



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027

 IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DE CAMPINAS SANTA CASA CAMPINAS - HOSPITAL IRMÃOS PENTEADO	Manual 02.000A
MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA	Página 2 de 25
	Versão 00

Apresentação

O **Manual do Código de Conduta Ética** da **Irmandade de Misericórdia de Campinas** firma o compromisso de garantir que todos os que trabalham e se relacionam na Instituição, atuem com base nos princípios difundidos na sua Visão, Missão e Valores, seguindo o propósito de ser uma Instituição coesa, transparente, ética e com práticas modernas, assertivas e sustentáveis.

Este manual atende aos princípios da governança corporativa e devem ser entendidos e seguidos por toda a comunidade, e tem, como objetivo principal, fortalecer os princípios éticos e as normas de conduta que norteiam a condução de todas as atividades inerentes ao relacionamento com o cliente, interno e externo decorrentes da prestação dos serviços de atendimento médico-hospitalar.

Sumário

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

1. Missão, Visão e Valores
2. Não Discriminação
3. Código de Conduta
 - 3.1. Aplicabilidade
 - 3.2. Relacionamentos
 - 3.3. Relações no Ambiente de Trabalho
 - 3.4. Palestras e Eventos
 - 3.5. Relações com o Cliente
 - 3.6. Relações com Fornecedores
 - 3.7. Relações com Órgãos Públicos
 - 3.8. Conflitos de Interesse
4. Comércio no Ambiente de Trabalho
5. Corrupção
6. Brindes, Prêmios, Presentes e Entretenimento
7. Patrocínios, Doações, Associações e Contribuições
8. Segurança da Informação
9. Política de privacidade e Proteção de Dados
 - 9.1. Coleta de dados pessoais
 - 9.2. Finalidade do tratamento dos dados pessoais
 - 9.3. Tratamento de dados de criança e adolescente
 - 9.4. Compartilhamento de dados pessoais
 - 9.5. Transferência Internacional de dados
 - 9.6. Conservação de dados pessoais
 - 9.7. Cookies e tecnologias semelhantes
 - 9.8. Tecnologias de rastreamento – sinalizadores da web (web beacons)
 - 9.9. Direitos dos usuários
 - 9.10. Páginas e aplicativos de terceiros
 - 9.11. Conteúdo do site / aplicativo e sua utilização
10. Responsabilidade Ambiental
11. Partes Relacionadas
 - 11.1. Atividades Político-Partidárias
 - 11.2. Assédios

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- 11.3. Médicos e Corpo Clínico
- 11.4. Relacionamento com a Imprensa
- 11.5. Descumprimentos e Denúncias
- 11.6. Sanções e Penalidades

12. Referências

13. Declaração de Recebimento e Compromisso

1. Missão, Visão e Valores

Missão

COMO HOSPITAL FILANTRÓPICO, PRESTAR ASSISTÊNCIA HUMANIZADA, MODERNA
E MULTIPROFISSIONAL PARA A COMUNIDADE ADOTANDO PRÁTICAS

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

SUSTENTÁVEIS E ÉTICAS.

Visão

SER UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR SUSTENTÁVEL, MODERNA, REFERÊNCIA MULTIPROFISSIONAL NAS SUAS ESPECIALIDADES MÉDICAS, COM CREDIBILIDADE ENTRE CLIENTES, MÉDICOS E PARCEIROS, POR MEIO DE UMA GESTÃO INTEGRADA E QUALIFICADA.

Valores

HUMANIZAÇÃO

COMPROMETIMENTO

ÉTICA

PROFISSIONALISMO

TRANSPARÊNCIA

A Irmandade de Misericórdia de Campinas tem como orientação geral a todos seus colaboradores e prestadores de serviços a rígida conformidade às leis do País, bem como regulamentos e normas, específicos do seu campo de atuação. Desse modo, promove ações contínuas para manter o mais alto padrão de integridade.

Em caso de não conformidade às leis, a Irmandade tem procedimentos específicos para: a) aplicação de sanções e penalidades; b) colaboração com as autoridades em investigações; c) manutenção de programas de incentivo à integridade.

2. Não Discriminação

A Irmandade não apoia e nem pratica ações entendidas como discriminatórias em relação à raça, nacionalidade, gênero, classe social, crença, idade ou qualquer outro aspecto com este caráter. Nesse sentido, valoriza a confiança e o respeito mútuo nas relações de trabalho, à fim de garantir que todos sejam tratados com igual consideração.

Durante a realização do processos de recrutamento, seleção e promoção, os candidatos são avaliados unicamente por suas condições de atender e se adequar

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

às competências previstas para o cargo o qual pleiteiam.

