



Carta de Conduta Ética e Humanização

CONTEÚDO

- 1. Introdução e propósito**
- 2. A quem se aplica este código**
- 3. Nossos valores e princípios fundamentais**
- 4. Conduta pessoal e profissional**
 - 4.1 Respeito, diversidade e inclusão
 - 4.2 Integridade e honestidade
 - 4.3 Uso de mídias sociais
 - 4.4 Uso de imagens em mídias sociais
 - 4.5 Uso de grupos de whatsapp em ambientes hospitalares
 - 4.5.1 Princípios
 - 4.5.2 Diretrizes gerais de uso
- 5. Relação com a tecnologia da informação**
 - 5.2 Condutas Esperadas
 - 5.1 Informações e dados (cibersegurança e privacidade – LGPD)
- 6. Relação entre colegas e ambiente de trabalho**
 - 6.1 Condutas esperadas
 - 6.2 Violência e conduta inadequada no trabalho
 - 6.3 Respeito e ética profissional
- 7. Relações com pacientes e seus familiares**
- 8. Relações com fornecedores e prestadores de serviços**
- 9. Relação com o corpo clínico**
- 10. Assistência ao paciente**
 - 10.1 Condutas não permitidas
 - 10.2 Conduta profissional esperada
 - 10.3 Compromisso com o próximo
- 11. O papel das lideranças**
- 12. Proteção dos ativos e recursos do hospital**
 - 12.1 Ativos materiais e financeiros
- 13. Saúde e segurança no trabalho**
 - 13.1 Deveres da instituição
 - 13.2 Deveres dos colaboradores
- 14. Fluxos do Departamento Pessoal**
 - 14.1 Fluxo dos Atestados
 - 14.2 Orientações sobre as Escalas
 - 14.2.1. Escala 12x36
 - 14.2.2. Jornada de 6h
 - 14.2.3. Horário Comercial
 - 14.2.4. Orientação prática para todos os regimes
 - 14.2.5. Complementos sugeridos
 - 14.2.6. Justificativa de ausência de registro
 - 14.3. Jornada do Colaborador Estudante
 - 14.4. Fluxo para consultas durante jornada de trabalho
- 15. Responsabilidade social e ambiental**

16. Controles internos e procedimentos contábeis
17. Conflito de interesses
18. Canais de denúncia e não retaliação
19. Consequências do não cumprimento
20. Dúvidas e orientações
21. Revisão e atualização do código
22. Anexo – termo de compromisso
23. Referências

Olá! Como um funcionário valioso, você está na frente e no centro deste manual. Esperamos que ele contenha tudo o que você precisa para navegar em nossos processos e políticas.

1. Introdução e Propósito

O Código de Conduta e Ética do Hospital de Francisco de Paula é o nosso guia fundamental. Ele reflete os valores, princípios e a cultura de integridade que esperamos de todos que atuam em nome do Hospital. Seu principal objetivo é estabelecer as diretrizes para uma conduta ética e responsável, garantindo a conformidade com as leis e regulamentos, promovendo um ambiente de trabalho respeitoso e produtivo, e fortalecendo a confiança de pacientes, colaboradores, parceiros e da sociedade em geral.

Este documento não tem a pretensão de abordar todas as situações possíveis, mas serve como um farol orientador. Em caso de dúvidas ou situações não descritas, encorajamos a busca por orientação junto às instâncias apropriadas do Hospital.

2. A Quem se Aplica Este Código

Este Código de Conduta e Ética aplica-se, sem exceção, a:

- Todos os colaboradores (diretores, gestores, funcionários, estagiários e aprendizes);
- Profissionais da saúde que atuam nas instalações do Hospital, mesmo que não sejam funcionários diretos;
- Prestadores de serviços, terceirizados e seus colaboradores que atuam no Hospital;
- Parceiros comerciais, fornecedores e quaisquer outras partes que representem o Hospital de Francisco de Paula.

