

# CÓDIGO DE **CONDUTA**



**HOSPITAL  
SÍRIO-LIBANÊS**

## ÍNDICE CÓDIGO DE CONDUTA

<b>1.</b> Mensagem da Presidente.....	<b>3.</b>
<b>2.</b> Propósito, Visão, Missão e Valores.....	<b>4.</b>
<b>3.</b> A quem se destina.....	<b>5.</b>
<b>4.</b> Respeito com os Clientes.....	<b>6.</b>
<b>5.</b> Respeito com as Pessoas.....	<b>9.</b>
<b>6.</b> Respeito com a Instituição.....	<b>10.</b>
<b>7.</b> Respeito com os Terceiros.....	<b>13.</b>
<b>8.</b> Respeito com os Agentes Públicos.....	<b>15.</b>
<b>9.</b> Respeito à livre concorrência.....	<b>16.</b>
<b>10.</b> Respeito com o meio ambiente, saúde e segurança.....	<b>17.</b>
<b>11.</b> Ensino e Pesquisa.....	<b>18.</b>
<b>12.</b> Canais de Denúncias.....	<b>19.</b>
<b>13.</b> Controle dos registros e documentos do programa de Compliance.....	<b>21.</b>
<b>14.</b> Treinamentos.....	<b>21.</b>
<b>15.</b> Monitoramento do programa de Compliance.....	<b>22.</b>
<b>16.</b> Medidas disciplinares.....	<b>22.</b>
<b>17.</b> Termo de recebimento	

## 1. MENSAGEM DA PRESIDENTE

Há um século, a Sociedade Beneficente de Senhoras – Hospital Sírio-Libanês vem se dedicando a promover assistência à saúde, independentemente de credo, raça ou nível socioeconômico, bem como ao desenvolvimento da educação e pesquisa.

Mais do que isso, a Sociedade Beneficente de Senhoras se tornou referência por sua postura íntegra e transparente, base fundamental e indissociável da cultura Sírio-Libanês.

O momento atual de nosso país reforça ainda mais a importância de agirmos de forma ética. Nosso Código de Conduta e nossas políticas internas refletem o nosso compromisso diante desse contexto.

Ao colocarmos em prática o nosso propósito de “Conviver e Compartilhar”, estimulamos relações sociais mais justas e fraternas. Este código reafirma que, além disso, estas relações também precisam ser saudáveis, legítimas e pautadas sempre na integridade e transparência.

Como parte desta instituição, nossas ações, postura e engajamento são essenciais para a disseminação e o cumprimento deste Código de Conduta.

Conto com a colaboração, a participação e o envolvimento de todos para a adoção deste Código, que nada mais é do que a formalização dos princípios e valores éticos que sempre foram observados pela instituição.

O reconhecimento da importância deste Código e a sua observância são fundamentais para o seu engajamento na vida da instituição e para o cumprimento da nossa missão.

**Marta Kehdi Schahin,**

*Presidente da Sociedade Beneficente de Senhoras Hospital Sírio-Libanês.*

## 2. PROPÓSITO, VISÃO, MISSÃO E VALORES



# HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS

---

### **PROPÓSITO:**

Conviver e compartilhar.

### **VISÃO:**

Convivendo e compartilhando, contribuímos para uma sociedade mais justa e fraterna.

### **MISSÃO:**

Ser uma Instituição de saúde excelente na Medicina e no cuidado, calorosa e solidária na essência.

### **VALORES:**

Busca, calor humano, excelência e solidariedade.

---

### 3. A QUEM SE DESTINA

- 3.1. Este “Código de Conduta” se aplica a toda Sociedade Beneficente de Senhoras – Hospital Sírio-Libanês, suas unidades e seus colaboradores, de qualquer nível hierárquico, incluindo corpo clínico aberto, voluntários, menores aprendizes, estagiários, *trainees*, diretores estatutários, membros de conselho, residentes, corpo docente, corpo discente, pacientes, acompanhantes, visitantes e quaisquer terceiros envolvidos com o Sírio-Libanês, sendo aqui denominados como “Integrantes”.
  
- 3.2. O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a cumprir com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas do Sírio-Libanês. A legislação brasileira em vigor prevalecerá em caso de conflito com os demais textos.

