



SANTA CASA

~ FEIRA DE SANTANA ~

MANUAL DE CONDUTA ÉTICA

MINUTA

Versão atualizada 2024-2025

Mensagem da Provedoria



Prezados Irmãos, Colaboradores, Prestadores de Serviços e Parceiros da Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana,

É com grande satisfação que apresentamos a vocês a versão atualizada 2024-2025 do Manual de Conduta e Ética da Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana. Este documento é um guia essencial para **orientar nossas ações e reforçar os valores que fundamentam nossas atividades diárias.**

Desde nossa fundação em 1859, **temos o compromisso de prestar assistência à saúde com excelência**, sempre pautados pela ética, transparência e responsabilidade social. Este manual é uma extensão desse compromisso, estabelecendo diretrizes claras para garantir que **nossas práticas sejam realizadas com o mais alto padrão de integridade e profissionalismo.**

Acreditamos que **cada um de vocês desempenha um papel fundamental na manutenção da nossa reputação e na qualidade dos serviços que oferecemos.** Por isso, este manual se aplica a todos os membros da nossa equipe, desde a Irmandade, administração até os prestadores de serviços terceirizados, estagiários, aprendizes e voluntários.

Aqui, **vocês encontrarão orientações sobre nossos princípios éticos e institucionais, normas de conduta, política de compliance, medidas de segurança da informação, entre outros aspectos fundamentais para o nosso dia a dia.** Além disso, reforçamos que **nosso Canal de Denúncias está em pleno funcionamento** para que qualquer irregularidade possa ser comunicada de forma segura e confidencial.

Contamos com a dedicação e o comprometimento de todos para seguir as diretrizes aqui estabelecidas, **contribuindo para um ambiente de trabalho respeitoso, seguro e eficiente.** Juntos, podemos continuar a construir uma Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana **cada vez mais forte e admirada pela nossa comunidade.**

Agradecemos pelo empenho e pela colaboração de cada um de vocês.

Atenciosamente,

Dr. Rodrigo Matos

Provedor

SUMÁRIO

1. Apresentação	01
2. Visão, Missão e Valores.....	01
3. Princípios Éticos e Institucionais.....	02
4. Política de Compliance.....	02
5. Medidas Anti-fraude e Anti-corrupção	03
6. Normas Gerais de Conduta.....	04
7. A quem se aplica?	05
8. Deveres e Obrigações.....	06
9. Corpo Clínico	08
10. Condutas Proibidas.....	09
11. Conflitos de Interesses.....	11
12. Sindicatos e Instituições Representativas.....	12
13. Brindes, Gratificações, Doações e Patrocínios.....	14
14. Canal de Denúncias e Dever de Denunciar.....	16
15. Política de Privacidade e Segurança da Informação.....	20
- Incidentes de Segurança	21
- Procedimentos Preventivos.....	22
- Uso de E-mails, Sites e Redes Sociais.....	23
- Uso de Computadores, Telefones e Celulares.....	23
16. Medidas Disciplinares.....	25
17. Disposições Finais.....	26
18. Uso Adequado e Distribuição.....	27
19. Perguntas Frequentes.....	28

1. APRESENTAÇÃO

A Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana/BA, **fundada em 1859, é uma organização sem fins lucrativos que gere o Hospital Dom Pedro de Alcântara, prestando assistência à saúde na região.** Este manual visa **orientar todas as atividades da instituição**, reforçando nosso compromisso com a transparência, a eficiência e a credibilidade. Este manual destina-se a membros da equipe, prestadores de serviços, voluntários, pacientes, clientes e sociedade civil.

A Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana está comprometida com a ética, transparência e eficiência. Por isso, revisamos e atualizamos constantemente nosso Manual de Conduta e Ética para atender às novas regras e necessidades, garantindo as melhores práticas de governança e compliance. Assim, **reafirmamos nosso compromisso com a excelência em saúde e bem-estar da sociedade.**

2. VALORES

Misericórdia e Altruísmo: Atendimento com compaixão e solidariedade.

Humanidade: Assistência integral, buscando amenizar o sofrimento.

Inovação e Qualidade: Melhoria contínua e investimento em tecnologia.

Profissionalismo e Zelo: Serviços prestados com diligência e cuidado.

Valorização Profissional e Trabalho em Equipe: Comprometimento e cooperação da equipe.

3. PRINCÍPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONAIS

A Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana é guiada por princípios éticos e institucionais fundamentais para sua atuação. São eles:

Integridade: Honestidade, ética, imparcialidade, transparência e eficiência.

Legalidade e Moralidade: Cumprimento das leis e normas.

Justiça e Igualdade: Promoção de uma sociedade justa e igualitária, sem discriminação.

Eficiência: Diligência e zelo nas funções, obtendo melhores resultados com menos recursos.

Responsabilidade Social: Ações positivas na comunidade interna e externa.

Dignidade Humana: Respeito à honra e privacidade das pessoas.

Interesse Coletivo: Ação em prol do bem comum e inclusão social.

Sustentabilidade: Uso responsável de recursos, reciclagem e descarte adequado.

4. POLÍTICA DE COMPLIANCE

A Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana, uma instituição sem fins lucrativos e reconhecida como beneficente e filantrópica, segue rigorosas regras e regulamentos para manter esses títulos. **Em 2021, a instituição implantou seu programa de Compliance** para garantir que todos os membros da administração, colaboradores e terceiros sigam procedimentos, regras e controles internos, promovendo transparência, confiabilidade e eficiência no uso de recursos. Desde então tem se empenhado no seu desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuos, por meio de políticas de compliance e treinamento das equipes.

5. MEDIDAS ANTI-FRAUDE E ANTI-CORRUPÇÃO

A Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana **não tolera comportamentos que prejudiquem a administração pública ou parceiros comerciais.** Todas as atividades são baseadas em princípios éticos e transparência.

Relações Comerciais: Devem seguir a lei e regras internas aprovadas pela Irmandade. O não cumprimento pode resultar em ações disciplinares e legais.

Atividades Fraudulentas: Não toleramos fraude, corrupção ativa ou passiva, suborno, sonegação fiscal, contrabando, descaminho ou qualquer comportamento antiético.

Vantagens Ilegais: É proibido concordar em pagar ou receber dinheiro, presentes ou favores de representantes do governo, políticos, funcionários públicos ou outras pessoas que possam oferecer vantagens ilegais.

Denúncia de Comportamento Suspeito: Todos os membros são incentivados a denunciar comportamentos suspeitos ou antiéticos para que medidas apropriadas possam ser tomadas.



NORMAS GERAIS DE CONDUTA



SANTA CASA
~ FEIRA DE SANTANA ~

7. A QUEM SE APLICA?

As normais gerais de conduta são aplicáveis em todas as atividades da **Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana**. As diretrizes deste Manual devem ser seguidas por todos os membros da irmandade, colaboradores, prestadores de serviços, terceirizados, estagiários, aprendizes, voluntários e fornecedores, tanto em atividades cotidianas quanto esporádicas, em qualquer unidade da instituição ou em contratos firmados com a Santa Casa.

Quem são os nossos colaboradores?

Funcionários
Estagiários
Aprendizes
Voluntários

E os terceiros?

Prestadores de serviços
Fornecedores
Parceiros
Consultores
Seus representantes



8. DEVERES E OBRIGAÇÕES

Todos os membros da Santa Casa têm a responsabilidade de **proteger a imagem, o patrimônio e a reputação da instituição.**

É fundamental **prestar serviços com prontidão, competência e profissionalismo**, cumprindo todas as leis, regulamentos, políticas e procedimentos em suas áreas de responsabilidade.

As decisões devem ser baseadas no **melhor para os pacientes e para a Santa Casa.**

- **Orientação:** Buscar orientação dos líderes imediatos ou de outras áreas competentes em caso de dúvidas.

- **Cumprimento das Diretrizes:** Seguir as diretrizes deste manual e denunciar qualquer violação.

- **Cooperação:** Colaborar com processos internos e externos de apuração.
Comportamento Ético: Manter comportamento ético, solidário e respeitoso.

- **Normas de Higiene e Segurança:** Cumprir as normas de higiene, segurança e medicina do trabalho, usar equipamentos de proteção individual e apresentar-se adequadamente.

Seguir essas normas e obrigações **contribui para a integridade da instituição e a qualidade dos serviços prestados aos pacientes e à comunidade.**



Aqui na Santa Casa, trabalhamos juntos para manter um ambiente seguro e saudável para todos. Vamos identificar e prevenir riscos, garantindo um local de trabalho respeitoso e profissional.