3. Nossos Valores e Princípios Fundamentais

No Hospital de Francisco de Paula, pautamos nossas ações nos seguintes valores e princípios:

Nossa missão é oferecer serviços de saúde com qualidade, através de equipe multidisciplinar qualificada com foco na individualidade de cada paciente.

A visão do Hospital São Francisco de Paula é ser reconhecido como um centro de excelência em cuidados de saúde na serra gaúcha, liderando inovações médicas, avanços tecnológicos e práticas de atendimento centradas no paciente. Buscamos ser um destino preferido para pacientes, profissionais de saúde e colaboradores, garantindo que nossos serviços alcancem padrões de qualidade e eficácia.

Nossos Valores: Qualidade, Comprometimento, Empatia, Ética, Valorização humana, Espírito de Equipe, Aprendizagem constante, Transparência.

4. Conduta Pessoal e Profissional

A atuação de todos os envolvidos com o Hospital de Francisco de Paula deve estar em total conformidade com as leis vigentes, as políticas internas e os princípios deste Código.

4.1. Respeito, Diversidade e Inclusão

- Tratamos todas as pessoas com respeito, cortesia e empatia, independentemente de orientação sexual, raça, etnia, cor, origem, nacionalidade, cidadania, idade, convicção religiosa, filosófica ou política, estado civil, deficiência, condição socioeconômica, cargo ou função, ou qualquer outra característica pessoal ou social.
- Não são toleradas práticas de discriminação, preconceito, bullying ou qualquer tipo de assédio (moral, sexual, psicológico) no ambiente de trabalho ou em qualquer interação relacionada ao Hospital. Criamos e mantemos um ambiente seguro e acolhedor para todos.
- As atitudes devem ser profissionais, seguras, dignas e livres de constrangimentos.

4.2. Integridade e Honestidade

- Agimos com honestidade e veracidade em todas as nossas comunicações e ações.
- Evitamos comportamentos que possam gerar dúvidas sobre nossa integridade ou a do Hospital.
- Não praticamos ou nos envolvemos em atos de corrupção, suborno ou fraude.

4.3. Uso de Mídias Sociais

- Usamos as redes sociais com responsabilidade e ética, cientes de que nossas publicações refletem a imagem do Hospital.
- Não divulgamos informações confidenciais nem fazemos comentários que prejudiquem a instituição.
- Quando nos identificamos como profissionais do HSFP, deixamos claro que as opiniões são pessoais.

4.4. Uso de Imagens em Mídias Sociais

- A divulgação de imagens captadas dentro do ambiente hospitalar — incluindo pacientes, acompanhantes, profissionais e dependências internas — é estritamente proibida sem autorização formal e expressa, conforme previsto em diversas legislações e códigos de conduta profissional.
- Essa orientação fundamenta-se em normas legais e éticas, entre elas:
- Resolução COFEN – autoriza a exposição da imagem do paciente apenas com consentimento expresso e desde que não haja prejuízo à sua dignidade ou privacidade.
- Resolução CFM nº 2.336/2023 – permite o uso de imagens de pacientes somente para fins educativos, com explicação técnica e respeito à ética profissional.
- Resoluções anteriores do CFM sobre publicidade médica – proíbem o uso de imagens de “antes e depois”, de pacientes em tratamento, ou qualquer exposição de caráter sensacionalista.

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) – define que imagens são dados pessoais sensíveis, exigindo consentimento explícito e medidas de segurança para o tratamento e divulgação.
- Código Civil (art. 20) – impede a publicação de imagem de pessoa sem autorização, salvo nos casos previstos em lei.
- Código de Ética Médica – reforça o dever de sigilo profissional e a preservação da privacidade do paciente.
- Projeto de Lei nº 3311/2020 (em tramitação) – propõe tornar crime o registro e a divulgação de imagens não autorizadas em unidades de saúde.
- Assim, qualquer registro fotográfico, filmagem ou publicação em redes sociais dentro do hospital deve ter autorização prévia da Direção seguindo fluxo estabelecido, garantindo a conformidade com a legislação vigente e o respeito à intimidade e à imagem de todos.