## 4. RESPEITO COM OS CLIENTES

- 4.1.** Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Clientes”, o paciente do Sírio-Libanês assim como seu representante legal, seu acompanhante ou visitante.
- 4.2.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes se comprometem a:
- a. Tratar todos os Clientes com educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão. Este também deve ser o espírito no relacionamento entre os Integrantes.
  - b. Dar respostas claras e rápidas para atender aos anseios do paciente quanto às informações sobre os serviços ou tratamentos aos quais estiver sendo submetido.
  - c. Evitar comentários pessoais sobre outros membros da equipe ou sobre eventos ocorridos no ambiente de trabalho. Questões sobre relacionamento intra ou extra-equipe devem ser tratadas nas vias adequadas, jamais diante dos Clientes.
  - d. Caso tenham alguma dificuldade com determinado Cliente, solicitar a presença de seu superior para auxiliá-lo na melhor conduta para aquela situação.

- e. Não incomodar os Clientes com questões pessoais e desnecessárias. A abordagem por parte dos Integrantes deverá sempre visar à prestação de serviço de qualidade por parte do Sírio-Libanês.
- f. Agir com discrição, solicitando apenas as informações necessárias dos Clientes.
- g. Divulgar as informações dos pacientes apenas quando estritamente necessário ao desempenho da atividade do cuidado.
- h. Manter o foco no paciente, atrelando o resultado à qualidade de vida do paciente.
- i. Garantir a eficiência no tempo de internação e de atendimento.
- j. Nas situações em que a relação entre a equipe de cuidado e o Cliente estiver desgastada, insustentável ou caso seja solicitado pelo Cliente, o Sírio-Libanês compromete-se, sempre que possível, a oferecer uma equipe alternativa para garantir a continuidade da assistência, seja médica ou de enfermagem ou qualquer outra.

- 4.3.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a adotar os mais rigorosos procedimentos para a proteção das informações dos pacientes. Essa medida é necessária para que os pacientes sintam-se confortáveis em dividi-las com o Sírio-Libanês e seus Integrantes, possibilitando que a equipe de cuidado tome sempre as melhores decisões. Todas as informações de paciente são confidenciais, sejam elas referentes a dados pessoais ou ao estado de saúde.
- 4.4.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes não permitirão a divulgação, em qualquer mídia, de quaisquer informações dos pacientes, salvo em casos autorizados pelo paciente ou por ordem judicial.
- 4.5.** O acesso ao prontuário e resultados de exames do paciente só pode ser feito pelos Integrantes autorizados, que estão obrigados à manutenção do sigilo das informações de seu conteúdo. É vedado a esses Integrantes permitir o manuseio e acesso aos prontuários por pessoas não obrigadas pelo sigilo profissional.
- 4.6.** Em razão do sigilo das informações contidas no prontuário, o acesso por Integrante que não for responsável pelo paciente será limitado às situações emergenciais, sendo necessário sempre justificar adequadamente a razão do acesso.



## 5. RESPEITO COM AS PESSOAS

- 5.1.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes respeitam a diversidade, bem como as características e as escolhas pessoais de cada indivíduo e não permitirão qualquer tipo de discriminação com base em etnia, credo, nacionalidade, sexo, idade, cidadania, religião, origem regional, deficiências físicas, estado civil, entre outros.
- 5.2.** Assédio e comportamento indevido: o Sírio-Libanês e seus Integrantes não permitirão qualquer tipo de comportamento que possa ofender a integridade física ou psíquica de qualquer indivíduo. Esse comportamento inclui, mas não se limita ao assédio sexual, assédio moral, agressão física ou qualquer outro tipo de ação ofensiva.
- 5.3.** Trabalho forçado: o Sírio-Libanês não empregará e não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros, de trabalho forçado ou compulsório, na forma da legislação brasileira em vigor.
- 5.4.** Trabalho infantil: o Sírio-Libanês não empregará e não permitirá a contratação, por parte dos Terceiros, de trabalho infantil, na forma da legislação brasileira em vigor.
- 5.5.** Contratação/Seleção justa: o Sírio-Libanês compromete-se a obedecer um processo seletivo justo e isento, sem a influência indevida de Integrantes ou Terceiros.

## **6. RESPEITO COM A INSTITUIÇÃO**

- 6.1.** Todas as atividades e decisões do Sírio-Libanês e de seus Integrantes, no exercício de suas funções no Sírio-Libanês, serão tomadas e conduzidas de forma íntegra e transparente, resguardando os melhores interesses do Sírio-Libanês e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas do Sírio-Libanês.
  