9. CORPO CLÍNICO

O Corpo Clínico da Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana inclui **médicos, residentes, estudantes de medicina e outros profissionais da saúde. Todos devem agir com ética e respeito**, seguindo as regras e procedimentos internos da instituição.

Segurança e Sigilo: Evitar o acesso de pessoas não autorizadas às instalações do hospital e não realizar atividades profissionais pessoais nas dependências da Santa Casa. O uso de informações sigilosas dos pacientes para benefício próprio ou de terceiros é proibido.

Comportamento Ético: Manter respeito e ética no relacionamento com os demais profissionais e colaboradores, seguindo os princípios e valores do Manual de Conduta e Ética. Condutas incompatíveis com o decoro profissional e o Código de Ética de cada profissão não serão toleradas.

Autonomia Profissional: Aos profissionais é assegurada a autonomia profissional, técnica, científica, política e cultural, seguindo as melhores evidências científicas, protocolos e diretrizes operacionais para garantir a qualidade e segurança da assistência aos pacientes.

9.1. PROIBIÇÕES ESPECÍFICAS

Não desenvolver ou promover atividades profissionais pessoais nas dependências da Santa Casa, não agenciar ou aliciar pacientes para clínicas privadas, nem cobrar honorários de pacientes assistidos pelo sistema público de saúde.

Prescrever medicamentos indevidamente ou trazer visitantes médicos ou residentes para procedimentos sem autorização expressa da Diretoria é vedado.

Qualquer **conduta incompatível com o decoro profissional e o Código de Ética de cada profissão não será tolerada.**

10. CONDUTAS PROIBIDAS, CONDUTAS INAPROPRIADAS E ASSÉDIO NO AMBIENTE DE TRABALHO

É terminantemente proibido:

- 1 - Comparecer ao trabalho sob efeito de álcool ou outras substâncias entorpecentes.
- 2 - Receber vantagens pessoais para permitir acesso indevido aos serviços da Santa Casa.
- 3 - Manter encontros íntimos ou sexuais nas dependências da instituição.
- 4 - Vender serviços ou produtos de terceiros.
- 5 - Admitir qualquer trabalho forçado, infantil ou compulsório.
- 6 - Discriminar, ameaçar, coagir, abusar, assediar ou agredir fisicamente ou verbalmente qualquer pessoa no ambiente de trabalho.
- 7 - Fazer campanhas políticas.
- 8 - Utilizar recursos da Santa Casa para fins pessoais ou desenvolver atividades privadas durante o horário de trabalho.
- 9 - Realizar bolões ou apostas com dinheiro nas dependências da instituição.

**CONFLITOS DE INTERESSES E
OPERAÇÕES COM PARTES
RELACIONADAS**

**SINDICATOS E INSTITUIÇÕES
REPRESENTATIVAS DE CLASSE**



SANTA CASA
~ FEIRA DE SANTANA ~

11. CONFLITOS DE INTERESSES E OPERAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

A Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana age com transparência e ética para evitar conflitos de interesse em suas atividades.

Conflito de Interesse: Ocorre quando uma pessoa tem interesse particular além dos interesses da Santa Casa em determinada situação.

Para evitar danos financeiros e à reputação da entidade, todos os membros da administração, colaboradores e membros do corpo clínico devem observar as diretrizes:

Deliberações com Conflitos de Interesses: Membros da administração com interesse particular em uma deliberação devem comunicar a situação e abster-se de participar das discussões e deliberações. A abstenção deve ser registrada em ata.

Utilização de Informações Internas: É proibido usar informações internas obtidas em razão do cargo para competir profissionalmente com a Santa Casa ou facilitar o acesso de concorrentes às informações internas.

Benefícios Indevidos a Familiares: É proibido beneficiar indevidamente familiares ou influenciar na contratação de empresas compostas por familiares.

Utilização de Instalações, Equipamentos e Materiais: É proibido usar recursos da entidade para benefício pessoal ou de terceiros.

Exercício de Atividades Simultâneas: É proibido desempenhar atividades particulares durante a jornada de trabalho.

12. SINDICATOS E INSTITUIÇÕES REPRESENTATIVAS DE CLASSE

A Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana respeita a liberdade de associação e reconhece os sindicatos como representantes legais dos seus funcionários. **A administração da Santa Casa é a única responsável por negociar com essas entidades**, e qualquer acordo só pode ser feito por pessoas autorizadas pela administração.