4.5. Uso do Grupos de WhatsApp em Ambientes Hospitalares

4.5.1 Princípios

- Sigilo e confidencialidade de informações de pacientes e colegas.
- Respeito às relações interpessoais e institucionais.
- Segurança da informação e proteção de dados sensíveis.

4.5.2 Diretrizes Gerais de Uso

- O WhatsApp poderá ser utilizado apenas para fins institucionais (orientações de rotina, comunicados, treinamentos, plantões etc.).
- É vedado o uso para compartilhamento de informações pessoais, políticas, religiosas, humorísticas ou que não guardem relação com o trabalho.
- Não é permitido compartilhar dados de pacientes, imagens, vídeos, prontuários, exames ou conversas clínicas.
- Proibida a gravação ou fotografia em ambientes institucionais sem autorização formal e consentimento do paciente e da instituição.
- Horário de comunicação: restrito ao expediente regular, salvo emergências devidamente justificadas.
- Participação facultativa: nenhum colaborador é obrigado a ingressar ou permanecer em grupos.
- Criação de grupos: apenas gestores autorizados podem criar grupos institucionais, devendo definir objetivos e regras claras.
- Moderação: cada grupo deverá possuir um administrador responsável pelo monitoramento de condutas e conteúdos.
- Mensagens: devem ser claras, objetivas e respeitosas, evitando julgamentos ou tom pessoal.
- Formalização: decisões, orientações clínicas e registros administrativos devem ser oficializados em prontuário, e-mail ou sistema institucional.

Resumindo:

- Respeitar hierarquia e horários.
- Evitar mensagens repetitivas ou fora de contexto.
- Preservar a imagem institucional e dos colegas.

- Não expor colaboradores, pacientes ou setores.
- Usar linguagem profissional e ética.
- Priorizar o contato direto (presencial ou telefônico) em situações urgentes.
- Evitar “printar” e repassar conteúdos de grupos institucionais.

5. Relação com a Tecnologia de Informação

A tecnologia é uma ferramenta essencial para a qualidade e segurança dos serviços prestados no HSFP. Por isso, cada colaborador tem o dever de proteger as informações, zelar pelos equipamentos e usar os recursos digitais de forma ética, responsável e exclusivamente profissional.

5.1. Condutas Esperadas

Os computadores, impressoras e demais equipamentos de informática do HSFP devem ser utilizados somente para atividades institucionais, sendo proibido qualquer uso pessoal ou sem autorização;

- Os recursos de rede incluem: e-mail corporativo, telefone, internet, softwares, hardwares e impressoras — todos de uso restrito;
- É proibido instalar, copiar ou utilizar programas, sistemas e aplicativos não autorizados;
- É vedado baixar arquivos, acessar sites ou e-mails suspeitos que possam comprometer a segurança dos dados institucionais;
- A movimentação ou troca de equipamentos deve ocorrer apenas mediante autorização do responsável pela TI;
- Senhas de acesso são pessoais e intransferíveis, devendo ser mantidas sob sigilo absoluto;

5.2. Informações e Dados (Cibersegurança e Privacidade de Dados)

Todas as informações geradas ou acessadas em razão do trabalho são propriedade do Hospital.

Protegemos rigorosamente os dados e informações confidenciais do Hospital, incluindo estratégias, dados financeiros e operacionais, e, sobretudo, os dados pessoais e sensíveis de pacientes, colaboradores e terceiros, em estrita conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** e demais regulamentações aplicáveis.

Adotamos boas práticas de cibersegurança, como o uso de senhas fortes, cuidado com e-mails suspeitos (phishing) e uso seguro de dispositivos eletrônicos.

O acesso e uso de sistemas e informações devem ser estritamente para fins profissionais. O uso indevido de e-mails, internet ou outros sistemas do Hospital para fins pessoais deve ser mínimo e não pode comprometer a produtividade, a segurança ou a imagem da instituição.

6. Relação entre colegas e ambiente de trabalho

O HSFP valoriza o respeito, a ética e a empatia nas relações de trabalho. Nosso compromisso é oferecer um ambiente livre de discriminação, assédio, intimidação, boatos e comportamentos hostis, promovendo a colaboração e o bem-estar coletivo.

