicos Contratados e Credenciados		<b>13</b>
<b>3. Nossas condutas no local de trabalho</b>		<b>13</b>
a) Direitos humanos		<b>15</b>
b) Discriminação e preconceito		<b>16</b>
c) Segurança da informação		<b>16</b>
d) Cuidados com a propriedade intelectual		<b>18</b>
e) Utilização de internet e redes sociais		<b>18</b>
f) Cuidados com a marca Hospital 10 de Julho		<b>20</b>
g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados no Hospital 10 de Julho		<b>24</b>
h) Relacionamentos pessoais		
i) Assédio moral		
j) Assédio sexual		
k) Vestuário		
l) Saúde e segurança		
m) Consumo de álcool e outras drogas		
<b>4. Nossas condutas nas relações comerciais</b>		
a) Conflito de interesse		
b) Corrupção		
c) Brindes e favorecimentos		
<b>5. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos</b>		
a) Clientes		
b) Fornecedores de serviços administrativos		
c) Fornecedores de serviços de saúde		
d) Governo		

# SUMÁRIO

---



e) Sindicatos e associações de classe	6
f) Mídia	
g) Concorrentes	7
h) Parceiros comerciais	
i) Comunidade	8
j) Meio ambiente	
6. Nossas condutas em relação à sustentabilidade	10
7. Gestão da ética	13
8. Termo de compromisso	15
9. Referências	16
	18
	20
	24





# Introdução

## Princípios do cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. O Hospital 10 de Julho é um hospital gerido pela cooperativa de trabalho médico Unimed Pindamonhangaba, portanto têm em sua base de atuação os sete princípios do cooperativismo:

- 1º Princípio: Adesão livre e voluntária
- 2º Princípio: Controle democrático pelos sócios
- 3º Princípio: Participação econômica dos sócios
- 4º Princípio: Autonomia e independência
- 5º Princípio: Educação, treinamento e informação
- 6º Princípio: Cooperação entre cooperativas
- 7º Princípio: Preocupação com a comunidade

Sobre o Código de Conduta do Hospital 10 de Julho

### O que é?

O Código de Conduta do Hospital 10 de Julho é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e ser reflexo de nossas condutas. Você participa dessas relações a partir do momento em que se torna um colaborador do hospital e por isso deve assumir tal responsabilidade.

A quem se aplica?

Esse documento deve servir como norteador das condutas profissional e pessoal a serem seguidas por todos que trabalham no Hospital 10 de Julho. Cabe a diretoria do hospital definir para quem será divulgado e zelar pelo seu cumprimento.



## **Objetivos do Código de Conduta do Hospital 10 de Julho**

O Código tem como objetivo o alinhamento de conduta, agregando valor aos serviços que prestamos e apoiando o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes. Espera-se que, após a divulgação deste guia orientador, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas. Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato que poderá orientá-lo ou buscar respostas com outros profissionais do hospital.

## **Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta**

A compreensão de que devemos cumprir as leis vigentes no País pode nos parecer óbvia. E é com a mesma naturalidade que este Código deve ser incorporado nas nossas relações profissionais. Por esse motivo, a partir do momento em que se toma o conhecimento deste documento, ele passa a ser de responsabilidade individual. Violar este Código e suas políticas internas decorrentes poderá não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer a reputação do Hospital 10 de Julho. Portanto, no caso de uma conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, procure os canais de denúncia ou responsáveis pela gestão da ética do hospital. Conforme mencionado, seu superior imediato também poderá orientá-lo nesse caso. Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código torna-se uma conduta inaceitável.



# Nossas condutas pessoais

A atuação do Hospital 10 de Julho e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas.

Além disso, o conjunto de normas presentes neste Código, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e reputação do Hospital 10 de Julho e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos devem orientar permanentemente a conduta de todos os colaboradores do hospital.

## **a) Cooperados**

Como alicerces do Hospital 10 de Julho, os cooperados são fundamentais para a sustentabilidade do negócio, tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão dele.