**BRINDES, GRATIFICAÇÕES,
DOAÇÕES E PATROCÍNIOS**



SANTA CASA
~ FEIRA DE SANTANA ~

13. BRINDES, GRATIFICAÇÕES, DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

A Santa Casa desencoraja seus funcionários de receberem presentes, doações ou patrocínios em nome próprio devido ao cargo ou atividade na instituição. **Presentes recebidos por cortesia, propaganda ou eventos especiais não podem ultrapassar R\$ 150,00 por presente.**

As doações e os patrocínios para a instituição **não devem gerar vantagens indevidas para o doador.** A administração é responsável por receber e gerenciar essas doações e prestar contas sobre a utilização dos recursos.



Ei, sabia que a gente não pode aceitar qualquer presente ou gratificação de pacientes, fornecedores ou prestadores de serviços?

Sim, é isso mesmo! Se a gente ganhar algo de cortesia ou em eventos, o valor não pode passar de 150 reais.



CANAL DE DENÚNCIAS E DEVER DE DENUNCIAR



SANTA CASA
~ FEIRA DE SANTANA ~

14. CANAL DE DENÚNCIAS E DEVER DE DENUNCIAR

A Santa Casa incentiva todos os participantes das suas atividades a **usar o Canal de Denúncias para relatar qualquer atividade suspeita ou má conduta.**

Todos os membros da equipe têm o dever de denunciar ou solicitar apuração de fatos possivelmente irregulares, por meio de diversos meios como e-mail, telefone, aplicativos de mensagens, correio convencional ou outro meio confortável.

Garantimos anonimato para quem preferir não se identificar e encorajamos a denúncia de atividades ilegais, antiéticas ou contrárias às políticas internas.

As Condutas que devem ser denunciadas incluem, mas não se limitam a:

FRAUDES EM CONTRATAÇÕES

Atos de manipulação ou falsificação de informações para obter vantagens ilegítimas no processo de contratação.

DESVIOS ÉTICOS NA PRÁTICA MÉDICA

Comportamentos ou decisões médicas que violam os princípios éticos da profissão, prejudicando a integridade e o bem-estar dos pacientes.

QUEBRA DE SIGILO PROFISSIONAL

Divulgação não autorizada de informações confidenciais de pacientes ou colegas, violando a confiança e a privacidade.

ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL

Comportamentos de intimidação, humilhação, ou avanços sexuais indesejados, criando um ambiente de trabalho hostil e inseguro.

ATOS DISCRIMINATÓRIOS OU VIOLÊNCIA FÍSICA

Tratamento desigual ou agressões baseadas em raça, gênero, religião, idade, ou outras características pessoais.

VAZAMENTO DE DADOS PESSOAIS E SENSÍVEIS

Divulgação não autorizada de informações pessoais e confidenciais, comprometendo a privacidade e segurança dos indivíduos

CONFLITOS DE INTERESSE

Situações onde interesses pessoais ou financeiros influenciam, ou parecem influenciar, a imparcialidade das decisões profissionais.

DESVIO, FURTO OU DESPÉRCIO DE MATERIAIS OU EQUIPAMENTOS:

Uso inadequado, roubo ou má gestão dos recursos da instituição, causando prejuízos financeiros e operacionais.

Todas as denúncias são tratadas de forma imparcial e confidencial, seguindo premissas de impessoalidade, confidencialidade, amplo acesso e ampla divulgação. A **apuração é realizada por uma comissão específica**, formada por membros escolhidos pela administração, e medidas educativas e disciplinares são adotadas para evitar reincidência.

Qualquer retaliação ao denunciante é terminantemente proibida por outros colaboradores, prestadores de serviços, membros do corpo clínico ou terceiros envolvidos ou não no fato denunciado. Agradecemos a todos que colaboram para a integridade e ética na nossa instituição.

SAIBA COMO DENUNCIAR

1 IDENTIFIQUE A IRREGULARIDADE

Fique atento a qualquer comportamento ou prática que pareça ilegal, antiética ou contrária às políticas da Santa Casa.

Anote detalhes importantes, como data, hora, local e pessoas envolvidas.

2 REÚNA INFORMAÇÕES E PROVAS

Certifique-se de incluir datas, horários, locais e nomes das pessoas envolvidas.

Se possível colete documentos, fotos, e-mails ou qualquer outra prova que possa ajudar na apuração da denúncia.

Se houver testemunhas, anote seus nomes e formas de contato.

3 CONTATE O CANAL DE DENÚNCIAS

Envie um e-mail detalhando a denúncia para

canaldedenuncias@santacasafsa.org.br

OU

Dirija-se à Ouvidoria para relatar a denúncia pessoalmente.

4 FAÇA A DENÚNCIA

Anônima ou Identificada:

Escolha se deseja fazer a denúncia anonimamente ou se identificar.

Descreva com detalhes e inclua todas as informações e provas coletadas para ajudar na apuração. Sua denúncia será tratada com total confidencialidade e imparcialidade.

FIQUE ATENTO!

Ei, sabia que se a gente perceber algo errado, tipo comportamento antiético, pode denunciar de forma anônima ou identificada?

Sério? E como a gente faz isso?



Anotamos todos os detalhes da denúncia e escolhemos o canal: e-mail (canaldedenuncias@santacasa.fsa.org.br) ou pessoalmente na Ouvidoria. Eles garantem confidencialidade e imparcialidade.



CANAIS DE DENÚNCIA DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE FEIRA DE SANTANA



canaldedenuncias@santacasafsa.org.br



Ouvidoria Santa Casa
Rua Profa. Edelvira de Oliveira, 192 -
Kalilândia
Feira de Santana/BA

**POLÍTICA DE PRIVACIDADE,
SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO
DE DADOS**



SANTA CASA
~ FEIRA DE SANTANA ~

15. POLÍTICA DE PRIVACIDADE, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

A Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana sempre valorizou o sigilo, a privacidade e a ética em suas atividades de saúde. Para cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), estabelece as seguintes diretrizes:

Todos os "agentes de tratamento" devem adotar medidas de segurança técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais e sensíveis contra acessos não autorizados e evitar vazamentos acidentais ou intencionais.

Responsabilidades:

Multas e Consequências: Colaboradores e membros do corpo clínico envolvidos no tratamento de dados devem estar cientes das penalidades por não conformidade com a LGPD, que incluem multas e possíveis suspensões das atividades.

Requisitos de Segurança: Devem observar os requisitos de segurança da informação para evitar o mau uso das informações, tanto através da cibersegurança quanto da assessoria jurídica.

Comunicação de Incidentes: Devem comunicar imediatamente quaisquer incidentes de segurança ou riscos potenciais de vazamento de dados.

Termos e Políticas: É obrigatório o uso do termo de consentimento e das políticas de privacidade para coleta e tratamento de dados pessoais e sensíveis.

Devolução de Documentos: Ao encerrar o contrato de trabalho ou prestação de serviços, todos os documentos contendo informações da Santa Casa e/ou dados pessoais e sensíveis devem ser devolvidos.

Compartilhamento de Dados: Não é permitido acessar, utilizar ou compartilhar dados com terceiros sem autorização expressa da administração.

Conformidade com a LGPD: Condutas incompatíveis com a LGPD, a legislação sobre sigilo médico e as diretrizes deste manual estão sujeitas a medidas disciplinares e legais.

Incidentes de Segurança

Incidentes de segurança incluem qualquer evento que envolva vazamento, divulgação, compartilhamento, perda, destruição, acesso indevido ou tratamento inadequado de dados pessoais e sensíveis.

Procedimentos Preventivos de Incidentes de Segurança

Em caso de incidente de segurança, deve-se comunicar imediatamente ao Departamento de Compliance. O setor responsável deve elaborar um relatório com a descrição, proporção e medidas adotadas.



PROCEDIMENTOS PREVENTIVOS

Colaboradores e membros do corpo clínico devem estar cientes das sanções por incidentes de segurança e das consequências para a reputação da Santa Casa.

Descarte de Documentos

Documentos com dados pessoais devem ser destruídos de forma segura.

Rascunhos em Impressoras

Papéis com dados pessoais não devem ser reutilizados.

Fotos e Vídeos

É proibido fotografar ou filmar documentos com dados pessoais.

Publicação de Imagens

Imagens de documentos não devem ser publicadas sem autorização.

Copiar Arquivos Digitais

É proibido copiar arquivos digitais para dispositivos externos sem autorização.

Acesso Não Autorizado

Não permitir acesso de pessoas não autorizadas a dados sensíveis.

Alteração de Prontuários

Proibido alterar prontuários médicos sem autorização.

USO DE E-MAILS CORPORATIVOS, SITES, REDES SOCIAIS E DISPOSITIVOS

1 E-mails

- Usar e-mail corporativo apenas para fins profissionais.
- A Santa Casa se reserva o direito de monitorar os e-mails corporativos

2 Segurança ao Acessar E-mails e Sites

- Sempre verificar remetentes e anexos.
- Sempre evitar clicar em pop-ups suspeitos.

3 Acesso a Sites e Redes Sociais

- É proibido acessar sites ilícitos, sexuais ou pornográficos.
- Não é permitido acessar redes sociais pessoais nos computadores/celulares da instituição.

4 Uso de Computadores, Telefones Fixos e Celulares

- Os equipamentos da instituição são para uso exclusivo nas atividades institucionais.
- O uso para fins pessoais é proibido e sujeita o infrator a medidas disciplinares.

5 Medidas de Segurança

- É proibido desabilitar antivírus ou firewall.
- É proibido instalar programas não autorizados.

6 Celulares

- Devem ser mantidos no modo silencioso.
- Evitar discussões pessoais durante o horário de trabalho.

MEDIDAS DISCIPLINARES



SANTA CASA
~ FEIRA DE SANTANA ~

16. MEDIDAS DISCIPLINARES

Caso alguém na Santa Casa desrespeite as regras deste Manual, a liderança ou superior hierárquico deve reportar a infração imediatamente ao Departamento de Compliance e/ou Canal de Denúncias.

Dependendo da gravidade da infração, podem ser aplicadas as seguintes medidas disciplinares:

- 1** ADVERTÊNCIA POR ESCRITO
- 2** DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA
- 3** RESCISÃO DO CONTRATO POR JUSTA CAUSA PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS

Se o infrator já tiver sido advertido anteriormente e cometer nova infração, qualquer uma das medidas 2 e 3 acima pode ser aplicada imediatamente.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Manual de Conduta e Ética é parte essencial das políticas e regulamentos da Santa Casa de Misericórdia. Todas as disposições devem ser observadas, e o não cumprimento pode levar à adoção de medidas disciplinares e/ou judiciais cabíveis.

Todos os membros da administração e colaboradores devem estar cientes das regras estabelecidas, zelando pelo seu cumprimento e denunciando qualquer comportamento contrário. As normas de conduta devem ser incorporadas a todos os contratos de trabalho celebrados pela Santa Casa de Misericórdia.

Dúvidas e pedidos de esclarecimento sobre as disposições deste manual podem ser encaminhados por escrito ao Departamento de Compliance através de qualquer canal de comunicação existente. Notas técnicas de revisão ou esclarecimentos poderão ser emitidas.

Em caso de omissões ou novas disposições legais contrárias, o Departamento de Compliance deve ser informado para emissão de uma nota retificadora ou nota técnica de revisão.

Este Manual é válido até Julho de 2025. Após essa data, os procedimentos descritos devem ser revisados e atualizados pelo Departamento de Compliance.



18. DISTRIBUIÇÃO E USO ADEQUADO

Este manual deve ser **distribuído gratuitamente** a todos os membros da comunidade da Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana, incluindo colaboradores, prestadores de serviços, estagiários, aprendizes, voluntários e fornecedores.

É importante ressaltar que, embora o **documento seja de acesso livre**, qualquer reprodução, distribuição ou divulgação do conteúdo deste manual, no todo ou em parte, deve ser feita com a devida autorização da administração da Santa Casa de Misericórdia.

O uso inadequado ou a reprodução não autorizada deste documento pode resultar em medidas disciplinares e/ou legais, conforme aplicável.



19. PERGUNTAS FREQUENTES

1. Qual é o propósito do Manual de Conduta e Ética?

O manual orienta e norteia todas as atividades da Santa Casa de Misericórdia de Feira de Santana, garantindo que sejam realizadas com ética, profissionalismo e conforme as leis e regulamentos aplicáveis.

2. A quem se aplica este manual?

Aplica-se a todos os membros da irmandade, colaboradores, prestadores de serviços, terceirizados, estagiários, aprendizes, voluntários e fornecedores que atuam na Santa Casa.

3. O que devo fazer se presenciar uma violação das normas do manual?

Você deve reportar a infração imediatamente ao Departamento de Compliance e/ou utilizar o Canal de Denúncias da instituição.

4. Quais são as consequências de violar as normas do manual?

Dependendo da gravidade da infração, podem ser aplicadas medidas disciplinares como advertência por escrito, suspensão, demissão por justa causa ou rescisão do contrato.

5. Como funciona o Canal de Denúncias?

O canal permite a comunicação de irregularidades ou práticas contrárias às normas de forma anônima. As denúncias são recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para apuração pelo comitê interno sob a fiscalização do Departamento de Compliance.

6. Quais informações devo fornecer ao fazer uma denúncia?

Você deve anotar todos os detalhes relevantes, como datas, horários, locais, nomes das pessoas envolvidas e qualquer prova disponível (documentos, fotos, e-mails).

7. Quais são os canais disponíveis para fazer uma denúncia?

Você pode denunciar por e-mail, telefone, aplicativos de mensagens, correio convencional ou pessoalmente na Ouvidoria.

8. Como a Santa Casa protege a privacidade dos dados pessoais e sensíveis?

Adotamos medidas de segurança técnicas e administrativas conforme a LGPD para proteger os dados pessoais e sensíveis contra acessos não autorizados e vazamentos.

9. O que devo fazer se perceber um incidente de segurança envolvendo dados pessoais?

Comunique imediatamente o Departamento de Compliance e siga os procedimentos para relatar o incidente, incluindo a elaboração de um relatório com descrição, proporção e medidas adotadas.

10. Quais são algumas condutas que devem ser denunciadas?

- Fraudes em contratações
- Desvios éticos na prática médica
- Quebra de sigilo profissional
- Assédio moral ou sexual
- Atos discriminatórios ou violência física
- Vazamento de dados pessoais e sensíveis
- Conflitos de interesse
- Desvio, furto ou desperdício de materiais ou equipamentos

11. Como devo usar os e-mails corporativos, sites e redes sociais?

Os e-mails corporativos devem ser usados apenas para fins profissionais. O conteúdo pode ser monitorado para garantir a segurança das informações. Evite acessar redes sociais pessoais e sites ilícitos ou inapropriados nos computadores da instituição.

12. Quais são as responsabilidades dos membros do corpo clínico?

Os membros do corpo clínico devem agir com ética e respeito, seguindo as regras e procedimentos internos, evitando o uso indevido de informações sigilosas e garantindo a integridade dos registros médicos.

13. Quais são as normas para o uso de computadores, telefones e celulares da instituição?

Os equipamentos devem ser usados exclusivamente para atividades institucionais. É proibido desabilitar antivírus, instalar programas não autorizados, e usar os equipamentos para fins pessoais.

14. O que devo fazer ao encerrar meu contrato de trabalho?

Devolva todos os documentos que contenham informações da Santa Casa e/ou dados pessoais e sensíveis. Qualquer uso inadequado ou compartilhamento não autorizado dessas informações pode resultar em medidas disciplinares e legais.

15. Como a Santa Casa trata a questão da discriminação e do assédio?

Não toleramos nenhuma forma de discriminação, ameaça, retaliação, abuso de poder ou assédio. Qualquer ato discriminatório é proibido e deve ser denunciado imediatamente.

16. O que acontece após a apuração de uma denúncia?

O denunciado será informado dos fatos e poderá apresentar defesa. Medidas educativas e disciplinares serão adotadas para evitar reincidência e, em casos graves, medidas legais serão tomadas.

17. Este manual é confidencial?

O manual deve ser distribuído gratuitamente a todos os membros da comunidade da Santa Casa, mas qualquer reprodução, distribuição ou divulgação não autorizada é proibida e pode resultar em medidas disciplinares e/ou legais.

18. Como posso obter mais esclarecimentos sobre as disposições deste manual?

Dúvidas e pedidos de esclarecimento podem ser encaminhados por escrito ao Departamento de Compliance através de qualquer canal de comunicação existente. Esses pedidos podem resultar em notas técnicas de revisão.

19. Qual a validade deste manual?

Este Manual é válido até maio de 2025. Após essa data, os procedimentos descritos devem ser revisados e atualizados pelo Departamento de Compliance.



FALE CONOSCO

Dúvidas sobre este Manual:

Denúncias:

canaldedenuncias@santacasafsa.org.br

Reclamações, sugestões, elogios:

Ouvidora Santa Casa

