



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA



COMPLEXO
HOSPITALAR DE VIÇOSA

#Hospital
São
João
Batista

COMPLEXO
HOSPITALAR DE VIÇOSA
URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA
24 HORAS



SUMÁRIO

1. MENSAGEM DA ALTA ADMINISTRAÇÃO	1
2. ESTRUTURA DO COMPLEXO HOSPITALAR DE VIÇOSA	2
3. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	3
4. DIRETRIZES	4
5. UNIÃO E INOVAÇÃO	5
6. ÉTICA E TRANSPARÊNCIA	5
6.1. Brindes, presentes e hospitalidades	7
6.2. Doações e patrocínios	8
6.3. Conflito de interesses	9
6.4. Relação com órgãos públicos	10
6.5. Fornecedores e prestadores de serviços	10
6.6. Integridade dos processos de compras e contratação de serviços	11
6.7. Relacionamento com o corpo clínico	11
6.8. Relacionamento com as operadoras de saúde	12
7. CONDUTAS NO AMBIENTE DE TRABALHO	13
7.1. Ambiente livre de assédio	13
7.2. Discriminação e preconceito	15
7.3. Comércio dentro da instituição	15
7.4. Consumo de álcool e drogas	15
7.5. Vestimentas	15
7.6. Segurança do trabalho	17
7.7. Funcionamento dos setores	18
7.8. Uso e proteção de ativos	19
8. CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE	19
8.1. Cumprimento de protocolos clínicos e assistenciais	20
8.2. Sigilo e confidencialidade das informações	21



9. ATENDIMENTO HUMANIZADO	22
9.1. Respeito à autonomia, diversidade e dignidade do paciente	22
10. COMUNICAÇÃO EFETIVA	23
10.1. Zelo pela imagem da instituição	24
11. COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE: ESG (AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA)	25
11.1. Ambiental	25
11.2. Social	26
11.3. Governança	26
12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS- LGPD	27
13. GESTÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA	28
13.1 Canal de Denúncias	28
14. DISPOSIÇÕES FINAIS	30



1. MENSAGEM DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

O Complexo Hospitalar de Viçosa tem como missão cuidar da vida com excelência, ética e responsabilidade social. Neste momento de recuperação e fortalecimento institucional, reafirmamos que cada passo dessa trajetória será conduzido com integridade, transparência e compromisso com nossos valores. Ao longo de nossa história, buscamos unir tecnologia de ponta, humanização no atendimento e dedicação à saúde da população – princípios que continuam guiando nossas ações diárias e orientando o futuro que queremos construir.

A construção do Código de Ética e Conduta representa um passo fundamental no fortalecimento da nossa cultura organizacional, sustentada pela integridade, transparência e responsabilidade. Mais do que um documento formal, este Código reflete o compromisso de todos nós com atitudes éticas e relações pautadas pelo respeito, pela equidade e pela conformidade com as normas e leis que regem nossa atuação.

Como Diretor Administrativo do Complexo Hospitalar de Viçosa, reafirmo meu compromisso pessoal com a ética, a transparência e a integridade, e convido todos os colaboradores, parceiros e prestadores de serviços a se unirem a esta jornada. Somos responsáveis por promover um ambiente íntegro, seguro e respeitoso, que reflita os valores da nossa instituição e garanta a excelência no cuidado que prestamos à população.



Amarildo de Sousa

Diretor Administrativo
Complexo Hospitalar de Viçosa

Conto com o engajamento de cada um, para que juntos possamos construir e fortalecer diariamente um ambiente ético, transparente e comprometido com a vida.

Viçosa, Minas Gerais, julho de 2025.





2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO COMPLEXO HOSPITALAR DE VIÇOSA

O Complexo Hospitalar de Viçosa é uma figura fictícia de natureza organizacional, criada com o objetivo de integrar e alinhar diretrizes estratégicas, operacionais e assistenciais de duas unidades hospitalares juridicamente independentes.



As unidades são representadas por dois hospitais cada um com personalidade jurídica própria, inscrito sob CNPJ próprio, e com autonomia administrativa, contratual e orçamentária, sendo: Hospital São Sebastião, pessoa jurídica de direito privado, inscrito sob o CNPJ 25.945.403/0001-34, com sede na Rua Tenente Kummel, n.º 36, Centro- Viçosa/MG e Fundação Assistencial Viçosense mantenedora do Hospital São João Batista, pessoa jurídica de direito privado, sob o CNPJ 17.989.187/0001-09, com sede na Rua Senhor dos Passos, n.º 1.000, bairro Nova Era - Viçosa/MG.



3. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL





4. DIRETRIZ E ABRANGÊNCIA

Este Código de Ética e Conduta tem como diretriz fundamental estabelecer os princípios que norteiam a atuação ética de todos que se relacionam com o Complexo Hospitalar de Viçosa nas Unidades São João Batista/Nova Era e Sebastião/Centro.

Mais do que um conjunto de regras, este Código representa o compromisso institucional com integridade, humanização no cuidado, respeito às pessoas, a legislação vigente e a missão organizacional.

As diretrizes apresentadas orientam comportamentos e decisões no ambiente profissional, promovendo a cultura do respeito mútuo, da equidade, da segurança do paciente e da ética nas relações interpessoais e institucionais.



5. UNIÃO E INOVAÇÃO

O Complexo Hospitalar de Viçosa tem como valor a **união** e **inovação** como base para a construção de um ambiente colaborativo, solidário e respeitoso, onde o trabalho em equipe e o alinhamento de propósitos fortalecem a qualidade da assistência prestada.

Ao mesmo tempo, reconhece a inovação como um pilar estratégico para o desenvolvimento contínuo; e estimula a adoção de práticas modernas, seguras e criativas que contribuam para a melhoria dos processos, da gestão e do cuidado centrado no paciente. A inovação é entendida não apenas como tecnologia, mas como atitude aberta à mudança, à aprendizagem e à busca por soluções mais eficientes e humanas.



Cada profissional deve contribuir para um ambiente harmonioso, respeitando as diferenças, apoiando colegas em situações de dificuldade e compartilhando conhecimentos e experiências.

6. ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

O Complexo Hospitalar de Viçosa - Unidades São João Batista/Nova Era e São Sebastião/Centro repudia de forma veemente toda e qualquer forma de corrupção, fraude, suborno ou conduta ilícita, em consonância com a Lei nº 12.846/2013, (Lei Anticorrupção), o Decreto nº 11.129/2022, que regulamenta o tema, e demais legislações aplicáveis.



A Ética e Transparência são valores do Complexo Hospitalar de Viçosa. Estes são os pilares fundamentais que norteiam todas as ações e decisões no âmbito Institucional. Espera-se que todos os colaboradores, médicos, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços e membros da Alta Administração atuem com honestidade, transparência e retidão, sempre em conformidade com os princípios legais e morais aplicáveis.

Comportamentos antiéticos, como fraudes, corrupção, favorecimento pessoal, conflitos de interesse e omissão diante de condutas impróprias, não serão tolerados. A integridade deve ser um compromisso individual e coletivo, refletido na postura diária de cada integrante da organização.

É expressamente proibido oferecer, prometer, autorizar, solicitar ou aceitar qualquer tipo de vantagem indevida, pagamento ilícito, benefício pessoal, presente de valor desproporcional, favorecimento ou qualquer conduta que possa configurar tentativa de influenciar, de forma imprópria, decisões de agentes públicos ou de quaisquer terceiros, em benefício próprio ou da instituição.

Todas as interações com o poder público, fornecedores, parceiros, organizações do terceiro setor e demais partes interessadas devem ser pautadas pela legalidade, imparcialidade, transparência e boa-fé.

Condutas suspeitas de corrupção, fraudes, conluíus (acordo, combinação ou cooperação secreta e maliciosa entre duas ou mais pessoas ou entidades) em licitações ou irregularidades em contratos devem ser imediatamente comunicadas ao Canal de Denúncias da instituição, garantindo-se o sigilo e a proteção contra retaliações.



O compromisso com a integridade é de todos, sendo dever institucional promover uma cultura de prevenção, detecção e resposta efetiva a práticas ilícitas.



6.1. Brindes, Presentes e Hospitalidades

A aceitação ou oferta de brindes, presentes, cortesias e hospitalidades deve seguir critérios éticos, ser compatível com as normas internas e não comprometer a imparcialidade, a independência ou a reputação do Complexo Hospitalar de Viçosa.

É proibido oferecer, prometer ou aceitar vantagens pessoais, pagamentos em dinheiro, presentes de alto valor ou qualquer item que possa ser interpretado como forma de influência indevida em decisões profissionais ou institucionais.

O recebimento de presentes deve ser sempre evitado, contudo é permitido o recebimento de presentes de até R\$ 100,00, desde que não interfiram na imparcialidade, ética ou nos interesses do Complexo Hospitalar de Viçosa.



Caso o valor do presente ultrapasse esse limite, o setor de Compliance deverá ser imediatamente acionado para avaliação e orientação sobre o tratamento adequado.

Sempre que possível, recomenda-se que o presente seja compartilhado com toda a equipe, promovendo um ambiente de transparência, coleguismo e alinhamento com os princípios institucionais.

Brindes institucionais de valor simbólico, materiais promocionais de baixo valor e cortesias relacionadas a eventos científicos ou técnicos podem ser aceitos, desde que:

- Não estejam vinculados a expectativas de favorecimento;



- Não envolvam recursos públicos ou interesses em processos decisórios;
- Estejam de acordo com a política interna da instituição.

Caso haja dúvida sobre a adequação do item recebido ou oferecido, recomenda-se comunicar a Assessoria de Compliance, a fim de garantir a transparência e prevenir conflitos de interesse.

6.2. Doações e patrocínios

Todos os pedidos de doação realizados em nome da instituição devem partir exclusivamente do setor de Relações Institucionais, garantindo alinhamento com a missão, os valores e as diretrizes estratégicas da organização. As doações são sempre bem-vindas e fundamentais para a continuidade dos projetos, no entanto, é imprescindível que sejam formalizadas por meio de documentos apropriados, como cartas de doação, termos de compromisso ou registros internos, assegurando transparência, rastreabilidade e conformidade com as normas institucionais e legais.

Da mesma forma, todos os pedidos ou recebimentos de patrocínio devem ser previamente avaliados pelo setor de Compliance e autorizados formalmente pela Diretoria, garantindo que estejam em conformidade com os princípios éticos e os objetivos institucionais. É vedada qualquer forma de contrapartida que comprometa a independência, a imparcialidade ou gere obrigações que possam conflitar com a natureza filantrópica da instituição. Essa diretriz visa assegurar transparência, integridade e responsabilidade na relação com patrocinadores, preservando a credibilidade e a missão da organização.



6.3. Conflito de interesses

Ocorre conflito de interesses quando os interesses pessoais, familiares, financeiros ou profissionais de um colaborador interferem – ou aparentam interferir – em suas responsabilidades com a instituição, afetando sua capacidade de agir com isenção, ética e objetividade.

É dever de todos os colaboradores, prestadores de serviço, voluntários, membros do corpo clínico e gestores **agir com imparcialidade e transparência** em suas decisões e condutas no ambiente institucional, evitando qualquer situação que possa configurar conflito de interesses, real ou aparente.

Sempre que houver dúvida ou potencial conflito, o colaborador deve comunicar imediatamente a Assessoria de Compliance para análise e deliberação adequada, agindo com transparência e responsabilidade.

A omissão, o silêncio ou a ocultação dessas situações serão considerados graves violações éticas e poderão implicar medidas disciplinares e administrativas.



O Complexo Hospitalar de Viçosa – MG não tolera práticas que comprometam a integridade nas decisões administrativas, assistenciais ou operacionais. Todos devem se abster de situações que possam beneficiar a si mesmos, familiares, amigos ou empresas com as quais possuam vínculos pessoais ou comerciais.

6.4. Relação com órgãos públicos

Em qualquer interação com representantes do poder público – como fiscais, auditores, autoridades judiciais, policiais ou sanitárias –, é fundamental agir com total transparência, respeito institucional e cooperação. Somente colaboradores autorizados devem fornecer informações oficiais em nome da instituição, sempre observando os limites legais e normativos aplicáveis.



O Complexo Hospitalar de Viçosa preza pela relação de boa vizinhança e cooperação com todas as autoridades, pois juntos podem garantir melhores condições de atendimento e serviços a toda população que necessita dos serviços hospitalares.

6.5. Fornecedores e prestadores de serviços

O relacionamento do Complexo Hospitalar de Viçosa com seus fornecedores e prestadores de serviços é pautado pela ética, transparência e profissionalismo, refletindo o compromisso da instituição com a integridade em todas as suas relações. É exigido que todos os parceiros cumpram rigorosamente a legislação vigente, bem como as normas internas da instituição, garantindo segurança jurídica, qualidade nos serviços prestados e respeito aos princípios que regem a atuação do Complexo. Espera-se ainda que fornecedores e prestadores atuem de forma responsável, colaborando para a manutenção de um ambiente íntegro e alinhado aos valores institucionais.



6.6. Integridade dos processos de compras e contratação de serviços

A integridade é valor Institucional do Complexo Hospitalar de Viçosa e é inegociável, por isso é imprescindível que seja verificada em todas as suas negociações.

As negociações com fornecedores e prestadores de serviços são realizadas mediante a cotação de **três orçamentos** pelo responsável pela compra ou contratação de serviços, apresentação da melhor proposta técnico-comercial a qual deverá englobar: **preço, qualidade, prazo e atendimento, mediante assinatura do respectivo contrato**. Mesmo que haja urgência, o processo de compras e contratação de serviços seguirá o mesmo processo.

Nos casos de **inexigibilidade de licitação**, por existir apenas um fornecedor ou prestador de serviço, a contratação será feita, mas observará os **critérios de avaliação utilizados nas políticas internas**.

Todos os pedidos de compras serão processados pelo setor de Suprimentos. As relações contratuais com fornecedores e prestadores de serviços devem ser formalizadas em contrato, devendo constar todas as condições contratuais, de acordo com os requisitos estabelecidos nas políticas e normas internas, legislação vigente e com as boas práticas legais de mercado.