- 6.2.** Conflito de Interesse: o Sírio-Libanês e seus Integrantes não permitirão a realização de acordos ou a tomada de ações ou decisões em face de potencial Conflito de Interesse.
  - 6.2.1.** Será considerado “Conflito de Interesses” qualquer situação ou conduta que: I) afete ou possa afetar o desempenho profissional dos Integrantes, no exercício de suas funções no Sírio-Libanês, ou II) afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões dos Integrantes em benefício do Sírio-Libanês, ou III) que afete ou possa afetar a capacidade de tomada de ações ou decisões de outros Integrantes ou de Terceiros, inclusive Agentes Públicos, ou IV) tenha como objetivo a obtenção indevida de benefícios pessoais próprios e/ou para Terceiros.
  
  - 6.2.2.** A caracterização do conflito de Interesse independe da concretização de dano ou de benefício.

- 6.3.** Combate à Corrupção: o Sírio-Libanês e seus Integrantes não permitirão o pagamento ou o recebimento de qualquer forma de propina, suborno ou qualquer outra vantagem indevida, dentro ou fora do Brasil. A simples promessa também será interpretada como um ato indevido.
- 6.3.1.** Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pelo Sírio-Libanês ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções no Sírio-Libanês, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação lícitamente realizada.
- 6.3.2.** Para fins deste Código de Conduta, serão consideradas “Vantagens Indevidas” quaisquer tipos de vantagens prometidas, oferecidas ou dadas a um Agente Público ou a um terceiro relacionado a este em troca de benefício ou expectativa de benefício. Tal vantagem não se limita a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.
- 6.4.** Fraude: todas as condutas dos Integrantes devem estar pautadas pela transparência, boa-fé e integridade. Independentemente de gerar benefícios ao Sírio-Libanês ou aos Clientes, condutas fraudulentas realizadas pelos Integrantes não são admitidas.

- 6.5.** Equipamentos, recursos e insumos: os Integrantes deverão utilizar racionalmente os equipamentos, recursos e insumos do Sírio-Libanês, de modo a evitar desperdícios e, única e exclusivamente, para realização de atividades diretamente relacionadas ao Sírio-Libanês. O uso para propósitos ilegais, obtenção de benefícios pessoais, prejuízo de outrem e/ou financiamento de atividades políticas, é terminantemente proibido. Compete ainda a cada Integrante zelar para que os ativos do Sírio-Libanês não sejam objeto de dano, furto ou uso inadequado.
- 6.6.** Doações e patrocínios: todas as doações e patrocínios efetuados ou recebidos pelo Sírio-Libanês ou por seus Integrantes em nome do Sírio-Libanês deverão ser documentados e passar por um processo de aprovação prévia da Diretoria Jurídico e Compliance.
- 6.7.** Controles financeiros e contábeis: o Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a controlar as operações financeiras realizadas, evitando que recursos sejam desviados ou utilizados para fins indevidos. Além disso, comprometem-se a realizar a manutenção de um sistema de registro contábil que reflita de forma completa e precisa todas as transações realizadas. Contratos, notas fiscais, relatórios, faturas e todos os outros documentos relacionados à contratação de bens e serviços deverão sempre corresponder à realidade do que foi contratado.

**6.8.** Proteção de dados e confidencialidade: o Sírio-Libanês e seus Integrantes deverão tratar como confidencial qualquer dado ou informação que não seja pública e/ou cuja divulgação não tenha sido autorizada pela pessoa a quem se refere. A obrigação de confidencialidade deverá permanecer mesmo após o desligamento ou descredenciamento dos Integrantes.

## **7. RESPEITO COM OS TERCEIROS**

- 7.1.** Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Terceiros” quaisquer parceiros de negócios, fornecedor, prestador de serviços, consultor, agente, intermediário, representante ou qualquer outra parte envolvida com o Sírio-Libanês que não seja definida como Cliente ou Agente Público.
- 7.2.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a conduzir o relacionamento com os Terceiros de forma ética e transparente, resguardando os melhores interesses do Sírio-Libanês e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas.
- 7.3.** De acordo com a legislação brasileira, em determinadas hipóteses, o Sírio-Libanês pode ser responsabilizado pelos atos praticados pelos Terceiros. Dessa forma, todos os Terceiros devem seguir este Código de Conduta.

- 7.4.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a garantir que a contratação de Terceiros, como fornecedores de bens ou serviços, seja feita de forma imparcial, prevalecendo sempre a escolha com base em especificações técnicas e que melhor atenda às necessidades do Sírio-Libanês.
- 7.5.** Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pelo Sírio-Libanês ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções no Sírio-Libanês, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação lícitamente realizada.
- 7.6.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes não aceitarão nem oferecerão presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego, ou quaisquer outros itens de/a Terceiro, em troca de benefício ou expectativa de benefício ou, que estejam em desacordo com as políticas e normas internas do Sírio-Libanês.
- 7.7.** O Sírio-Libanês incentiva que os Terceiros implementem programas de Compliance próprios, compatíveis com os parâmetros estabelecidos neste Código de Conduta.