### São deveres dos cooperados:

1. Auxiliar nos processos de tomada de decisão, apresentando à Diretoria ideias e sugestões, sempre com base em orientações e informações claras e confiáveis;
2. Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e do hospital e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e justa remuneração;
3. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos seus pacientes, bem como pela humanização do atendimento;
4. Praticar os atos indispensáveis à consecução dos serviços e objetivos do Hospital 10 de Julho, sempre zelando pela saúde e bem estar dos pacientes;
5. Zelar pelo patrimônio moral, material e financeiro do Hospital 10 de Julho, respondendo financeiramente por qualquer prejuízo comprovado que tenha causado direta ou indiretamente ao hospital;



6. Abster-se de praticar atos lesivos aos objetivos, interesses ou propósitos do Hospital 10 de Julho;

7. Acatar as decisões da Diretoria do Hospital 10 de Julho, da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração da Unimed de Pindamonhangaba.

## **b) Diretoria**

Com papel significativo nos trabalhos do Hospital 10 de Julho, a Diretoria deve utilizar este Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especialista e transparente frente a todos os colaboradores. Devem atuar de modo respeitoso, sem abrir mão de buscar sempre a verdade e a melhor forma para promover uma excelente gestão. Seu trabalho tem reflexos desde o planejamento estratégico até o dia a dia dentro do hospital.

### São deveres da diretoria:

1. Zelar para que todos sigam elevados padrões de conduta ética;
2. Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios do hospital;
3. Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Hospital 10 de Julho;
4. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses do hospital;
5. Zelar pelos propósitos da instituição, administrando conflitos de interesse;
6. Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função;
7. Não desviar colaboradores para funções ou atividades de interesse particular;
8. Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de



pessoa conhecida. Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação do Hospital 10 de Julho que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública;

9. Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar os colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente;

10. Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;

11. Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas do Hospital 10 de Julho, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos;

12. Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com todos os colaboradores, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação;

13. Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;

14. Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções.

### **c) Colaboradores**

O Hospital 10 de Julho reconhece o capital humano como fator-chave para o êxito da organização. Logo, é fundamental a manutenção de equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional.

O colaborador — quando em cargo de gestão —, responsável por pessoas e processos, tem papel preponderante na disseminação e na aplicação do Código de Conduta e deve criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

Portanto, são deveres de todos os colaboradores:

1. Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;



2. Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;
3. Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
4. Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos do hospital;
5. Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;
6. Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição;
7. Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem do hospital;
8. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias;

#### **d) Médicos Contratados e Credenciados**

Ao lado dos cooperados são fundamentais no exercício da atividade e na prestação dos serviços do hospital.

##### São deveres dos médicos contratados e credenciados:

1. Cumprir as disposições legais, regimentares e as normas regulamentadoras emanadas pela Diretoria do Hospital 10 de Julho e pelos órgãos sociais da Unimed de Pindamonhangaba, além de observar fielmente o Código de Ética Médica;
2. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos seus pacientes, bem como pela humanização do atendimento;
4. Praticar os atos indispensáveis à consecução dos serviços e objetivos



do Hospital 10 de Julho, sempre zelando pela saúde e bem estar dos pacientes;

5. Zelar pelo patrimônio moral, material e financeiro do Hospital 10 de Julho, respondendo financeiramente por qualquer prejuízo comprovado que tenha causado direta ou indiretamente ao hospital;

6. Abster-se de praticar atos lesivos aos objetivos, interesses ou propósitos do Hospital 10 de Julho;

7. Comparecer aos plantões nos horários preestabelecidos, não podendo jamais abandoná-los sem a presença de um médico substituto;

8. Atender o paciente com zelo, paciência, esclarecendo suas dúvidas e compreendendo suas expectativas.



# Nossas condutas no local de trabalho

A nossa conduta no local de trabalho deve sempre buscar a excelência em prestação de serviços de saúde, de maneira ética e sustentável. Portanto, é dever de todos em relação aos temas a seguir:

## **a) Direitos humanos**

O Hospital 10 de Julho zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso e compartilhando a responsabilidade de desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa.

## **b) Discriminação e preconceito**

Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pelo Hospital 10 de Julho. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento do hospital de forma respeitosa e igualitária.

## **c) Segurança da informação**

O Hospital 10 de Julho considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, devemos:

1. Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);





2. Manter as informações na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização, a menos que isso seja liberado por áreas ou pessoas autorizadas a fazê-lo;

3. Manter sigilo profissional: ter cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam os serviços. Esse cuidado deve ser tomado em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos;

4. Obter autorização prévia do superior imediato ou área responsável para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem do Hospital 10 de Julho;

5. Realizar trabalhos acadêmicos sobre o Hospital 10 de Julho ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam somente com a autorização e/ou acompanhamento da área responsável pelo assunto e/ou pela área de Comunicação. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados no Hospital 10 de Julho é de propriedade exclusiva da instituição;

6. Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações do Hospital 10 de Julho, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação. Essas normas e procedimentos devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações em saúde, redigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Conselho Federal de Medicina (CFM), Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

7. Comunicar ao superior imediato ou área responsável todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização para que a empresa possa tomar as devidas providências;

8. Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da



organização;

9. Reportar o mais rápido possível ao departamento de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados.

#### **d) Cuidados com a propriedade intelectual**

Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização, são de propriedade exclusiva do Hospital 10 de Julho, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização formal dos administradores do hospital.

#### **e) Utilização de internet e redes sociais**

Para o Hospital 10 de Julho, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da instituição como entidade sólida e confiável.

A participação dos seus colaboradores na internet e mídias sociais afeta a reputação e credibilidade da marca Hospital 10 de Julho. Logo, alguns cuidados são essenciais:

1. Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento do Hospital 10 de Julho, em casos que possam prejudicar a imagem da instituição. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à empresa, envie e-mail para: [ouvidoria@unimedpinda.com.br](mailto:ouvidoria@unimedpinda.com.br);

2. Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador do Hospital 10 de Julho, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes da marca. Zelamos pelo cuidado ao próximo, pelo cooperativismo e pela medicina justa;

3. Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;

4. Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet, eventuais mensagens que versem assuntos ilegais,



pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da instituição;

5. Cadastrar-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais;

6. Compartilhar campanhas e postagens referentes ao Hospital 10 de Julho somente já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa.

### **f) Cuidados com a marca Hospital 10 de Julho**

A marca Hospital 10 de Julho possui uma identidade sólida. Ela transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo e, por isso, cada profissional vinculado ao hospital deve zelar por ela.

Isto significa que a percepção das pessoas acerca da marca Hospital 10 de Julho pode ser influenciada pela postura de cada profissional que trabalha na instituição. Por esta razão, faz-se necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento deste ativo.

### **g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados no Hospital 10 de Julho**

O cuidado com o patrimônio e os recursos da instituição é exemplo de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a organização. Sendo assim, são deveres de todos:

1. Zelar pela integridade do patrimônio do Hospital 10 de Julho;
2. Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações do hospital. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações;
3. Submeter à avaliação do Hospital 10 de Julho questões relativas à doação, à venda e à cessão de uso de imóveis. Os cooperados devem considerar questões socioambientais para esse processo;
4. Utilizar os meios de comunicação da organização — internet, e-mail e



telefone — para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolerar-se a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho;

5. Não retirar dos departamentos ou unidades quaisquer materiais ou objetos e insumos, sendo isto caracterizado como furto/roubo.

## **h) Relacionamento pessoais**

O cuidado para assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho deve ser observado. Para isso, são deveres de todos:

1. Respeitar as diretrizes adotadas na instituição;
2. Informar previamente à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos as situações de relacionamento - sendo afetivo, de parentesco ou amizade - que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos, prevalecendo o mecanismo adotado pelo hospital.

## **i) Assédio moral**

Todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno cujo assédio moral seja inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, sempre serão motivo de preocupação, alerta e ação imediata, não sendo tolerados, em hipótese alguma, no Hospital 10 de Julho.

## **J) Assédio sexual**

Todos devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua posição na cooperativa ou no hospital. Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos. É dever de todos que, em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa desta situação seja definida, por meio da formalização junto ao canal de denúncias e de gestão da ética da instituição.



## **k) Vestuário**

O Hospital 10 de Julho entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho, de acordo com as diretrizes e as recomendações de cada entidade de classe profissional.

## **l) Saúde e segurança**

O Hospital 10 de Julho reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direito fundamental e elemento essencial para sua sustentabilidade. Todas as decisões tomadas devem proteger a saúde e a segurança no local de trabalho. Portanto, são considerados deveres:

1. Seguir normas e procedimentos requeridos pelo Hospital 10 de Julho na realização de suas atividades profissionais, obedecendo sempre normas de saúde e segurança do trabalho e incorporando nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos - quando a função exigir -, não aceitando executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, preservando sua integridade física e a de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo;
2. Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para a atividade jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou em nossos eventos. É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica. Uma atitude que ameace ou atinja um colaborador de maneira violenta ou potencialmente violenta deve ser formalizada imediatamente ao canal de denúncias.