6.1 Condutas Esperadas

- Respeitar e valorizar os colegas, independentemente de cargo, função ou tempo de casa;
- Apresentar críticas e sugestões de forma construtiva, com foco na melhoria do serviço e não em julgamentos pessoais;
- Agir com lealdade institucional, evitando atitudes que prejudiquem a imagem do hospital ou a dignidade de outros colaboradores;
- Evitar comentários, “fofocas” ou especulações sobre colegas, pacientes ou gestores — a disseminação de boatos é considerada conduta antiética e prejudica o clima organizacional;
- Exercer as funções com espírito de equipe, buscando soluções conjuntas e colaborativas;
- Respeitar as diferenças de opinião, religião, gênero, raça e demais características individuais;
- Não criar obstáculos ou dificultar o trabalho alheio, nem agir de forma competitiva ou desleal;
- Manter sigilo profissional sobre informações internas, prontuários, dados e decisões institucionais.

6.2 Violência e conduta inadequada no trabalho

A instituição adota tolerância zero com qualquer forma de violência, assédio ou desrespeito. Cada colaborador tem o dever de agir preventivamente e comunicar imediatamente qualquer comportamento inadequado.

- Informar qualquer ato, físico ou verbal, que ameace, ofenda ou constranja um colega;
- Não portar ou utilizar armas nas dependências da instituição;
- Relatar situações de risco, mesmo sob forma de “brincadeira”;
- Proteger e apoiar colegas que estejam sendo intimidados ou ameaçados;
- Cooperar com as apurações internas, garantindo a verdade dos fatos.

6.3 Respeito e Ética Profissional

Exemplos de assédio moral ou sexual:

- Piadas, insinuações ou comentários de cunho sexual ou discriminatório;
- Solicitação de favores sexuais ou chantagem emocional;
- Isolamento, humilhações públicas, críticas repetitivas ou tratamento desigual;
- Gritos, xingamentos, grosserias ou intimidação;
- Deboche, ridicularização ou espalhar boatos sobre colegas.

Cuidar uns dos outros também é uma forma de cuidar dos nossos pacientes.

7. Relações com Pacientes e seus Familiares

O compromisso em bem atender às necessidades dos pacientes e seus familiares é a razão de ser do Hospital de Francisco de Paula.

- Atendemos com profissionalismo, competência, presteza e, acima de tudo, **empatia e humanidade**.
- Fornecemos todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo que os pacientes tomem as melhores decisões, garantindo o **consentimento informado**.

- Respeitamos os **direitos dos pacientes**, incluindo a privacidade, a confidencialidade de suas informações médicas, a liberdade de escolha e o direito a um tratamento digno e sem discriminação.
- Somos receptivos às opiniões e feedbacks, buscando promover melhorias contínuas no atendimento e nos serviços.
- Tratamos com **confidencialidade absoluta** todas as informações fornecidas pelos pacientes, em conformidade com a LGPD e a ética médica.

8. Relações com Fornecedores e Prestadores de Serviços

Nosso objetivo é construir parcerias duradouras e mutuamente benéficas.

- Tratamos fornecedores com isenção e profissionalismo, rejeitando qualquer favorecimento.
- A contratação é baseada em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades do Hospital, através de processos objetivos e transparentes.
- As negociações respeitam a livre concorrência e buscam a melhor relação custo-benefício.
- Zelamos pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência.
- Não realizamos negócios com fornecedores de má reputação ou que desrespeitem a legislação (fiscal, ambiental, trabalhista, previdenciária, anticorrupção). Realizamos **diligência prévia** para garantir a conformidade de nossos parceiros.
- É proibido solicitar e/ou aceitar presentes, viagens, hospedagens, entretenimento, despesas, bolsas, favores, gratificações ou qualquer vantagem pessoal de fornecedores e prestadores de serviços, ou de qualquer outro que mantenha ou venha a manter relação com o Hospital.