## **8. RESPEITO COM OS AGENTES PÚBLICOS**

- 8.1.** Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Agentes Públicos” quaisquer pessoas que, ainda que de forma transitória ou sem remuneração, (I) exerçam função pública, (II) trabalhem ou exerçam cargo em um órgão público brasileiro ou estrangeiro, (III) trabalhem ou exerçam um cargo em uma empresa ou instituição controlada ou administrada pelo governo, (IV) representem ou exerçam um cargo em um partido político, ou (V) candidatos a cargo político.
- 8.2.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a conduzir o relacionamento com os Agentes Públicos de forma ética e transparente, resguardando os melhores interesses do Sírio-Libanês e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Código de Conduta, assim como com as demais políticas e normas internas do Sírio-Libanês.
- 8.3.** Em razão dos diversos contratos assinados com o poder público, é comum o recebimento de recursos públicos pelo Sírio-Libanês. O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a aplicar tais recursos de maneira adequada, sendo proibida destinação diversa da estipulada em contrato ou em lei.

- 8.4.** Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pelo Sírio-Libanês ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções no Sírio-Libanês, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação licitamente realizada.
- 8.5.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes não prometerão, oferecerão ou darão qualquer vantagem indevida a um Agente Público, ou a um terceiro relacionado a este, em troca de benefício ou expectativa de benefício. Tal vantagem não se limita a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.

## **9. RESPEITO À LIVRE CONCORRÊNCIA**

- 9.1.** Todas as atividades e decisões do Sírio-Libanês e de seus Integrantes, no exercício de suas funções no Sírio-Libanês, serão tomadas e conduzidas de forma independente, respeitando os princípios da livre concorrência, de acordo com a legislação brasileira em vigor.
- 9.2.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes não permitirão qualquer conduta, sob qualquer forma de manifestação, que tenha por objeto ou possa resultar em infrações da ordem econômica de acordo com a legislação brasileira em vigor, tais como abuso de posição dominante, acordos para fixação de preço, conluio para fraudar licitação, entre outras.



## **10. RESPEITO COM O MEIO AMBIENTE, SAÚDE E SEGURANÇA**

- 10.1.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a cumprir a legislação ambiental e sanitária, além das políticas e normas internas do Sírio-Libanês, bem como se empenhar na preservação do meio ambiente.
- 10.2.** A gestão ambiental do Sírio-Libanês deve objetivar o desenvolvimento sustentável por meio do descarte adequado de resíduos e o consumo racional.
- 10.3.** O Sírio-Libanês preza pela segurança dos Integrantes e Terceiros e determina que eles promovam esforços para cumprir todas as normas de segurança.
- 10.4.** Os Integrantes não trabalharão sob o efeito de drogas ilegais ou do álcool. O fumo de tabaco, por sua vez, só será permitido nos locais autorizados pela legislação local e nas áreas sinalizadas.
- 10.5.** O Sírio-Libanês não permitirá o acesso às suas dependências de pessoas portando armas de fogo, armas brancas ou qualquer outro dispositivo inflamável ou explosivo que possa colocar em risco a vida, exceto se trazido por pessoas autorizadas para o desempenho da sua função.
- 10.6.** O Sírio-Libanês e seus Integrantes comprometem-se a cumprir com os mais altos padrões higiênicos.

## 11. ENSINO E PESQUISA

- 11.1.** Ensino: os cursos e atividades de ensino devem focar no desenvolvimento profissional e educacional dos alunos.
  - 11.1.1.** A interação com empresas da indústria é, muitas vezes, necessária para viabilizar projetos com qualidade e excelência. As decisões tomadas e acordos firmados com as empresas nos projetos devem sempre objetivar o melhor interesse dos alunos e nunca ser influenciadas indevidamente pela indústria.
  - 11.1.2.** Os alunos devem ser selecionados por meio de processo seletivo justo, que analisa a capacidade técnica do candidato. Sempre que os responsáveis forem abordados para que haja influência em determinado processo seletivo, independentemente do nível hierárquico de quem tentou intervir, a Diretoria Jurídico e Compliance deve ser imediatamente comunicada.
- 11.2.** Pesquisa: a prioridade do Instituto de Ensino e Pesquisa (IEP) é garantir o melhor aproveitamento das pesquisas em prol da sociedade e do desenvolvimento do setor da saúde. Para viabilizar a realização de projetos, é comum o patrocínio da indústria. Contudo, durante a condução de pesquisas, os Integrantes devem atuar de forma isenta, transmitindo resultados que reflitam os trabalhos desenvolvidos. Nunca um resultado pode ser direcionado para beneficiar indevidamente um Terceiro.