3. Código de Conduta Ética

3.1. Aplicabilidade

O presente Manual do Código de Conduta Ética se aplica à Instituição como um todo e a todos os colaboradores (próprios ou parceiros), membros da Diretoria Executiva, Mesa Administrativa e demais Irmãos, Comitês e Conselhos, parceiros, fornecedores, médicos, residentes, prestadores de serviços permanentes ou temporários, estagiário e quaisquer outros que utilizem os espaços da Irmandade.

Todos os envolvidos contribuem para a manutenção de uma cultura de transparência e respeito, além de assumir um compromisso pessoal com o cumprimento das normas, políticas e procedimento que asseguram a eficiência dos valores da Instituição.

Seja em atividades profissionais ou pessoais, todos devem demonstrar atenção e cuidado pela Instituição, bem como, preservar a imagem positiva, tanto pessoal, quanto corporativa, por meio de comentários, rede sociais e atitudes. Neste sentido, espera-se um comportamento positivo, proativo, respeitoso, ético e engajado.

3.2. Relacionamentos

Todos devem manter relacionamentos interpessoais, baseados nos valores da Irmandade, observando e cumprindo os regulamentos e políticas institucionais, além da estrita aderência à legislação vigente, vez que são preceitos fundamentais para o sucesso da Instituição.

Os relacionamentos devem estar pautados no respeito à ética, à dignidade e à privacidade de cada um. É vedado o uso do nome Irmandade de Misericórdia de Campinas ou de sua marca, fotos da Instituição ou de seus clientes, sem prévia autorização expressa da Instituição em seus níveis competentes.

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Os líderes (qualquer nível hierárquico) devem ser exemplo da conduta e de compromisso com as normas estabelecidas neste Manual e manter atuação coerente com os valores institucionais, além de multiplicar uma cultura de integridade.

Nos relacionamentos estabelecidos, ao decterarem dificuldades na aplicabilidade ou não cumprimento das normas, as lideranças devem promover o entendimento e engajamento das equipes, a fim de prevenirem e orientarem, além de direcionar os problemas, às instâncias competentes, para a tomada de decisão necessária.

3.3. Relações no Ambiente de Trabalho

Os valores são os principais norteadores para as relações pessoais, no trabalho, devendo ser destacado o respeito ao próximo, que é fundamental para a construção e manutenção do bom ambiente profissional, evitando constrangimentos às pessoas da Instituição e de seu meio.

Os colaboradores devem agir buscando a excelência nas atividades que desenvolvem, bem como respeitando as normas e políticas relacionadas à segurança no trabalho, à saúde, à proteção ambiental e devem agir dentro dos padrões de conduta e de ética estabelecidos neste Manual, seja em atividades profissionais ou pessoais. A boa conduta pessoal é especialmente necessária em toda situação na qual a pessoa represente ou porte qualquer identificação que a relacione à instituição.

Espera-se que cada colaborador tenha consciência de que o seu comportamento é essencial para a manutenção de um ambiente de trabalho saudável e harmonioso, assim como para cultivar um relacionamento cordial e confiável com os públicos com que se relacionam.

Regras mínimas exigidas de nossos colaboradores:

- I. É proibida a ingestão de bebidas alcoólicas, no horário de trabalho, e a entrada à Irmandade, em estado de embriaguez;
- II. É proibido o uso ou porte de drogas e a permanência no ambiente de trabalho, em estado alterado pelo uso dessas substâncias;

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

III. É proibido o porte de armas, de qualquer espécie, nas dependências da instituição, salvo para profissionais expressamente autorizados nos termos da lei;

IV. É vedado fazer no crachá, emendas, rasuras ou anotações que comprometam a sua identificação;

V. É proibido fumar nas dependências internas da Instituição;

VI. É proibido fazer circular lista, abaixo-assinados, promover rifas, sorteios ou apostas, vender qualquer produto, expor ou distribuir quaisquer publicações, assim como manifestações políticas ou religiosas, no recinto ou em nome da Irmandade, sem expressa autorização da Diretoria Executiva;

VII. É vedado utilizar equipamentos, ferramentas, máquinas ou outros pertences da Irmandade, para realização de serviços próprios ou de terceiros, ainda que fora do horário normal de trabalho;

VIII. É vedado permanecer nas dependências da Instituição, antes e após o horário contratual, sem autorização prévia e por escrito do gestor imediato;

IX. Quando couber para a função, é obrigatória a utilização de equipamentos de proteção individual, conforme estabelecido pelo departamento de Segurança e Medicina do Trabalho;

X. Erros e falhas devem ser prontamente reportados ao superior imediato, ou pelo meio de registro definido pela Instituição, e na impossibilidade, a quem possam impactar em relação à segurança de colaboradores e terceiros;

XI. É obrigatório zelar e conservar as instalações físicas, equipamentos, uniformes, softwares, bens e qualquer recursos da Irmandade;

XII. É dever zelar pela aparência pessoal e seguir as regras de vestuário que forem determinadas para a função, e:

XIII. É obrigatório seguir todas as normas e procedimentos definidos pela legislação e pelas diretrizes da Irmandade, especialmente relacionadas à segurança, higiene e limpeza.

3.4. Palestras e Eventos

Caso o colaborador, médico ou residente seja convidado e autorizado a participar de palestras e eventos em nome da Irmandade, será necessária autorização prévia do gestor e da Superintendência para expor qualquer informação ou case da Instituição, bem como o uso de seu nome e de sua marca, devendo apresentar à

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Comissão de Educação o convite, o certificado de presença e a apresentação feita no evento.

3.5. Relações com o Cliente

O cliente final, no caso o paciente e seus familiares, é o elemento central e razão de ser das atividades da Instituição. A atenção a ele, que utiliza, de maneira direta ou indireta, os serviços da Irmandade, representa a prioridade desta.

Os serviços devem ser prestados com respeito, cuidado, humanização, qualidade, segurança técnica, atenção, confidencialidade e sigilo, promovendo o bem-estar geral. O respeito ao sigilo e confidencialidade das informações sobre os clientes são deveres de todos os colaboradores.

A utilização adequada e higiene de jalecos, uniformes e demais vestuários, a lavagem das mãos, a adoção de medidas de biossegurança, e as seis metas da Segurança do Paciente (identificação correta, comunicação, segurança na administração dos medicamentos, cirurgia segura, higienização e gerenciamento dos riscos) são mandatórios.

O uso de adornos, maquiagens, perfumes, calçados e roupas, nos serviços de saúde deverão obedecer ao cuidado à segurança dos pacientes e dos profissionais, especialmente daqueles que mantêm contato direto com o público, dentro dos parâmetros legais da razoabilidade e do bom senso.

Todos os clientes têm o direito a obter respostas adequadas às suas reclamações ou solicitações, dentro de prazo razoável e de maneira eficaz, além de terem acesso aos canais de Ouvidoria e de Pesquisa de Satisfação.

Não será admitido qualquer tipo de cobrança ou recebimento de qualquer espécie e sob qualquer pretexto, de pacientes atendidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), ou de valores adicionais, por serviços prestados para procedimentos cobertos por convênios e afins.

Os recebimentos, quando cabíveis, devem ser registrados por recibos e notas,

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

conforme procedimentos da Instituição e sob a coordenação do Departamento Financeiro.

3.6. Relações com Fornecedores

As relações entre fornecedores e a Irmandade deverão ser exclusivamente institucionais, respeitando-se os regulamentos internos e procedimentos de compras, sem que haja qualquer interesse ou vantagem pessoal para si ou para terceiros.

É vedado aos representantes ou integrantes da Instituição concederem benefícios, favores, vantagens ou pagamentos ilegais, impróprios, duvidosos ou sem bases negociais adequadas. Igualmente, é proibido fazer pagamentos ou conceder vantagens a servidores públicos, seja diretamente ou por terceiros.

As relações comerciais devem estar lastreadas na legislação vigente, na ordem econômica, na moral e bons costumes, na transparência, sempre baseadas em critérios objetivos. A identificação, seleção e contratação de fornecedores devem estar fundamentadas em juízos técnicos de custo/benefício e conveniência, de acordo com as políticas gerais e valores da Instituição.

3.7. Relações com Órgãos Públicos

A Irmandade de Misericórdia de Campinas mantém relações jurídicas e estreita colaboração com o Poder Público, nas políticas de saúde, com ética, equidade e transparência.

A Instituição não faz doações para candidatos a cargos eletivos e mandatos públicos nem para partidos políticos. Qualquer participante que porventura pretenda efetuar colaboração dessa natureza o fará como indivíduo independente, com isenção em relação à Instituição

3.8. Conflito de Interesses

Caracteriza conflitos de interesses, qualquer oportunidade de ganho pessoal do colaborador, que possa ir contra os interesses e imagem da Instituição, bem como a realização de qualquer outra atividade que conflite ou entre em desarmonia com

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

os horários de trabalho na Irmandade de Misericórdia de Campinas.

4. Comércio no Ambiente de Trabalho

Não é permitida, dentre outros tipos:

- I. A comercialização de produtos, serviços e/ou valores de qualquer natureza, dentro das instalações da Instituição, sem prévia autorização expressa da Diretoria Executiva.

5. Corrupção

A Irmandade de Misericórdia de Campinas não tolera atos de corrupção de nenhuma espécie em suas atividades. Assim, é de vital importância que seus colaboradores cumpram todas as leis e regulamentações em vigor, incluindo a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).

É terminantemente proibido adotar qualquer prática que possa ser considerada desonesta no desenvolvimento da relação da Instituição com os grupos de interesse que fazem parte de suas atividades.

Todos devem se relacionar de forma lícita, ética moral e respeitosa com o público em geral. Não é permitido oferecer, conceder, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, vantagens, presentes ou doações, favores ou remunerações, que possam influenciar no processo de tomada de decisões, relacionadas às funções exercidas na Instituição.

Também são proibidos pagamentos para facilitar, agilizar ou garantir trâmites ou atuações de entidades, administrações públicas ou qualquer órgão oficial.

6. Brindes, Prêmios, Presentes e Entretenimento

A aceitação de brindes e gratificações pode ser interpretada como oportunidade de

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

criar vínculo pessoal ou institucional, ou troca de favores relacionada à atividade ou cargo do colaborador, o que pode caracterizar conflito de interesse. Por isso, aconselha-se a aceitação, somente de brindes ocasionais de baixo valor, tais como canetas, calendários, agendas ou pequenos itens promocionais, que não caracterize conflito de interesses.

Brindes com valor acima de R\$ 100,00 (cem reais), devem ser polidamente recusados ou, na impossibilidade, entregues ao superior imediato acompanhados de justificativa sumarizando o fato ocorrido.

Convites para palestras, eventos, viagens, efetuados por fornecedores, devem ser formalmente comunicados ao superior para análise e deliberações, antes do comprometimento com a atividade

7. Patrocínios, Doações, Associações e Contribuições

A Instituição apoia e incentiva as atividades que ajudam a fortalecer sua divulgação, que deve ocorrer através do Núcleo de Comunicação e Eventos, que avalia a real existência e idoneidade do projeto ou da organização. Todas as doações devem ser tratadas de forma transparente e divulgadas adequadamente, preservando sempre a intimidade, a imagem, o nome e a vida privada dos envolvidos, obtendo-se as autorizações necessárias, quando o caso.

Todas as contribuições devem ser realizadas de acordo com os dispositivos da lei, uma vez que qualquer prática ilícita derivada de sua execução pode vir a denegrir a imagem e reputação da Instituição. O doador deverá fornecer comprovante do patrocínio ou da doação realizada para registro da operação e emissão dos documentos contábeis pertinentes. Sempre que possível deverá haver divulgação da doação nas mídias sociais da Instituição, obtendo-se autorizações prévias e por escrito, quando o caso.

A contribuição em espécie, deverá ser encaminhada, exclusivamente, para conta bancária disponibilizada pela Instituição.

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

8. Segurança da Informação

Os colaboradores deverão utilizar os meios de transmissão eletrônica - telefone, celular, correio eletrônico, internet e outros disponibilizados pela Instituição, exclusivamente para suas atividades profissionais, sendo vedado transmitir mensagens:

- I. difamatórias, indecentes, obscenas ou de qualquer forma ofensivas a quem quer que seja;
- II. que visem negócios ou atividades que não sejam direta ou indiretamente ligados à Irmandade;
- III. que interfiram nas atividades normais do ambiente de trabalho;
- IV. que criem constrangimento, de qualquer natureza a qualquer pessoa;
- V. que visem enganar quanto à sua autoria ou sejam anônimas;
- VI. que sejam carta-correntes, de qualquer finalidade;
- VII. que distribuam, de forma ilícita, softwares ou informações de terceiros protegidos por direitos autorais e afins;
- VIII. que defendam causas, campanhas e ou solicitações de organizações de qualquer natureza;
- IX. que violem as normas e políticas de sigilo da informação do paciente e seus familiares, acompanhantes e visitantes.

Os usuários são responsáveis pelo conhecimento e prática das ações que constituem infração a este Manual, devendo reportar todas as atividades desonestas e ilegais de que tiverem conhecimento, ao seu superior hierárquico, responsável pelo depto. da Tecnologia da Informação, quando a ele afeita, ou aos canais de comunicação, indicados neste Manual ou pela Administração. A omissão de tais informações constituirá conivência com as atividades que estiverem sendo praticadas, implicando, igualmente, na violação da norma.

9. Política de privacidade e Proteção dos Proteção de Dados

A Instituição tem o compromisso de proteger a privacidade e confidencialidade das

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

informações, assim como com a proteção de dados e informações pessoais que são compartilhadas pelos seus usuários, nos termos das leis e regulamentos aplicáveis.

Essa política define quais dados são coletados e como são protegidos em toda atividade de tratamento (coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento, enriquecimento e eliminação). Nosso objetivo é tratar as informações pessoais de forma responsável e segura nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Para auxiliar na compreensão na política de privacidade e proteção de dados, seguem as definições:

DADOS PESSOAIS: A lei brasileira define "dado pessoal" como todo aquele que se refira a uma pessoa física identificada ou identificável. Na prática, a expressão compreende todo dado que permite identificar uma pessoa, como por exemplo: nome, CPF, nº de identidade, fotografia etc. Além disso, os dados pessoais podem ser sensíveis ou não.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: Um dado pessoal sensível é aquele que se refere à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

USUÁRIO: pessoa física que interaja com a Instituição em situações onde tenha a possibilidade de disponibilizar seus dados pessoais. Exemplos: pessoas que naveguem em seu website, portais, redes sociais, pacientes, alunos, docentes, funcionários, terceiros ou prestadores de serviços, dentre outros.

TITULAR DOS DADOS: pessoa a quem os dados se referem. Você usuário, é titular dos seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis.

COOKIES: São arquivos de informação que são armazenados no seu computador ou dispositivos móveis através do navegador de internet (browser). Estes arquivos permitem que, durante um período de tempo, um website "se lembre" das ações e preferências registradas em nome do Usuário. O uso de cookies existe para que o Usuário, ao regressar a um website que já visitou, não tenha, em princípio, que indicar novamente as suas preferências de navegação

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

(idioma, fonte, forma de visualização etc). Os cookies podem ser persistentes ou de sessão.

COOKIES PERSISTENTES: permanecem no computador do usuário mesmo após fechar a sessão ou até a sua exclusão.

COOKIES DE SESSÃO: expiram quando o usuário fecha o navegador.

TRATAMENTO DE DADOS: refere-se a qualquer ação que possa ser efetuada com os dados pessoais, por exemplo, o acesso, a coleta, processamento, armazenamento e eliminação.

ANONIMIZAÇÃO: é um procedimento técnico utilizado para tornar o dado pessoal desidentificado, ou seja, para impedir que determinado dado seja relacionada a uma determinada pessoa. Dado anonimizado nos termos da LGPD, não é considerado um dado pessoal.

SUBCONTRATADA: empresas de apoio a diagnósticos (tais como instituições de referência assistencial internacional, médicos contratados PJ, entre outros).

9.1. Coleta de dados pessoais

A coleta de dados pessoais é necessária para que a Instituição ofereça serviços e funcionalidades adequadas às necessidades dos usuários, bem como para personalizar serviços, fazendo com que sua experiência seja a mais confortável e satisfatória possível.

Os dados fornecidos pelo usuário (ou representante legal) e/ou obtidos em razão dos serviços prestados pela Instituição podem ser dados pessoais, por exemplo: nome, CPF, número de identidade, endereço, e-mail, dados bancários ou dados pessoais sensíveis, tais como: dados referentes a saúde ou à vida sexual, convicção religiosa, dado genético e biométrico.

A utilização de todo e qualquer website e/ou aplicativos desenvolvidos pela Instituição, implica em coleta de dados de navegação (endereço de IP ou mobileID – identificação do aparelho móvel), todavia não implica necessariamente em disponibilização de dados pessoais. No entanto, se o usuário pretende contatar a Instituição para qualquer tipo de solicitação, seus dados serão solicitados, através de formulário eletrônico.

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Em atendimentos presenciais, para dar entrada a solicitações e atendimentos, é necessário, igualmente, o fornecimento de dados pessoais, que serão coletados por um atendente responsável, que realizará o registro das informações em sistema cadastral.

Os dados pessoais solicitados devem ser informados para que seja possível dar sequência ao seu pedido ou atendimento. Outros dados pessoais e dados pessoais sensíveis poderão ser solicitados, em seguida, de acordo com o atendimento selecionado.

Quando o dado coletado for de menores de idade é imprescindível a obtenção do consentimento inequívoco e informado de um dos pais e os referidos dados serão protegidos e atenderá a necessidade de privacidade da criança.

9.2. Finalidade do tratamento dos dados pessoais

A Instituição é responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos seus usuários ou por seu encaminhamento às entidades subcontratadas designadas. Todos os dados são tratados com finalidades específicas e legítimas.

Os dados pessoais dos seus usuários coletados, incluindo aqueles direta ou indiretamente relacionados com a sua saúde, serão tratados para efeitos de prestação de cuidados integrados de saúde, incluindo gestão dos sistemas e demais serviços, auditoria e melhoria contínua dos mesmos.

A Instituição poderá tratar os dados pessoais coletados de seus usuários para realizar tratativas prévias e posteriores, em relação à prestação dos serviços contratados, assim como para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, visto que a prestação de serviço à saúde está sujeita à regulamentação própria, que inclusive, podem determinar prazos de guarda de documentos e gravações cirúrgicas/telefônicas.

Além disso, a também poderá tratar dados pessoais coletados de seus usuários na hipótese de defesa em processos administrativo, judicial ou arbitral, incluindo

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

respostas aos ofícios e reclamações registradas junto ao seu departamento de atendimento ao cliente (SAC) e órgãos fiscalizadores (PROCON, MP, delegacias de polícia e outros).

Outras hipóteses de tratamentos de dados pessoais dos seus usuários seriam para investigação e prevenção à fraude, infrações ou irregularidades; na condução de processos de auditorias; para o desenvolvimento e aperfeiçoamento dos recursos, funcionalidades dos sites e aplicativos, produtos e serviços da Irmandade de Misericórdia de Campinas, visando proporcionar uma melhor experiência aos seus usuários; na hipótese de legítimo interesse quando autorizado em lei e para objetivos lícitos e alinhados com as necessidade da Irmandade de Misericórdia de Campinas.

Além disso, para assegurar e resguardar a vida, a Instituição poderá tratar os dados pessoais sensíveis de seus usuários, com base na tutela da saúde, assim como para as finalidades previstas no consentimento informado quando aplicável, tais como procedimentos realizados por profissionais da saúde e serviços de saúde, comunicações relevantes para a promoção da sua saúde, pesquisas de satisfação para melhoria de nossos serviços, entre outros.

9.3. Tratamento de dados de criança e adolescente

Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, o tratamento de dados pessoais de crianças e de adolescentes deverá ser realizado em seu melhor interesse, assim como o tratamento dos dados deverá ser realizado mediante consentimento específico e em destaque por pelo menos um dos pais ou seu representante legal. Portanto, a Irmandade de Misericórdia de Campinas tratará os dados pessoais que lhe forem confiados em estrita observância das regras previstas na Lei 13.709/2018 (LGPD).

9.4. Compartilhamento de dados pessoais

Haverá transmissão e comunicação de dados pessoais entre os departamentos da Instituição com acesso de colaboradores designados, sempre que necessário, para possibilitar a melhor experiência e atendimento à necessidade do usuário.

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Poderá, ainda, transmitir os seus dados a entidades contratadas que de alguma forma precisem atuar colaborando para sua melhor experiência e para o melhor atendimento, como por exemplo, conselho de classes, instituições de ensino, instituições médicas de excelência situadas fora do Brasil, laboratórios ratificando assumir o compromisso de junto a seus contratados exigir aderência às regulamentações aplicáveis.

Poderemos também transmitir dados pessoais dos usuários a terceiros quando tais comunicações de dados se tornem necessárias ou adequadas (i) à luz da lei aplicável, (ii) no cumprimento de obrigações legais/ordens judiciais, (iii) por determinação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou de outra autoridade de controle competente, ou (iv) para responder a solicitações de autoridades públicas ou governamentais.

Para garantir a privacidade e segurança na transmissão dos dados pessoais utilizaremos à criptografia com SSL (Secure Sockets Layer) de todas as informações trocadas via internet.

9.5. Transferência Internacional de dado

A Instituição não aluga, vende e tampouco libera dados a terceiros com a finalidade de permitir qualquer comercialização de seus serviços, mas informa que seus dados poderão ser transferidos e mantidos em ambiente fora do seu município, estado ou país, onde as leis de proteção de dados podem ser diferentes das vigentes no Brasil, mas asseguram grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na Lei Geral de Proteção de Dados.

Tomaremos todas as medidas razoavelmente necessárias para garantir que seus dados sejam tratados de forma confiável, segura e de acordo com esta Política de Privacidade.

9.6. Conservação de dados pessoais

Os dados são conservados pelo período estritamente necessário para cada uma das finalidades descritas acima e/ou de acordo com prazos legais vigentes. Em caso de litígio pendente, os dados podem ser conservados até trânsito em julgado da decisão.

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Adicionalmente, a Irmandade de Misericórdia de Campinas afirma que manterá em funcionamento todos os meios técnicos ao seu alcance para evitar a perda, má utilização, alteração, acesso não autorizado e apropriação indevida dos dados pessoais de seus usuários, pacientes e clientes. Em qualquer caso, note-se que, circulando os dados em rede internet aberta, não é possível eliminar totalmente o risco de acesso e utilização não autorizados, pelo que o usuário deverá programar medidas de segurança adequadas para a navegação no website.

9.7. Cookies e tecnologias semelhante

A Instituição de Campinas recebe e armazena dados dos seus usuários mediante a utilização de cookies.

A maioria dos programas de navegação está definida para aceitar cookies automaticamente, embora seja possível configurar o navegador para recusar todos os cookies, ou para indicar quando um cookie será enviado. Quando o cookie é aceito, em uma próxima visita ao website da Irmandade de Misericórdia de Campinas, o servidor de Internet reconhecerá o computador ou dispositivo móvel do usuário.

O website utiliza cookies persistentes e de sessão. Os cookies persistentes podem ser removidos seguindo as instruções do arquivo de ajuda do navegador de Internet do usuário.

Finalidade de uso dos Cookies pela Irmandade de Misericórdia de Campinas:
Análítica: análise estatística da navegação, com o objetivo de melhorar a experiência de navegação dos usuários. Publicitária: análise dos hábitos de navegação e preferências dos usuários, com o objetivo de lhe mostrar publicidade exclusivamente relacionada com o seu perfil de navegação.

9.8. Tecnologias de rastreamento – sinalizadores da web (web beacons)

A Instituição utiliza uma tecnologia de software designada por sinalizadores da web (também conhecidos por web bugs, clear gifs ou pixels) para prestar apoio na

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

compreensão de quais são os conteúdos eficazes, por exemplo, mediante a contagem dos Usuários que visitaram determinadas páginas.

Os sinalizadores da web consistem em pequenos gráficos com um identificador único, cuja função é semelhante aos cookies, e que são utilizados para que se possa saber se determinado conteúdo é visualizado. Ao contrário dos cookies, que são armazenados no computador do Usuário, os sinalizadores da web estão invisivelmente embutidos nas páginas da web. A Instituição pode assim correlacionar os dados recolhidos pelos sinalizadores da web com outros dados já recolhidos.

9.9. Direitos dos usuários

A LGPD garante aos usuários, o exercício de direitos com relação aos seus dados pessoais, que são eles:

- Confirmação se há tratamento dos seus dados e ter acesso aos dados que estão sendo tratados;
- Correção dos dados que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimizar, bloquear ou eliminar dados que sejam desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a finalidade proposta e com as leis aplicáveis;
- Requerimento da portabilidade dos seus dados;
- Requerimento da eliminação dos dados, exceto nas hipóteses de guarda legal ou disposta em regulamentações específicas;
- Obtenção de informações sobre entidades públicas e privadas com as quais os dados são compartilhados, ressalvadas as exceções previstas em lei;
- Obtenção de informações sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, quando aplicável, e eventuais consequências da negativa, assim como possibilidade de sua revogação;

O exercício do direito é uma liberdade de todo usuário e o atendimento da solicitação pela Irmandade de Misericórdia de Campinas será sempre levada em consideração as legislações e regulamentações aplicáveis e, na hipótese em que não seja possível o atendimento, as respostas serão devidamente justificadas. O usuário poderá exercer estes direitos mediante pedido escrito dirigido ao e-mail

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

dpo@santacasacampinas.com.br.

9.10. Páginas e aplicativos de terceiros

A Instituição disponibiliza conexão para websites de terceiros, os quais estão sujeitos a Políticas de Privacidade independentes. Esta Política de Privacidade de dados e Uso de cookies não se aplica a tais websites e não se responsabiliza pela forma como os dados dos usuários são tratados por parte dos referidos terceiros.

9.11. Conteúdo do site / aplicativo e sua utilização

Todo o conteúdo existente no www.santacasacampinas.com.br disponibilizados pela Instituição é de sua propriedade e sua reprodução – total ou parcial – para uso comercial ou editorial ou republicação na internet deve ser feita de forma autorizada e obrigatoriamente citando a fonte e incluindo o link do site para o conteúdo original (Lei nº 9.610/98 e outras legislações correlatas aplicáveis). Fica permitida a utilização do conteúdo para trabalhos escolares, desde que não sejam republicados em qualquer mídia.

10. Responsabilidade Ambiental

A Irmandade de Misericórdia de Campinas estabelece a Política Ambiental, assegurando seu compromisso para com o desenvolvimento de atividades ambientalmente sustentáveis, respeitando-se as seguintes diretrizes:

- I. Assegurar através de divulgação e orientações aos colaboradores, fornecedores, clientes e comunidade envolvida, informações claras e objetivas dos procedimentos, desde a geração dos resíduos até a disposição final adequada, bem como as regras sobre a correta separação de resíduos e o consumo racional de água e energia;
- II. Proteger o meio ambiente dos impactos ambientais;
- III. Realizar parcerias junto aos fornecedores, conscientizando sobre a importância do cumprimento das boas práticas ambientais na comercialização dos produtos;
- IV. Assegurar o cumprimento dos requisitos legais, entre os objetivos

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

definidos na Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), estabelecido pela Lei 12.305/10, artigo 7º, parágrafo 2º, consta a “não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, bem como disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos”;

- V. Elaborar, implementar e acompanhar do Plano de Gerenciamento dos Resíduos do Serviço de Saúde - PGRSS, que contempla várias condutas técnicas desde o manuseio até a destinação final dos resíduos gerados no ambiente hospitalar.

Visando transmitir de forma clara e simples os objetivos desta responsabilidade ambiental a todos os colaboradores, fornecedores, clientes e comunidade envolvida, a Política Ambiental, descrita na íntegra, encontra-se na pasta compartilhada no endereço interno warewin \\172.16.0.1 ou no site institucional.

11. Partes Relacionadas

11.1. Atividades Político Partidárias

De acordo com seus valores, a Irmandade de Misericórdia de Campinas, não adota posições político partidárias, mas respeita o direito individual dos colaboradores de manterem ideais políticos partidários. Entretanto, quando houver envolvimento destes, nessas questões, devem estar cientes de que:

- I. Ao participarem de atividades políticas, devem posicionar-se por si próprios como indivíduos, nunca em nome da Instituição, mesmo que aparentemente;
- II. É vedada a comunicação ou propaganda de qualquer ideologia partidária nas dependências da Instituição;
- III. As participações devem ser feitas no tempo livre do colaborador.

12.2 Assédio

A Irmandade de Misericórdia preza por um ambiente de trabalho digno e respeitoso, sendo vedado qualquer forma de discriminação.

Portanto, não serão tolerados atos de assédio moral e sexual, bem como qualquer outra forma de violência no ambiente de trabalho. Os responsáveis por tais

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

condutas serão punidos com as sanções previstas neste Manual, sem prejuízo das penalidades legais cabíveis.

12.3 Médicos e Corpo Clínico

Médicos e demais profissionais clínicos são fundamentais para o sucesso da Instituição. Espera-se desses profissionais, além da aderência a este Manual de Código de Conduta, a estrita observância de outros regulamentos específicos das profissões e da unidades em que prestem serviços.

12.4 Relacionamento com a Imprensa

Proteger a imagem da Instituição, perante a sociedade, é dever de todo colaborador, pois eventual crise de imagem pode levar à perda da confiança do público, valor intangível que tem efeito contundente, já que, na saúde, a produção do cuidado alicerça-se na confiança.

É vedado aos colaboradores da instituição fornecer declarações a respeito da Instituição para veículos de comunicação sem autorização expressa da Diretoria Executiva ou quem tiver competência normativa intrínseca para tanto.

Redes sociais são espaços públicos onde os conteúdos publicados podem ter impacto sob a imagem da instituição. Por isso, espera-se que todos os colaboradores adotem postura cuidadosa e ética e se comportem de forma íntegra, em tais espaços, sempre tendo a imagem da Instituição como sua responsabilidade.

12.5 Descumprimentos e Denúncias

Todo e qualquer descumprimento a este Manual de Código de Conduta resultará nas sanções previstas no ordenamento jurídico.

Comunicações sobre possíveis violações devem ser enviados para canaletico@santacasacampinas.com.br

Será assegurada a privacidade a qualquer pessoa que fizer uso desse canal, bem como serão enviadas respostas ao andamento da comunicação de possíveis

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

violações.

As tratativas das comunicações recebidas por este endereço eletrônico serão conduzidas pela Comissão formada pelo representante da Superintendência, Recursos Humanos e Jurídicos, na qual dará os encaminhamentos necessários previsto no regramento interno específico para este fim.

12.6 Sanções e Penalidades

As apurações de possíveis desvios de conduta serão realizadas com celeridade dentro de prazos razoáveis. Aos envolvidos serão assegurados o contraditório e a ampla defesa.

As sanções cabíveis serão definidas de acordo com a legislação em vigor, sem prejuízo da comunicação às autoridades competentes.

Este Manual de Código de Conduta não invalida outros regulamentos internos da Irmandade de Misericórdia de Campinas, sendo que, ocorrendo conflito de normas, deverá prevalecer o que a lei ou a norma regular preveja ou, coincidindo, o mais restrito.

12.Referências

- I. Manual Brasileiro de Acreditação – ONA, versão 2018/2022
- II. Compromisso da Irmandade de Misericórdia de Campinas
- III. Política da Qualidade da Irmandade de Misericórdia de Campinas
- IV. Política de Gestão de Pessoas da Irmandade de Misericórdia de Campinas
- V. Política de Fornecedores da Irmandade de Misericórdia de Campinas
- VI. Política do Núcleo de Segurança do Paciente da Irmandade de Misericórdia de
- VII. Campinas
- VIII. Política Ambiental da Irmandade de Misericórdia de Campinas
- IX. Política de Privacidade da Irmandade de Misericórdia de Campinas
- X. Regimento Interno do Corpo Clínico da Irmandade de Misericórdia de Campinas

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027



MANUAL DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

13. Declaração de Recebimento e Compromisso

TERMO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO

Declaro para os devidos fins legais que recebi uma cópia do **Manual do Código de Conduta Ética da Irmandade de Misericórdia de Campinas**, estando ciente e tendo pleno conhecimento de tudo o quanto está estabelecido neste Código de Conduta, que deverá ser por mim cumprido.

Declaro, por fim, estar ciente de que todas as posteriores alterações e atualizações deste Código e demais procedimentos dele decorrentes serão comunicadas e disponibilizadas pela Instituição e que deverão ser cumpridos e consideradas como base da minha conduta no meu relacionamento profissional com a Irmandade e com o público.

Nome do Colaborador: _____

Empresa/Representante (Não Colaborador) _____

Cargo: _____

Data: _____

Assinatura: _____

Histórico de Alterações

Nº de Revisão	Data	Alterações Realizadas
000	20/06/2023	Manual criado.

Elaborador por: Membros da Comissão – Portaria 186 de 2021	Revisado por: Cássia Bueno e Regiane Duclos	Aprovado por: Diretoria Executiva da Irmandade de Misericórdia de Campinas	
Data Criação: Junho/2023	Data Revisão: ---	Data Aprovação: Junho/2023	Validade: Junho / 2027