9. Relação com o corpo clínico

- A atuação médica no HSFP baseia-se na ética, qualidade assistencial e segurança do paciente. O profissional do Corpo Clínico deve:
 - Zelar pela imagem e princípios da instituição;
 - Garantir excelência e responsabilidade no atendimento;
 - Registrar com clareza e precisão todas as ações e prescrições realizadas;
 - Manter respeito e cooperação com toda a equipe multiprofissional.

10. Assistência ao Paciente

Nosso compromisso é oferecer uma assistência segura, ética e acolhedora, baseada no respeito e na empatia por cada pessoa que confia em nossos cuidados. Cuidar do outro é mais do que um dever técnico — é um ato de humanidade e responsabilidade compartilhada.

10.1 Não serão permitidos:

- Atos de negligência, desatenção ou recusa no atendimento ao paciente ou acompanhante;
- Qualquer forma de desrespeito, impaciência ou hostilidade com pacientes, familiares, colegas ou gestores;
- Falta de registro adequado e completo de informações ou eventos adversos;

- Descuido no manuseio de prontuários e documentos assistenciais, gerando risco de perda, extravio ou exposição de dados;
- A manifestação de insatisfação pessoal ou profissional diante de pacientes ou acompanhantes;
- O acesso indevido a pertences, bens ou informações dos pacientes;
- Comentários ou insinuações negativas sobre o serviço, outros setores ou profissionais, que possam gerar insegurança no paciente;
- O descumprimento de prescrições médicas ou orientações de equipe multiprofissional;
- A alteração ou falsificação de registros, informações ou documentos de prontuário;
- A quebra de sigilo profissional ou compartilhamento indevido de informações de saúde;
- Qualquer comportamento que viole os princípios de ética, honestidade, zelo e idoneidade.

10.2 Nossa profissional esperada:

- Empatia e acolhimento, colocando-se no lugar do outro;
- Responsabilidade e comprometimento com a segurança e o bem-estar do paciente;
- Respeito à confiança depositada na instituição e em cada profissional;
- Discrição e profissionalismo, preservando a privacidade e a dignidade humana;
- Trabalho em equipe, baseado na colaboração e na comunicação clara.

10.3 Compromisso com o Próximo

- Cada gesto de cuidado representa o valor que damos à vida humana.
- Trabalhar na saúde é exercer diariamente o compromisso de cuidar com técnica, ética e coração.
- O HSFP reafirma que humanizar é também responsabilizar-se, e que o verdadeiro profissional da saúde é aquele que trata o outro como gostaria de ser tratado.

11. O Papel das Lideranças

Os líderes do Hospital de Francisco de Paula são os guardiões da cultura ética. Além de cumprir integralmente esta Carta, eles têm o dever de:

- **Dar o exemplo:** Atuar como modelos de conduta ética e profissionalismo.
- **Zelar pela equipe:** Assegurar que suas equipes sigam os mais elevados padrões de conduta e ética.
- **Comunicar valores:** Promover os valores e princípios do Hospital em suas decisões e comunicações.
- **Garantir a integridade:** Agir com total confidencialidade e sigilo, não utilizando informações privilegiadas para benefício próprio ou de terceiros.
- **Evitar conflitos:** Posicionar-se imparcialmente diante de situações de conflito de interesse.
- **Orientar e apoiar:** Oferecer orientação e suporte aos profissionais em dilemas éticos.
- **Não ser omissos:** Jamais ser conivente com atitudes reprováveis ou violações deste Código.
- **Proibir vantagens indevidas:** Não receber vantagens indevidas ou abusar do poder hierárquico.
- **Desenvolver equipes:** Estimular o trabalho em equipe, desenvolver pessoas e promover um ambiente saudável e respeitoso.

- **Fomentar a denúncia:** Criar e manter um ambiente onde os colaboradores se sintam seguros para reportar preocupações ou violações, garantindo que não haverá retaliação contra quem agir de boa-fé.
- **Promover a capacitação:** Assegurar que suas equipes recebam treinamentos e informações contínuas sobre este Código e as políticas de ética.