- 11.2.1.** Sempre que um Integrante for abordado por um Terceiro, especialmente por fabricante ou distribuidor de produtos para saúde e medicamentos, para influenciar em pesquisas realizadas pelo Sírio-Libanês, a Diretoria Jurídica e Compliance deve ser imediatamente comunicada.
- 11.2.2.** Todos os Integrantes que tenham relacionamento com algum patrocinador dos projetos do IEP, devem declarar o possível conflito de interesse à Diretoria Jurídico e Compliance.

## **12. CANAIS DE DENÚNCIAS**

- 12.1.** Os Integrantes que suspeitarem ou descobrirem qualquer conduta indevida deverão reportar imediatamente à Diretoria Jurídico e Compliance, por um dos canais de denúncia.
- 12.2.** Além dos Integrantes, qualquer outra pessoa poderá fazer uma denúncia ao Sírio-Libanês. As denúncias deverão ser feitas de forma ética, transparente e não deverão ter como objetivo satisfazer interesses próprios, de Terceiros ou denegrir a imagem de terceiros.
- 12.3.** O denunciante poderá fazer a denúncia de forma anônima ou identificada.

- 12.4.** Todas as informações prestadas pelo denunciante serão tratadas de forma confidencial e serão divulgadas apenas às pessoas envolvidas no processo de investigação.
- 12.5.** O Sírio-Libanês não permitirá qualquer tipo de retaliação, especialmente contra o denunciante.
- 12.6.** O denunciante que comprovadamente fizer uma denúncia falsa ou que tenha como objetivo satisfazer interesses pessoais próprios ou de Terceiros ou denegrir a imagem de Terceiros, poderá sofrer medidas legais ou disciplinares, conforme previsto na legislação brasileira em vigor.
- 12.7.** As denúncias deverão ser formalizadas por meio dos seguintes canais de denúncia:
- 0800 6026907
  - Intranet
  - Internet: [www.hospitalsiriolibanes.org.br](http://www.hospitalsiriolibanes.org.br)
- 12.8.** Todas as denúncias serão recebidas, registradas e investigadas pela Diretoria Jurídico e Compliance.
- 12.9.** O denunciante receberá um número de protocolo com o qual poderá fazer o acompanhamento de sua denúncia.

## **13. CONTROLE DOS REGISTROS E DOCUMENTOS DO PROGRAMA DE COMPLIANCE**

- 13.1.** Cabe à Diretoria Jurídico e Compliance manter registro de todos os relatos, informações, documentos produzidos, relatórios e medidas tomadas durante o processo de tratamento da denúncia, bem como da metodologia utilizada nas investigações.
- 13.2.** É proibido eliminar ou adulterar qualquer documento que possa ser requisitado por órgãos públicos. Sempre que algum Integrante for identificado eliminando ou adulterando tais documentos, a conduta deve ser imediatamente interrompida e a Diretoria Jurídico e Compliance comunicada.

## **14. TREINAMENTOS**

- 14.1.** Como medida de difusão dos assuntos abordados no Código de Conduta, o Sírio-Libanês aplica, periodicamente, treinamentos aos Integrantes e Terceiros.
- 14.2.** A participação é obrigatória para todos os convocados, independentemente do nível hierárquico ou posição.

## **15. MONITORAMENTO DO PROGRAMA DE COMPLIANCE**

- 15.1.** A implementação do programa de Compliance do Sírio-Libanês é uma iniciativa da Diretoria de Senhoras e da Diretoria Executiva, que irão apoiar e empregar todos os esforços para o seu correto funcionamento e adesão pelos Integrantes, Terceiros e Clientes.
- 15.2.** O monitoramento é realizado pela Diretoria Jurídico e Compliance, com a supervisão do Comitê de Integridade e Conduta.
- 15.3.** Todos os Integrantes, incluindo os membros dos conselhos do Sírio-Libanês, devem atender todas as solicitações da Diretoria Jurídico e Compliance com objetividade e dentro do prazo solicitado.

## **16. MEDIDAS DISCIPLINARES**

A violação do Código de Conduta, das políticas internas do Sírio-Libanês ou da legislação brasileira em vigor pode acarretar em sanções que, dependendo da gravidade dos fatos, podem variar de uma advertência verbal até o encerramento do contrato de trabalho ou de credenciamento para os Integrantes ou rescisão contratual, para os Terceiros.



# HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS