

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E COMPLIANCE

SANTA CASA DE MARINGÁ

2023



Santa Casa
de Maringá

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E COMPLIANCE

SANTA CASA DE MARINGÁ

VERSÃO 003, JULHO DE 2023





MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE

Prezados Colaboradores e Médicos do Corpo Clínico,

A Santa Casa de Maringá, tem como missão cuidar das pessoas, promovendo a saúde e o bem-estar nos princípios cristãos, norteados pelos valores da humanização, respeito e ética.

Cada indivíduo traz consigo seus próprios padrões de valores, o que não nos cabe julgamento do “certo” ou “errado”. O importante é que cada um de nós harmonize seus valores individuais com os valores da nossa Instituição.

Todos nós somos convidados a agir de acordo com o presente “**Código de Conduta Ética e Compliance**”, o que certamente nos proporcionará um convívio mais harmonioso com os colegas de trabalho, com os nossos clientes e fornecedores e, agindo alinhados a esses valores, certamente estaremos contribuindo para uma sociedade mais justa e humana.

Este Código vem ao encontro da Missão, Visão e Valores da Santa Casa de Maringá, respeitando a vida com as suas diferenças.

Atenciosamente,

Ir. Rafael Carregosa
Diretor Presidente

ÍNDICE

1. Apresentação	08
2. Abrangência	09
3. Relacionamento com públicos de interesse.....	10
Corpo Clínico, Colaboradores e Pacientes	10
Fornecedores, Prestadores de Serviços (contratante e contratada) e Operadoras de Convênios	11
Informações Privilegiadas.....	12
Conduta fora da Santa Casa de Maringá.....	13
Assédio Moral ou Sexual	13
Prática de conduta criminosa no interior da Santa Casa de Maringá	14
Uso dos Meios Eletrônicos de Comunicação.....	14
Atividades Políticas.....	15
Dos Ativos da Santa Casa de Maringá	15
Filmagens, Fotografia e Gravação de Voz	16
Uso de Trajes Privativos fora das áreas designadas.....	16
Descarte de Resíduos, as Normas Ambientais, Descarte de Papéis e a LGPD	16
5. Questões de Interesse Geral	17
Gestão Financeira, Contábil e Patrimonial.....	17
Proteção da Marca e Propriedade Intelectual.....	17
Das Verbas Advindas de Doações em Geral	18
Ensino e Pesquisa	18
Patrocínio para Congresso, Eventos e etc.....	19
6. Conflito de Interesses	20

7. Da Fraude e Corrupção	21
8. Da Lei Geral de Proteção de Dados Lei Nº13.709/2018 (LGPD)	22
9. Da Segurança da Informação	23
Utilização de Internet, aplicativos de mensagens instantâneas e rede social	23
Internet, e-mail e mídias sociais	24
10. Condutas aplicadas em relação ao Público externo do Santa Casa Saúde	25
Respeito às Leis e Normas	25
Clientes/Beneficiários.....	25
Fornecedores/Prestadores de Serviços Administrativos e de saúde (Rede Credenciada)	26
Concorrentes.....	26
Parceiros comerciais	27
11. Compliance	28
Transparência	28
Providências em Caso de Descumprimento do Código de Conduta Ética e Compliance	29
Comitê de Conduta Ética e Compliance	29
Medidas Disciplinares.....	29
12. Canal de Denúncias	31

1. APRESENTAÇÃO

Nós, da Santa Casa de Maringá, temos o propósito de ser um agente transformador da saúde, com medicina de excelência, atendimento humanizado, qualidade médica e serviços inteligentes para a saúde.

Além de buscarmos melhorar a vida de nossos pacientes entendendo cada uma das suas necessidades, estamos, ao mesmo tempo, comprometidos com conduta e comportamento de referência para manter nossa credibilidade conquistada e fortalecer sempre os valores da nossa instituição.

Com base nisso, levamos muito a sério a nossa Conduta e Ética, para tanto esse código reforça, uma vez mais, o nosso compromisso em manter um ambiente de trabalho saudável, pautado em um relacionamento ético entre pessoas.

A Santa Casa de Maringá é uma entidade filantrópica que desde 1954, está comprometida com as necessidades de saúde da população.

2. ABRANGÊNCIA

O presente “**Código de Conduta Ética e Compliance**” se aplica nos relacionamentos internos e externos, e suas diretrizes devem ser observadas por todos os colaboradores da Santa Casa de Maringá.

Os terceiros, médicos do corpo clínico e demais profissionais que atuam ou de alguma forma representam a Santa Casa de Maringá, devem observar os princípios éticos e dispositivos deste código na condução dos negócios em relação aos nossos diversos públicos.

3. RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS DE INTERESSE

CORPO CLÍNICO, COLABORADORES E PACIENTES

A Santa Casa de Maringá compreende que as relações humanas devem ser pautadas de respeito mútuo, educação, eficiência, ética e confiança, e assim espera que tanto seus colaboradores, como também os pacientes, responsáveis legais, cuidadores, acompanhantes e visitantes, compartilhem e defendam tais valores, guiando-se pelos princípios éticos e legais, buscando sempre preservar a dignidade da pessoa humana.

Os médicos deverão seguir as diretrizes do presente Código de Conduta Ética e Compliance, bem como o Regimento Interno do Corpo Clínico, comprometendo-se com os objetivos e diretrizes da Santa Casa de Maringá.

A prática médica deverá ser pautada em evidências científicas consolidadas, atualizadas e seguras, tanto no que se refere ao uso de tecnologias para o diagnóstico, prognóstico, quanto para o tratamento dos pacientes.

Toda conduta médica deverá ser registrada no prontuário médico do paciente, em sistema eletrônico, devidamente disponibilizado pelo Hospital, devendo o médico sempre obter o consentimento informado do paciente previamente ao tratamento proposto.

Não será aceito qualquer tratamento degradante e discriminação odiosa, contra colaborador, médico, prestador de serviço, terceiros e/ou pacientes.

É dever da equipe médica e de colaboradores observar princípios tais como: dignidade humana, autonomia da vontade, priorizar a segurança do paciente, manter a efetividade de prover serviços médicos, dar assistência focada no paciente respeitando suas necessidades e valores/crenças, privacidade, reduzir a espera e atrasos para prestar os cuidados aos pacientes, evitar o desperdício e mau uso de suprimentos, equipamentos, tecnologias, recursos naturais, etc.; tratar todos com equidade, manter sigilo das informações médicas de pacientes, não sendo admitido que tais dados particulares se

tornem públicos, devendo ser preservada a confidencialidade dos dados, salvo em casos previstos em leis ou regulamentos legais.

O paciente ou responsável legal tem o direito de participar na tomada de decisão do tratamento médico, assinando, sempre que possível, o consentimento informado que permitirá registrar o conhecimento e anuência do tratamento proposto.

É proibido a todos da Santa Casa de Maringá aceitar qualquer tipo de pagamento impróprio oferecido por pacientes e/ou cobrar dos pacientes, pelos serviços prestados, com o intuito de facilitar a prestação de serviços, especialmente aos pacientes em tratamento pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS (CONTRATANTE E CONTRATADA) E OPERADORAS DE CONVÊNIOS

O relacionamento entre a Santa Casa de Maringá e seus fornecedores, prestadores de serviços (contratante e contratada) e com as operadoras de convênios, devem acontecer sempre no âmbito institucional, devendo ser **EVITADOS** contatos que visem interesses particulares e pessoais ou que não estejam previstos em contrato formalmente assinado pelas partes. O interesse Institucional deverá prevalecer sempre sobre os interesses particulares.

Todas as condições contratuais negociais devem ser lícitas, explícitas, documentadas e cumpridas de acordo com a legislação vigente e com práticas leais de mercado.

O processo de compras e suprimentos da Santa Casa de Maringá é norteado por práticas legais de mercado e pelo atendimento às leis que regulam a concorrência. A escolha para contratação de fornecedores e prestadores de serviços é feita a partir de critérios técnicos e éticos e são devidamente documentados por meio de grade de preços que visem a garantir o nível de serviço prestado a um custo justo. Não será admitida qualquer concorrência direcionada, fixação de preços, discriminações de preços ou práticas comerciais injustas e que violem leis federais, estaduais ou locais.

Os fornecedores e prestadores de serviços serão avaliados segundo padrões técnicos de qualidade, em conformidade com os requisitos legais e sanitários, as normas regulamentadoras, a segurança do trabalhador e o respeito ao meio ambiente.

A Santa Casa de Maringá não tolera em seus colaboradores a qualquer prática de solicitar ou exigir de qualquer fornecedor ou potencial fornecedor, qualquer presente, pagamento, doação, gratificação, opção de lazer, patrocínio ou proposta de qualquer outra vantagem ou benefício.

A Santa Casa de Maringá apenas aceitará doações que beneficiam diretamente a Instituição, os pacientes ou que tenham uma função educacional genuína para os profissionais da saúde, se corresponder a um evento educacional ou a um treinamento sobre produtos; forem de valor não comercial; forem relacionados ao trabalho do profissional da saúde ou para o benefício dos pacientes.

INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

Consideram-se informações estratégicas ou confidenciais aquelas não conhecidas pelo mercado e cuja divulgação poderá afetar as atividades da Santa Casa de Maringá.

As informações privilegiadas podem ser obtidas no âmbito das funções e responsabilidades desempenhadas pelo colaborador ou inadvertidamente.

As informações privilegiadas não podem ser divulgadas, nem disponibilizadas a terceiros sem a devida autorização pelo Gestor/Gerente responsável. Os colaboradores são os responsáveis pelas informações privilegiadas e devem garantir sua proteção, de modo a impedir o acesso de pessoas não autorizadas.

Nenhum colaborador, médico, fornecedor ou parceiro, exceto o departamento de **Comunicação, Marketing e Projetos**, poderá falar com a imprensa em nome da Santa Casa de Maringá ou passar qualquer informação, seja por e-mail, telefone, carta, mensagem, etc, sem prévia autorização da Diretoria.

CONDUTA FORA DAS DEPENDÊNCIAS DA SANTA CASA DE MARINGÁ

Como integrante do quadro da Santa Casa de Maringá, o colaborador deve ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, seja em circunstância de sua atividade profissional, seja em situações de sua vida privada, agindo com prudência e zelo e não expondo a Santa Casa de Maringá, nem a sua própria carreira a risco.

Tanto em ambiente interno e externo, como participação em treinamentos ou eventos ou em outras situações que permitam a identificação da Santa Casa de Maringá, a conduta do colaborador em situações de trabalho deve ser compatível com os valores da Santa Casa de Maringá, contribuindo assim, para o reconhecimento da boa imagem da instituição.

Espera-se do colaborador comportamento coerente com as condutas descritas neste Código.

ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL

Caracteriza-se assédio quando alguém em posição privilegiada usa dessa vantagem para humilhar, desrespeitar e/ou constranger.

O assédio moral ocorre quando se expõe alguém a situações de humilhação. O assédio sexual visa a obter vantagem e/ou favor sexual, e é crime previsto no Código Penal, no artigo 216-A.

A Santa Casa de Maringá não admite assédios, tais como, sexual, econômico, moral ou de qualquer outra natureza, nem situações que configurem desrespeito, intimidação ou ameaça no relacionamento entre colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico.

O colaborador que se considerar discriminado, humilhado ou alvo de preconceitos, pressão, práticas abusivas ou em situação de desrespeito deverá procurar o Gestor/Gerente da área, setor de Recursos Humanos ou a própria Diretoria.

PRÁTICA DE CONDUTA CRIMINOSA NO INTERIOR DA SANTA CASA DE MARINGÁ

A Santa Casa de Maringá não permite e/ou tolera contratações ou associações que possuam qualquer vínculo com exploração do trabalho adulto e infantil. Entende-se por exploração do trabalho adulto, o trabalho escravo, previsto no artigo 149, do Código Penal Brasileiro.

Todo colaborador deve cuidar de sua imagem. Assim, está proibida a utilização de álcool, drogas, o porte de armas e a comercialização de mercadorias de interesse próprio em horário de trabalho. É proibido o exercício da função profissional em estado de embriaguez, sob a influência de álcool ou outra substância psicoativa.

Armas de nenhuma espécie são permitidas nas dependências da Santa Casa de Maringá salvo para profissionais expressamente autorizados para tal.

USO DOS MEIOS ELETRÔNICOS DE COMUNICAÇÃO

O uso dos meios eletrônicos de comunicação é regulamentado e dentro do permitido pode ser utilizado desde que não contrarie normas e orientações internas nem prejudique o andamento do trabalho.

São **proibidos** a troca, o resgate, o armazenamento ou a utilização de conteúdo obsceno, pornográfico, violento, discriminatório, racista ou difamatório, que desrespeite qualquer indivíduo ou entidade e seja contrário às políticas e aos interesses da Santa Casa de Maringá, ou viole a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A Santa Casa de Maringá reserva-se do direito de monitorar o uso de todos os meios eletrônicos de comunicação e de transmissão dados por ela disponibilizados aos colaboradores, incluindo o acesso a aplicativos pessoais, para evitar abusos e proteger os interesses da instituição, sem pré-aviso.

Todos os arquivos e informações, referentes à atividade profissional, criadas, recebidas ou armazenadas nos sistemas eletrônicos são de propriedade da

Santa Casa de Maringá e constituem-se em bens comerciais e legais. Assim, em caso de mudança ou desligamento de um colaborador, essas informações mantidas por ele deverão ser encaminhadas à liderança imediata para a guarda ou o descarte.

ATIVIDADES POLÍTICAS

A Santa Casa de Maringá tem absoluta neutralidade política e não faz contribuições, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou candidatos a cargos eletivos.

É proibido ao colaborador realizar ou solicitar, em nome da Santa Casa de Maringá, qualquer contribuição em valor, bens ou serviços para campanhas ou causas políticas, exceto mediante aprovação da Diretoria, quando deverá seguir a legislação vigente.

A Santa Casa de Maringá respeita o direito individual do colaborador de se envolver em assuntos cívicos e participar do processo político. Porém, tal participação deve ocorrer em seu tempo livre e a sua custa. Nesta situação, o colaborador deve tornar claro que as manifestações são suas e não da instituição.

DOS ATIVOS DA SANTA CASA DE MARINGÁ

Cabe a todos (colaboradores, terceiros, gestores e diretores) zelar pela conservação dos ativos da Santa Casa de Maringá, que compreendem instalações, imóveis, máquinas, aparelhos, equipamentos, móveis, veículos, valores, dados pessoais e sensíveis, prontuários e outros.

A depredação das instalações da Santa Casa de Maringá será considerada ilícita e passível de aplicação da lei penal vigente. Atenção especial deve ser dada aos instrumentais cirúrgicos, para que não sejam extraviados ou misturados a outros materiais, bem como a todos os dados que estão na posse da instituição, em comprometimento à Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

FILMAGENS, FOTOGRAFIA E GRAVAÇÃO DE VOZ

Em respeito aos princípios de privacidade e de confidencialidade de informações e à LGPD, a Santa Casa de Maringá não permite a tomada de imagens ou voz em suas dependências, senão por pessoas previamente autorizadas pela Diretoria.

Nenhum colaborador da Santa Casa de Maringá está previamente autorizado a tal ação e deve evitar que tal fato aconteça, orientando pacientes e visitantes sobre a prática. Em caso de dúvida, a área de **Comunicação, Marketing e Projetos** deverá ser avisada imediatamente.

USO DE TRAJES PRIVATIVOS FORA DAS ÁREAS DESIGNADAS

Por questões relacionadas às normas de segurança, é recomendável que os colaboradores e prestadores de serviços não transitem pela Santa Casa de Maringá fazendo uso de trajes privativos, ou deixar suas dependências fazendo o uso destes.

Todos deverão respeitar as normas de segurança da NR 32, usando os EPI's fornecidos pela Santa Casa de Maringá no seu horário de trabalho, usando vestimentas adequadas, limpas, de boa apresentação, sapatos fechados, e sem uso de adornos.

DESCARTE DE RESÍDUOS , AS NORMAS AMBIENTAIS, DESCARTE DE PAPÉIS E A LGPD

A Santa Casa de Maringá pratica todo o gerenciamento, armazenamento e descarte correto de resíduos, sempre observando a legislação ambiental vigente. Assim, é proibido praticar o descarte de materiais contaminantes de outra forma que não seja as especificadas nas normas internas de qualidade. Ainda, em relação ao descarte de papéis contendo dados pessoais, deve observar os princípios da prevenção e segurança da LGPD.

5. QUESTÕES DE INTERESSE GERAL

GESTÃO FINANCEIRA, CONTÁBIL E PATRIMONIAL

É obrigação da Santa Casa de Maringá manter livros, registros e contas refletindo, de forma detalhada, precisa e correta com todas as transações da instituição.

Todas as contas e balanços devem ser transparentes, totalmente documentadas para que reflitam de maneira precisa sua natureza. Camuflar um pagamento para desvio de dinheiro/verba recebida é infração gravíssima perante este Código. Desta forma, a descrição da despesa deve ser aquela em que houve a destinação do dinheiro.

Em hipótese alguma serão anexados documentos falsos e enganosos junto aos livros e registros da Santa Casa de Maringá. A escrituração deverá obedecer às normas legais e fiscais vigentes. A integridade e veracidade dos dados contábeis e financeiros refletem a retidão e credibilidade da Instituição.

Todos os registros oficiais devem ser colocados à disposição dos auditores e autoridades fiscais, seguindo as regras convencionais. Informações de interesse dos públicos internos ou externos, exceto em caso de justificado sigilo, deverão ser divulgadas de forma ampla e transparente.

PROTEÇÃO DA MARCA E PROPRIEDADE INTELECTUAL

A marca da Santa Casa de Maringá e o conhecimento e conteúdo produzido em suas atividades ou em parceria são patrimônios institucionais e devem ser sempre protegidos por todos aqueles a quem este Código se aplica.

A propriedade intelectual da Santa Casa de Maringá diz respeito ao seu direito de proteção às ideias e criações desenvolvidas internamente ou em parceria e inclui sua marca, direitos autorais, pesquisas internas e etc. Deve-se proteger a

marca e a propriedade intelectual da Santa Casa de Maringá de mau uso, desvios ou utilização para benefícios pessoais. O mesmo cuidado e respeito deve ser observado com relação à propriedade intelectual de terceiros.

DAS VERBAS ADVINDAS DE DOAÇÕES EM GERAL

A Santa Casa de Maringá, por se constituir uma Instituição Filantrópica, poderá aceitar verbas, utensílios, bens móveis e imóveis, materiais e/ou imateriais, tendo como objetivo único e exclusivo a aplicação dos mesmos para suas finalidades Institucionais.

As doações serão destinadas a fins assistenciais filantrópicos legítimos. Nenhuma doação deverá ser recebida em nome de pessoa física, em nenhuma circunstância, e as doações em dinheiro deverão ser realizadas através de depósito em conta corrente em nome da Santa Casa de Maringá.

Toda doação que for recebida para tal propósito deverá advir de atos descomprometidos, sem a geração de qualquer tipo de vantagem em contrapartida.

ENSINO E PESQUISA

A Santa Casa de Maringá possui Centro Pesquisa que conduz estudos clínicos e pesquisas básicas, nacionais e internacionais, nas mais diversas especialidades. Tais estudos têm como objetivo testar e identificar, em pacientes voluntários, a eficácia e segurança de novas formas de diagnóstico e tratamento de doenças.

O desenvolvimento da 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 e que atendam a todos os requisitos legais.

Entre as diretrizes éticas na condução de pesquisas científicas, estão:

- Analisar e aprovar previamente, por Comitês apropriados, a pesquisa.
- Agir com rigor ético e profissional na divulgação dos resultados, sendo inadmissível qualquer forma de fraude, plágio, falsificação de dados, fabricação de resultados, utilização de dados, informações ou conhecimento de outro, sem a devida menção à sua autoria etc.
- Garantir a responsabilidade do pesquisador em obter o consentimento informado, em pesquisas envolvendo seres humanos, para que os sujeitos da pesquisa entendam claramente o escopo de sua participação, os riscos envolvidos, de que forma suas informações serão usadas e qual será a responsabilidade da Santa Casa de Maringá.
- Proteger a privacidade do participante da pesquisa, para que todas as informações obtidas durante o processo de desenvolvimento do estudo sejam resguardadas.
- Garantir a declaração do pesquisador, na fase de submissão para aprovação do projeto de pesquisa, de seus potenciais conflitos de interesses.
- Realizar com total rigor a gestão de recursos financeiros, sejam eles próprios ou de terceiros, garantindo aplicação adequada e evitando desperdícios.

PATROCÍNIO PARA CONGRESSO, EVENTOS E ETC.

A Santa Casa de Maringá poderá receber valores para promoção de finalidades legítimas educacionais, tais como congressos, eventos científicos e etc, visando o avanço da educação em saúde, com a finalidade de ensino em temas importantes da saúde.

Os valores recebidos serão aplicados apenas para reembolsar despesas legítimas para as atividades educacionais (infraestrutura, estande, alimentação, aluguel, divulgação do evento, despesas com viagens, acomodações, etc).

Todo patrocínio que for recebido para tal propósito deverá ser proveniente de atos descomprometidos, sem a geração de qualquer tipo de vantagem em contrapartida.

6. CONFLITO DE INTERESSES

Conflito de Interesses é toda situação na qual um colaborador ou profissional de saúde, cônjuge, filho ou seus pais possuam interesses profissionais ou pessoais que tornem difícil o cumprimento, com imparcialidade, por parte do colaborador das suas obrigações com a Santa Casa de Maringá, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele.

Embora não seja possível listar todas as situações ou relações que possam constituir um potencial conflito de interesses, são exemplos:

- Utilizar as instalações, os equipamentos ou quaisquer outros recursos ou direitos da Santa Casa de Maringá para seu benefício pessoal ou de terceiros.
- Usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição na Santa Casa de Maringá, para benefício pessoal ou ganho indireto.
- Utilizar tempo que contratualmente deveria ser dedicado à Santa Casa de Maringá para fins particulares, mesmo que científicos ou acadêmicos.
- Estabelecer ou manter relação de sociedade, formal ou informal, com fornecedores ou concorrentes.
- Contratar ou influenciar na contratação de bens ou serviços de empresas de propriedade ou em que trabalhem as pessoas descritas acima. Influenciar a contratação ou contratar colaboradores que sejam familiares. Relação de subordinação entre as pessoas descritas acima não é admitida. Quando houver vínculo familiar entre colaboradores que façam parte da mesma equipe, sem subordinação, o fato deve ser declarado ao RH e ao Gestor/Gerente imediato, para que recomendem ações preventivas de acordo com as normas estabelecidas;
- Exercer atividades de ensino e a avaliação de alunos com a interferência de interesses pessoais ou ideológicos.

7. DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

A Santa Casa de Maringá não tolerará quaisquer atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, ou a qualquer outra entidade ou indivíduo com os quais a Instituição mantenha vínculos comerciais e/ou de parceria.

Todos os colaboradores e profissionais do corpo clínico, não poderão participar, incentivar ou aceitar qualquer atividade que envolva fraude, corrupção, suborno ou sonegação fiscal.

A Santa Casa de Maringá não admite qualquer pagamento ou oferecimento de privilégios a representantes governamentais, funcionários públicos, candidatos a cargos públicos ou outras atividades ou indivíduos como forma de obtenção ou manutenção de suas atividades.

O objetivo da Santa Casa de Maringá é conduzir suas atividades com honestidade e integridade, e não tolera subornos e atos de corrupção envolvendo a comunidade Santa Casa de Maringá e seus parceiros, sendo que o descumprimento do presente Código é passível de aplicação de medidas disciplinares, refletindo inclusive rescisão do contrato.

8. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS LEI Nº 13.709/2018 (LGPD)

Este Código define como os dados são protegidos nos processos de coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento, enriquecimento e eliminação, nos termos a Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados .

A Santa Casa de Maringá tem por política respeitar a privacidade e a segurança dos dados pessoais a que tem acesso, buscando certificar que a coleta, tratamento e descarte de dados pessoais se dará de forma transparente, não sendo realizada para finalidades distintas ou incompatíveis com aquelas que fundamentaram a coleta.

A Santa Casa de Maringá será a entidade controladora dos dados pessoais a que tiver acesso no âmbito deste capítulo. Os dados pessoais são coletados de acordo com o tipo de titular e a finalidade da interação. Para garantir o atendimento do escopo legal, será mantida a organização das atividades e processos de maneira a identificar os dados coletados, a base legal, finalidade e adequação ao ciclo de vida.

A Santa Casa de Maringá poderá tratar os dados pessoais coletados para as finalidades previstas no consentimento informado, tais como procedimentos realizados por profissionais e serviços de saúde, comunicações relevantes para a promoção da saúde, pesquisas de satisfação para melhoria de nossos serviços, marketing, dentre outros.

Após coletados, os dados receberão tratamentos diversos conforme a legislação, devidamente esclarecido neste Código ou na Política de Privacidade.

Para assegurar a proteção dos ativos que suportam as operações de tratamento de dados, a Santa Casa de Maringá possui políticas e práticas internas, adotadas e disseminadas em todos os níveis, desde a alta direção até a equipe operacional, bem como com os terceiros.

9. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Santa Casa de Maringá entende como informação confidencial a manutenção de sigilo e de proteção das informações estratégicas, a qual sua veiculação possa trazer prejuízos aos seus objetivos, ou ainda colocar em risco a sua imagem e reputação.

É reservado à Santa Casa de Maringá o direito ao monitoramento do uso de todos os meios de comunicação, virtual ou escrito, bem como a sua transmissão, por ele disponibilizados, como forma de proteção dos seus interesses. A senha de acesso aos sistemas é de exclusivo uso pessoal e intransferível, não sendo permitida sua concessão, qualquer ação indevida é de responsabilidade de quem compartilhou essas informações. Quaisquer tipos de softwares e programas não devem ser copiados ou instalados nos computadores da Instituição sem a prévia autorização da área de **Tecnologia de Informação**, tudo nos termos da política de segurança da informação.

As informações recebidas ou enviadas no desenvolvimento das atribuições do colaborador são de propriedade da instituição. Toda e qualquer informação da instituição, relacionadas a pacientes, colaboradores, informações econômicas financeiras, contratos, entre outros que possam ser utilizados para fins pessoais ou de favorecimento de terceiros e ainda que não sejam de domínio público, deverão ser mantidos com acesso restrito, em segurança e sigilo. É vedado expressar opinião sobre assunto de qualquer natureza em nome da Santa Casa de Maringá.

UTILIZAÇÃO DE INTERNET, APLICATIVOS DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS E REDE SOCIAL

Mídias sociais são plataformas projetadas para a interação social que permitem a conexão e o compartilhamento de informações. O Hospital disponibiliza e incentiva o uso de mídia social, internet, intranet e e-mail. Têm canais oficiais para acesso de informação e comunicação, com os

colaboradores a Intranet, Comunicação Interna (C.I). Tv Corporativa e *E-mail*. E aos terceiros e toda a comunidade, disponibilizamos sites e redes sociais oficiais na internet, os *sites* são:

www.santacasamaringa.com.br e www.santacasasaudemaringa.com.br

E as redes sociais são (principais):

facebook.com/santacasamaringa e facebook.com/santacasasaudemaringa

instagram.com/santacasamaringa e instagram.com/santacasasaudemaringa

Em todos esses meios respeitamos o aspecto da confidencialidade.

Zelar pelo nome e pela imagem é responsabilidade de todos os colaboradores.

É terminantemente proibido a criação de mídias não oficiais.

A imagem e o nome da Instituição não poderão ser vinculada a atividades pessoais ou de terceiros. O uso de informações ou imagens do Hospital, pacientes e colaboradores não são permitidas. Mensagens ou imagens que desrespeitem os valores individuais ou da instituição não serão tolerados.

É reservado a Santa Casa de Maringá o direito ao monitoramento das mídias por ela disponibilizadas aos colaboradores como proteção de seus interesses.

O uso indevido e não autorizado das mídias configura apropriação indébita do patrimônio da Santa Casa de Maringá e incorrerá na prática de medidas disciplinares, trabalhistas, cíveis e penais.

INTERNET, E-MAIL E MÍDIAS SOCIAIS

Com o objetivo de orientar a utilização de internet, *e-mail* e mídias sociais de forma responsável e ética, todos os colaboradores e profissionais que se relacionam com a Santa Casa de Maringá devem seguir as seguintes diretrizes:

- Não manifestar opiniões dando a entender ou subentender que seja posicionamento oficial da Santa Casa de Maringá;
- Não divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas da Santa Casa de Maringá que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais da Instituição.
- Não expor informações sobre pacientes, usuários, parceiros, médicos e fornecedores.

10. CONDUTAS APLICADAS EM RELAÇÃO AO PÚBLICO EXTERNO DO SANTA CASA SAÚDE

RESPEITO ÀS LEIS E NORMAS

A Santa Casa de Maringá, bem como a sua operadora O Plano Santa Casa Saúde, prezam pelo fiel cumprimento das Leis Federais, Estaduais e Municipais, ressaltando-se um cuidado especial às normas que disciplinam a atuação das Prestadoras de Serviço de Saúde neste País por meio das resoluções da Agência Nacional de Saúde (ANS).

O Plano Santa Casa Saúde apresenta aversão à prática de fraudes, roubos, apropriação, omissão, falsificação, dentre outras práticas ilícitas pelas partes interessadas, a fim de obter vantagens pessoais. Conduz suas atividades combatendo esse tipo de ação, por meio dos controles internos, tecnologia, denúncias e toda ferramenta que dispuser em seu favor. Salienta-se que é responsabilidade de todos reportarem à Alta Direção quaisquer indícios dessa natureza.

CLIENTES/BENEFICIÁRIOS

A Santa Casa de Maringá, bem como a sua operadora Santa Casa Saúde priorizam a qualidade do serviço que presta a seus clientes e beneficiários, que deverá sempre ser pautado na promoção de programas de prevenção a riscos e doenças e foco na melhor idade, priorizando a promoção da qualidade de vida, ética e respeito humano em todos os níveis de atendimento.

O Plano Santa Casa Saúde preza pelo cumprimento fiel às regras e instruções emanadas pela ANS, aos valores de boa-fé e seus deveres previstos no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor e pela transparência em relação aos prazos de carência, coparticipações, reajustes, cobertura parcial temporária, rede de atendimento e demais termos dos contratos subscritos pelo Santa Casa Saúde.

O propósito do Plano Santa Casa Saúde é acolher os clientes com humanismo, profissionalismo, competência, dedicação, cordialidade, atenção, presteza, segurança e respeito.

FORNECEDORES/PRESTADORES DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS E DE SAÚDE (REDE CREDENCIADA)

A Santa Casa de Maringá, bem como a sua operadora Santa Casa Saúde privilegia a ética, integridade, lealdade, boa-fé e transparência em todas as suas relações, sobretudo comerciais.

É dever de todos os colaboradores e terceirizados tratarem os terceiros com os quais o Plano Santa Casa Saúde mantém relacionamento com isenção e profissionalismo, rejeitando qualquer tentativa ou aparência de favorecimento ou de oferta de vantagem indevida.

A decisão pela contratação de fornecedores deve ser avaliada previamente pela realização de *Due Diligence* de terceiros e baseada em critérios técnicos, profissionais e éticos, visando atender à necessidade e os objetivos do Plano Santa Casa Saúde. Trabalhamos preferencialmente com fornecedores que praticam os mesmos valores do Plano Santa Casa Saúde.

É dever dos parceiros/fornecedores/prestadores de serviços preservar os princípios do sigilo e confidencialidade dos dados e informações dos clientes, e de acordo com a LGPD, bem como seguir todas as diretrizes deste Código, das normas e procedimentos do Plano Santa Casa Saúde.

CONCORRENTES

A Santa Casa de Maringá, bem como a sua operadora Santa Casa Saúde acredita que a livre concorrência é a melhor forma de promover um ambiente de negócios justo e saudável, atuando de forma íntegra e promovendo um ambiente de negócios livre de fraudes e manipulações de qualquer tipo e com compromisso com a qualidade e a veracidade de todas as informações que prestar, tanto interna quanto externamente, garantindo que dados relevantes

não sejam omitidos. Para tanto, permite obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem.

O Plano Santa Casa Saúde entende 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, no entanto, são vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética ou parecer violações à legislação.

PARCEIROS COMERCIAIS

A Santa Casa de Maringá, bem como a sua operadora Santa Casa Saúde incentiva a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados. O Plano Santa Casa Saúde busca parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social, bem como manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem do Plano Santa Casa Saúde.

11. COMPLIANCE

A gestão de riscos é fundamental para a sustentabilidade da Santa Casa de Maringá. Nesta condição o Código de Conduta Ética e Compliance reflete os princípios e valores da Santa Casa de Maringá, pressupondo imparcialidade, justiça, sendo aplicável a todas as pessoas, sem distinção e discriminação. As diretrizes da instituição são feitas para a proteção das pessoas, qualidade e sustentabilidade institucional. O seu cumprimento é fundamental para a continuidade da assistência prestada, onde a sua inobservância pode causar graves problemas para colaboradores, terceiros e a Santa Casa de Maringá.

Tem como objetivo a prevenção e a correção de riscos na sua rotina diária com o estabelecimento de políticas e diretrizes institucionais que orientam a tomada de decisões e atividades de nossos colaboradores e terceiros.

TRANSPARÊNCIA

Este Código está disponibilizado para conhecimento e consulta na Intranet e no site da Santa Casa de Maringá. É responsabilidade intransferível dos Gestores/Gerentes a divulgação deste Código para todos os colaboradores de sua respectiva área de atuação, esclarecendo dúvidas e verificando o entendimento do conteúdo e aplicação dessas normas.

Todos com vínculos trabalhistas deverão dar ciência, através de um protocolo digital ou físico, reconhecendo os termos do Código divulgado na Intranet e sua concordância com as normas explicitadas.

Identificada a transgressão ao Código de Conduta Ética e Compliance poderão ser tomadas medidas disciplinares e legais, baseadas na gravidade do desvio de conduta.

PROVIDÊNCIAS EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E COMPLIANCE

As violações ou possíveis violações as diretrizes deste plano, devem ser comunicadas através do canal de denúncia no site.

Os relatos poderão ser feitos de forma anônima, caso o denunciante opte por não se identificar.

A Santa Casa de Maringá não permitirá e/ou tolerará qualquer tipo de retaliação contra qualquer pessoa que apresente uma denúncia de boa-fé ou a queixa de violação deste Código de Conduta Ética e Compliance.

O autor da denúncia será SEMPRE protegido pela confidencialidade absoluta do Comitê de Compliance, mesmo que a eventual investigação administrativa NÃO ratifique a denúncia ou a suspeita de não-conformidade.

COMITÊ DE CONDUTA ÉTICA E COMPLIANCE

O Comitê de Conduta Ética e Compliance tem o intuito de promover e garantir a aplicabilidade deste Código. As denúncias recebidas pelos canais autorizados serão encaminhadas ao Comitê para avaliação e adoção das medidas necessárias ao ajuste de conduta pessoal e profissional, que dependerá da gravidade da violação e de outras circunstâncias relevantes à situação. Cabe ao Comitê emitir recomendações sobre situações de potencial conflito de interesse entre as partes relacionadas, assegurando o princípio da integridade e valores da Santa Casa de Maringá. O Comitê é executivo e tem como composição o Superintendente, bem como os Gestores/Gerentes, além da representante da área jurídica. Outros profissionais poderão ser envolvidos conforme necessidade.

MEDIDAS DISCIPLINARES

Desvios, descumprimento ou violações ao Código de Conduta Ética e Compliance, alguma lei, regulamento, política ou norma interna, **podem** levar a

medidas disciplinares que, quando aplicadas, devem servir como elemento educador.

As medidas disciplinares serão aplicadas, baseadas na gravidade e/ou reincidência da violação e outras circunstâncias relevantes, que podem incluir:

- Advertência verbal ou por escrito;
- Suspensão;
- Demissão com ou sem justa causa;
- Rescisão do contrato;
- Encerramento das atividades.

É importante ressaltar que todos os colaboradores, prestadores de serviço, terceiros, parceiros e fornecedores estão sujeitos às sanções previstas em lei e poderão responder criminalmente pelos atos ilícitos praticados.

12. CANAL DE DENÚNCIAS

A Santa Casa de Maringá encoraja cada colaborador a expressar as suas preocupações sem hesitação, se acreditar de boa-fé, que tenha ocorrido alguma violação ao Código, lei ou regulamento interno/externo, política ou norma interna da Santa Casa de Maringá.

O colaborador será tratado de maneira justa e respeitosa, tendo o compromisso da Instituição em proteger seu anonimato.

Todas as denúncias devem ser precisas e verdadeiras, além de serem acompanhadas, sempre que possível, de evidências, fatos e dados concretos.

Para facilitar a comunicação e o tratamento adequado de tais preocupações, a Santa Casa de Maringá estabelece e promove canais de comunicação sigilosos, confiáveis, imparciais, e independentes hierarquicamente.

O Canal de Denúncias Santa Casa de Maringá pode ser acessado pelos sites: www.santacasamaringa.com.br ou www.santacasasaudemaringa.com.br

Maringá, 14 de julho de 2023.

DocuSigned by:

CARLOS RAFAEL ROSARIO CARREGOSA

E26E119030124E1...

Carlos Rafael Rosário Carregosa
Diretor Presidente

DocuSigned by:

Ana Cláudia Pirajá Bandeira

2A4952F0748B400...

Dra. Ana Cláudia Pirajá Bandeira
Assessora Jurídica

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E COMPLIANCE

SANTA CASA DE MARINGÁ

VERSÃO 003, JULHO DE 2023