12. Proteção dos Ativos e Recursos do Hospital

Todos os envolvidos têm o dever de proteger os ativos do Hospital de Francisco de Paula, sejam eles materiais, financeiros, informacionais ou de propriedade intelectual.

12.1. Ativos Materiais e Financeiros

- Cuidamos dos equipamentos, estoques, suprimentos, valores e instalações do Hospital como se fossem nossos.
- Implementamos processos e procedimentos para evitar riscos, fraudes, simulações ou outras formas de evasão de recursos.
- Garantimos que todas as transações financeiras sejam realizadas de forma ética, transparente e em conformidade com as leis.

13. Saúde e Segurança no Trabalho

A segurança é um valor essencial na nossa instituição. Acreditamos que todo acidente de trabalho pode ser evitado e que a prevenção é responsabilidade compartilhada. Com base na NR-32, garantimos condições seguras e saudáveis para todos os profissionais da saúde, pacientes e visitantes.

13.1 Deveres da Instituição

- Cumprir integralmente a NR-32, assegurando ambientes de trabalho seguros e adequados à natureza das atividades de saúde;
- Identificar, avaliar e controlar os riscos biológicos, químicos, físicos, ergonômicos e psicossociais;
- Fornecer EPIs e EPCs adequados, em perfeitas condições de uso;
- Oferecer treinamentos regulares sobre segurança, biossegurança e conduta em situações de risco;
- Garantir o cumprimento do PCMSO e do PPRA/PGR, assegurando vigilância constante da saúde ocupacional;
- Orientar quanto as imunizações obrigatórias (como hepatite B e tétano) e controle de exposição ocupacional;
- Manter fluxos claros para notificação de acidentes de trabalho e incidentes com material biológico;
- Promover campanhas permanentes de higiene das mãos, prevenção de infecções e descarte correto de resíduos;
- Assegurar sinalização de segurança e acesso fácil a dispositivos de emergência;
- Estimular uma cultura de cuidado e corresponsabilidade, em que todos zelam pelo bem-estar coletivo.

13.2 Deveres dos Colaboradores

- Cumprir as normas e orientações da NR-32 e dos programas internos de segurança;
- Utilizar corretamente os EPIs fornecidos, mantendo-os limpos e em bom estado;

- Comunicar imediatamente ao gestor qualquer situação de risco, incidente ou acidente de trabalho;
- Comparecer às avaliações médicas ocupacionais e exames periódicos;
- Manter o ambiente de trabalho limpo, organizado e livre de materiais perigosos;
- Respeitar sinalizações, protocolos de isolamento e normas de biossegurança;
- Não manipular equipamentos, substâncias químicas ou materiais perfurocortantes sem treinamento e proteção adequada;
- Usar o uniforme e crachá de identificação durante toda a jornada;
- Proibido comparecer para trabalhar sob efeito de álcool ou drogas;
- Evitar o acesso de pessoas não autorizadas às áreas internas;
- Participar ativamente de campanhas e treinamentos de prevenção;
- Zelar pela própria segurança e pela dos colegas, lembrando que “cuidar de si é também cuidar do outro.”

14. Fluxos do Departamento Pessoal

14.1 Fluxo dos Atestados

- O fluxo inicia quando o colaborador apresenta atestado médico ou odontológico. A primeira ação obrigatória é comunicar imediatamente a chefia direta.
- A partir disso, o caminho depende do tempo de afastamento indicado no atestado.
- Se o atestado for de apenas 1 dia, o colaborador deve entregar o documento ao RH em até 24 horas. Nesse caso, o processo se encerra no âmbito interno.
- Se o atestado for de mais de 1 dia, ele deve ser entregue ao setor de RH, que encaminha o caso para a LEMED. Em seguida, o colaborador deve levar o atestado ao médico do trabalho para validação.

Em resumo:

- ✓ chefia sempre é o primeiro ponto de contato
- ✓ até 1 dia → RH
- ✓ acima de 1 dia → médico do trabalho (LEMED)
- ✓ acima de 15 dias (mesmo CID) → INSS
- ✓ decisão final sempre volta para o RH

14.2 Orientações sobre as Escalas

14.2.1. Escala 12x36

- Jornada: 12h de trabalho
- **Intervalo intrajornada:**
 - **Obrigatório:** 1h de pausa para refeições e descanso
 - **Registro:** saída para intervalo após, pelo menos 4 horas trabalhadas.
- **No ponto:** entrada → saída para intervalo → retorno → saída final.

14.2.2. Jornada de 6h

- Até 6h diárias.
- **Se até 4h:** não há intervalo obrigatório.
- **Se mais de 4h até 6h:** 15 minutos de intervalo.
- **Registro:** saída para intervalo no meio da jornada (ex.: 3h após a entrada) → retorno → saída final.

- **No ponto:** entrada → saída para intervalo → retorno → saída final.

14.2.3. Horário Comercial

- **Intervalo intrajornada:**
 - Obrigatório: entre 1h à 2h, neste hospital é definido 1:30 de intervalo.
 - Deve ocorrer entre o **3º e o 6º hora de trabalho**.
- **Registro:** entrada → saída para o almoço → retorno → saída final.

14.2.4. Orientação prática para todos os regimes

- O intervalo deve sempre aparecer no ponto.
- Não é permitido “trabalhar direto” sem registrar pausa.
- O momento correto é sempre **no meio da jornada**, nunca no início ou no fim.
- Se não conseguir fazer o intervalo, avisar o gestor e não deve haver registro.

14.2.5. Complementos sugeridos

1. **Não é permitido o registro retroativo ou fictício**
 - O colaborador não deve marcar horários que não correspondam à realidade.
2. **Horas extras e banco de horas**
 - Só podem ocorrer com autorização prévia do gestor.
 - Sempre devem constar no ponto.
3. **Responsabilidade individual**
 - O registro é pessoal e intransferível.
4. **Reforço de conferência**

Em caso de falha no equipamento, comunicar imediatamente o gestor para correção.

14.2.6. Justificativa de ausência de registro

- Quando não houver registro de intervalo (por urgência ou demanda assistencial), deve ser formalizada justificativa assinada pelo gestor imediato.

14.3. Jornada do Colaborador Estudante

- Para apoiar os colaboradores que estudam no período noturno, informamos que a jornada de trabalho deve ser encerrada **com antecedência ao início das aulas**.
- Conforme definição institucional, será permitida a **saída antecipada de até 30 (trinta) minutos**, sempre que necessário para que o colaborador consiga chegar às aulas no horário.
- Para utilizar esse benefício, é necessário **entregar ao RH, a cada 6 (seis) meses**, o comprovante de matrícula com os **horários das aulas**.
- Reforçamos que saídas que ultrapassem os **30 minutos autorizados** seguirão as regras normais de registro e desconto em folha.

14.4. Fluxo para consultas durante jornada de trabalho

Todo colaborador que **não estiver se sentindo bem** e precisar **consultar durante o horário de trabalho** deverá, obrigatoriamente:

1. **Comunicar previamente a chefia imediata** sobre a necessidade de atendimento;
2. **Registrar a saída da jornada de trabalho** conforme os procedimentos internos;
3. **Preencher a ficha de atendimento;**

4. **Seguir o fluxo de atendimento do setor de Acolhimento**, respeitando a **classificação de risco** definida pela equipe.

Caso haja **emissão de atestado médico**, o colaborador deverá **comunicar a chefia imediata e seguir o fluxo institucional de entrega e validação de atestados**.

15. Responsabilidade Social e Ambiental

O Hospital de Francisco de Paula valoriza práticas sustentáveis e o cuidado com o planeta. Cada colaborador é responsável por preservar o ambiente e cumprir as normas de sustentabilidade.

- Não fumar nas dependências do hospital;
- Descartar corretamente os resíduos e economizar água, energia e materiais;
- Utilizar insumos e impressões de forma racional;
- Comunicar qualquer situação que represente risco ambiental.