## **m) Consumo de álcool e outras drogas**

O Hospital 10 de Julho incentiva o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de suas equipes. Dessa forma, não é permitido, no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada ao Hospital 10 de Julho, utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada, conforme definido em lei ou relacionado em listas atualizadas periodicamente pelo Poder Executivo da União.



# Nossas condutas nas relações comerciais

## a) Conflito de interesse

Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses no Hospital 10 de Julho e não causem dano à sua imagem e reputação. Deste modo, é de extrema importância seguir as seguintes recomendações:

1. Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante ao Hospital 10 de Julho;
2. Não receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável;
3. Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios;
4. Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse do Hospital 10 de Julho;
5. Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de recrutamento da instituição;
6. Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiário ou fornecedor, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a devida autorização do superior imediato;
7. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções no Hospital 10 de Julho;
8. Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores;
9. Informar ao superior imediato e à área de Gestão de



Pessoas/Recursos Humanos sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza;

10. A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços nas instalações ou ambientes do Hospital 10 de Julho somente será permitida se estiver de acordo com a política local.

## **b) Corrupção**

O Hospital 10 de Julho deve combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, lavagem de dinheiro, concorrência ou prática comercial desleal, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras formas ilícitas ou inadequadas para a realização de negócios ou obtenção de qualquer benefício.

Portanto, é dever de todos seguir as seguintes diretrizes:

1. É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente;
2. São proibidos e intoleráveis por parte do Hospital 10 de Julho não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados;
3. É vedada qualquer conduta que possa ser vista ou interpretada como infringente às Normas Anticorrupção, abrangendo todas as leis, regulamentos, instruções, atos e resoluções, nacionais ou internacionais, que proibem a prática de atos de corrupção, suborno, extorsão, propina, lavagem de dinheiro, concorrência ou prática comercial desleal, entre outros que visem à obtenção de vantagens ilícitas ou indevidas;
4. É dever de qualquer um informar seu superior hierárquico e/ou a Diretoria do Hospital 10 de Julho sempre que tomar conhecimento de algum ato que possa ser caracterizado como corrupção, suborno,



extorsão, propina, lavagem de dinheiro, concorrência ou prática comercial desleal ou qualquer outro ato ilícito ou inadequado.

### **c) Brindes e favorecimentos**

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer regras. Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários e parceiros do hospital) desde que:

1. Sejam de caráter simbólico;
2. Não ultrapassem o valor de 1/5 do salário mínimo nacional vigente. A destinação de brindes com valor acima ao determinado depende de um processo de governança local, e os casos devem ser levados ao superior imediato;
3. Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal;
4. Descontos em serviços sejam revertidos ao Hospital 10 de Julho e não incorporados pelo recebedor;
5. Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse do Hospital 10 de Julho sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados;
6. Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos ao Hospital 10 de Julho em caráter institucional, sem destinatário exclusivo;
7. Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertençam ao Hospital 10 de Julho. Neste caso, a instituição pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático;
8. Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados ao Hospital 10 de Julho fiquem com o recebedor;





9. Seja estimulada a forma generalizada de distribuição de brindes ou presentes por beneficiários, fornecedores ou parceiros, sem que se destine exclusivamente a uma única pessoa.



## Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos

Os públicos de interesse do Hospital 10 de Julho são todos aqueles que afetam ou são afetados pela instituição. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes.

Neste sentido, são considerados deveres os seguintes padrões de conduta:

### **a) Clientes**

1. Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos;
2. Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos;
3. Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente;
4. Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento e nos serviços prestados;
5. Garantir a entrega dos serviços com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;
6. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
7. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;



8. Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes;

9. Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação do Hospital 10 de Julho.

### **b) Fornecedores de serviços administrativos**

1. Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades do Hospital 10 de Julho. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como Código de Conduta - concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício;

2. Realizar negócios com fornecedores de boa reputação;

3. Praticar uma política de preços justos - de acordo com o mercado – e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos serviços oferecidos;

4. Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;

5. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente;

6. Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios (relações ganha-ganha).

### **c) Fornecedores de serviços de saúde**

1. Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios do Hospital 10 de Julho, por meio de processos objetivos e transparentes;

2. Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e



a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral;

3. Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes do Hospital 10 de Julho, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens;

4. Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos;

5. Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde;

6. Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais;

7. Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos;

8. Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos;

9. Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação civil, e os casos de urgência e emergência;

10. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

#### **d) Governo**

1. Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social. E



não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência;

2. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses do Hospital 10 de Julho, expondo as opiniões de forma clara e objetiva;

3. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente;

4. Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

### **e) Sindicatos e associações de classe**

1. Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e os acordos coletivos de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares;

2. Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiarem;

3. Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes à obrigatoriedade de contribuições com os sindicatos e as associações de classe.

### **f) Mídia**

1. Delegar a comunicação do Hospital 10 de Julho aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da instituição se apresente de forma unificada e zelando pela reputação do hospital;

2. Somente conceder declarações e entrevistas, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz do Hospital 10 de Julho devidamente preparado.

### **g) Concorrentes**

1. Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência,



reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e serviços;

2. Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem;

3. Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética do Hospital 10 de Julho ou parecer violações à legislação;

4. Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral;

5. Considerar que a disputa pelo cliente é uma prática normal na atividade das empresas e que não há razão para retaliações nos casos de êxito do concorrente.

#### **h) Parceiros comerciais**

1. Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados. Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações (relação ganha-ganha);

2. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social;

3. Não atuar como funcionário, executivo ou consultor de parceiros comerciais, os colaboradores e demais pessoas de cargos com vínculo direto;

4. Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Hospital 10 de Julho ao negociar com parceiros comerciais;

5. Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem do Hospital 10 de Julho.



## **i) Comunidade**

1. Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao Hospital 10 de Julho;
3. Participar de ações e debates com a comunidade, que tenham como objetivo principal o bem comum e o desenvolvimento local.

## **j) Meio ambiente**

1. Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pelo Hospital 10 de Julho, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto;
2. Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao meio ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade diária;
3. Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma "consciência ambiental", a fim de preservar o meio ambiente;
4. Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva do Hospital 10 de Julho, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação;
5. Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.



## Nossas condutas em relação a sustentabilidade

O Hospital 10 de Julho tem o foco na efetividade de ações que apresentem resultados sólidos e possam ser inspiração para qualquer pessoa em sua casa ou mesmo em seu ambiente de trabalho, por isso a instituição preza e valoriza a responsabilidade socioambiental.

Neste sentido, o Hospital 10 de Julho entende que uma conduta ética é fundamental, sendo dever de todos:

1. Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito e da proteção ao meio ambiente;
2. Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus princípios e a gestão adequada de necessidades versus realidade;
3. Associar-se, sempre que possível e cabível, a pactos e modelos de negócio que norteiam o processo de busca pelo desenvolvimento sustentável em parâmetros: locais, regionais, nacionais e/ou mundiais. O envolvimento por meio de alianças é o melhor caminho para bons resultados;
4. Atentar-se às práticas de trabalho de seus contratados, mantendo sua responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante;
5. Valorizar a cultura e o progresso da nação.





## Gestão de ética

Além do Código de Conduta, é preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, que envolva atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado, como: comitê de ética, canal para denúncias, capacitação de colaboradores, dirigentes e cooperados, e, ainda, a previsão de revisões periódicas de todo o material.

- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Ética de Enfermagem
- Comissão de Ética Hospitalar
- Canal de denúncias



## Referências

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego, Portal do Trabalho e Emprego, Assédio Moral ou Sexual. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br>>

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Resolução Normativa — RN No 196, de 14 de julho de 2009, Dispõe sobre a Administradora de Benefícios. Disponível em: <<http://www.ans.gov.br>>

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO; INSTITUTO ETHOS. A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção. 1. ed. 2009, 64p. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br>>

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa. 4.ed. São Paulo, SP : IBGC, 2009. 73 p. Disponível em: <<http://www.ibgc.org.br>>

UNIMED. Catálogo de Recursos e Serviços Próprios do Sistema Unimed 2014. São Paulo, SP:2014. 252 p.

UNIMED. Central da Marca Unimed. Disponível em: <<http://www.unimed.me/centraldamarca>>

UNIMED. Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed. Disponível em: <<http://www.unimed.me/diretrizcomunicacao>>

UNIMED. Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed. Disponível em: <<http://www.unimed.me/guiadigital>>



ANS - n.º 342343



**[www.hospital10dejulho.com.br](http://www.hospital10dejulho.com.br)**

Av. Aristides Joaquim de Oliveira, 115  
Nossa Senhora do Perpétuo Socorro  
Pindamonhangaba/SP

**T.:** (12) 3644-3400

**atendimento@hospital10dejulho.com.br**