16. Controles internos e procedimentos contábeis

Comprometemo-nos com a transparência e a veracidade das informações institucionais.

- Todos os registros financeiros e contábeis devem ser completos, corretos e em conformidade com as normas legais;
- A instituição e seus colaboradores devem colaborar com auditorias internas e externas;
- Os bens e recursos devem ser usados de forma eficiente e apenas para fins institucionais.

17. Conflito de Interesses


Um conflito de interesses ocorre quando os interesses pessoais (ou de familiares/amigos) de um colaborador podem influenciar ou parecer influenciar suas decisões e ações profissionais em detrimento dos interesses do Hospital.

- Evitamos situações que possam configurar um conflito de interesses.
- Exemplos de conflito de interesse incluem: ter relação pessoal com fornecedores ou concorrentes, possuir investimentos significativos em empresas que fazem negócios com o Hospital, aceitar presentes ou favores que possam influenciar decisões, ou utilizar informações confidenciais do Hospital para benefício próprio ou de terceiros.
- É dever de todo colaborador identificar e declarar imediatamente ao seu gestor qualquer situação de conflito de interesses, real ou aparente, para que seja avaliada e tratada de forma apropriada.

18. Canais de Denúncia e Não Retaliação

O Hospital de Francisco de Paula valoriza a transparência e encoraja a comunicação de boa-fé sobre qualquer violação deste Código ou de leis e regulamentos.

- Se você tiver conhecimento ou suspeita de alguma violação, é seu dever reportá-la.
- **Canais de Denúncia:**
 - Seu gestor imediato;

- Recursos Humanos;
- Diretoria;
- **Canal de Ética (Ouvidoria):**  Ouvidoria Geral HSFP Este canal garante a confidencialidade e, se desejado, o anonimato do denunciante.
- **Não Retaliação:** O Hospital de Francisco de Paula garante que **não haverá retaliação** de qualquer forma contra quem, de boa-fé, reportar uma preocupação ou violação. Atos de retaliação serão tratados como violação grave deste Código.

19. Consequências do Não Cumprimento

O não cumprimento das diretrizes estabelecidas neste Carta de Conduta Ética e Humanização, bem como das leis e regulamentos aplicáveis, poderá acarretar em:

- Medidas disciplinares, que podem incluir advertência, suspensão ou desligamento do Hospital;
- Rescisão de contratos para terceiros, fornecedores ou parceiros;
- Medidas legais cíveis e/ou criminais, de acordo com a legislação vigente, dependendo da gravidade da violação.

20. Dúvidas e Orientações

Em caso de dúvidas sobre a aplicação deste Código ou sobre a conduta correta em uma situação específica, procure sempre orientação. Você pode contatar:

- Seu gestor imediato;
- O Departamento de Recursos Humanos;
- A Diretoria.

21. Revisão e Atualização do Código

Esta Carta de Conduta Ética e Humanização será revisado periodicamente pelo Hospital de Francisco de Paula para garantir sua relevância e alinhamento com as melhores práticas de mercado e a legislação vigente. Sugestões de melhoria são sempre bem-vindas.

22. ANEXO – TERMO DE COMPROMISSO

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Carta de Conduta Ética e Humanização do Hospital de Francisco de Paula, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as minhas atividades profissionais e relações com o Hospital. Declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientação pelos canais apropriados e me abster-me-ei de qualquer atitude que possa violar os princípios aqui estabelecidos. Comprometo-me a reafirmar este compromisso periodicamente, conforme solicitado pelo Hospital.

Nome completo: _____

Cargo/Função: _____

Data: _____

Assinatura: _____

23. REFERÊNCIAS

- Decreto-Lei 5.452/1943 – Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).
- Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
- Santa Marcelina Saúde. *Guia Rápido LGPD*, 2025.
- JusBrasil. *A utilização do WhatsApp no ambiente corporativo*, 2024.
- Forbes Brasil. *WhatsApp mudou as regras: quais os limites para usar no trabalho?*, 2022.