6.7. Relacionamento com o Corpo Clínico

A relação com médicos e profissionais do corpo clínico deve ser baseada na colaboração, no respeito mútuo e na comunicação profissional. Divergências técnicas devem ser tratadas com ética e, sempre que necessário encaminhado aos canais competentes de gestão.



Condutas desrespeitosas, desautorização pública de colegas ou conflitos expostos em ambiente impróprio comprometem o ambiente de trabalho e não serão tolerados.

6.8. Relacionamento com as operadoras de saúde

O contato com as operadoras de saúde deve ocorrer com responsabilidade, clareza nas informações e observância às normas contratuais da instituição. A comunicação deve preservar a confidencialidade dos dados dos pacientes e manter postura ética e cordial, mesmo em situações de divergência ou exigência administrativa.





7. CONDUTAS NO AMBIENTE DE TRABALHO

O ambiente de trabalho no Complexo Hospitalar de Viçosa – MG deve ser pautado por respeito, responsabilidade, integridade, empatia e cooperação. Cada colaborador é corresponsável por zelar pela cultura organizacional, pelo cumprimento das normas institucionais e pela construção de um ambiente saudável e seguro para todos.

O Complexo Hospitalar de Viçosa, por sua vez, compromete-se a garantir condições justas e adequadas para que essas condutas sejam efetivamente praticadas, promovendo um ambiente acolhedor, inclusivo, transparente e ético em todos os seus níveis



É dever de todos os colaboradores, independentemente de seu cargo ou função, cumprir e promover os comportamentos aqui descritos.

Da mesma forma, é dever da instituição assegurar os meios, políticas e estruturas necessárias para prevenir desvios de conduta, garantir canais de escuta e fortalecer a cultura ética e de integridade.

7.1. Ambiente livre de assédio

O Complexo Hospitalar de Viçosa repudia veementemente qualquer forma de assédio – seja ele moral, sexual, psicológico ou de qualquer natureza – nem comportamentos que possam causar constrangimento, intimidação ou exposição indevida de qualquer pessoa no ambiente de trabalho, independentemente de hierarquia.



São consideradas condutas inaceitáveis e contrárias aos princípios deste Código:

- Coagir, ameaçar ou pressionar alguém a aceitar pedidos de natureza sexual ou que não estejam relacionados às suas funções profissionais, como condição para manter o emprego, evitar punições ou obter benefícios no ambiente de trabalho;
- Fazer avanços sexuais sem consentimento;
- Contar piadas, fazer brincadeiras ou comentários desrespeitosos ou insensíveis;
- Emitir comentários ofensivos sobre a aparência física ou outras características pessoais, incluindo falas de cunho sexual ou relacionadas a deficiências;
- Adotar comportamentos não verbais inapropriados, como olhares maliciosos, gestos sugestivos ou invasivos;
- Realizar toques, contatos físicos ou abordagens sem consentimento, como apalpar, massagear, impedir a movimentação ou interferir fisicamente no espaço ou trabalho de outra pessoa;
- Isolar ou excluir alguém de interações no ambiente de trabalho com a intenção de causar constrangimento ou sentimento de rejeição;
- Fazer insinuações, ameaças indiretas ou constrangimentos velados;
- Utilizar insultos, apelidos depreciativos ou ofensivos;
- Exibir, divulgar ou compartilhar imagens ofensivas, sexualmente sugestivas ou discriminatórias, por qualquer meio ou formato;
- Ridicularizar, humilhar ou fazer comentários que exponham outra pessoa de forma degradante.



Tais comportamentos violam os valores institucionais e não serão aceitos sob nenhuma circunstância. Denúncias serão tratadas com sigilo, seriedade e medidas cabíveis.



O Complexo Hospitalar de Viçosa não tolera qualquer conduta assediadora, além de tal prática ser incompatível com os valores da instituição e será tratado com o máximo rigor, conforme as normas internas e a legislação vigente. Todas as denúncias serão observadas com seriedade, confidencialidade e garantia de não retaliação à vítima ou testemunhas.

7.2. Discriminação e preconceito

O Complexo Hospitalar de Viçosa – MG repudia qualquer forma de discriminação ou preconceito, considerando tais práticas incompatíveis com os valores éticos, assistenciais e humanos que regem sua atuação. O respeito à diversidade e à dignidade da pessoa humana é princípio inegociável em todas as relações no ambiente institucional.

É expressamente vedada a adoção de condutas discriminatórias por motivo de: raça, cor, etnia, sexo, orientação sexual, religião ou crença, condição financeira, deficiência, convicções políticas ou qualquer outro fator que atente contra os direitos de igualdade e diversidade.





7.3. Comércio dentro da instituição

A prática de atividades comerciais particulares nas dependências do Complexo Hospitalar de Viçosa é proibida, além de também ser vedado o ingresso de terceiros dentro das instalações para realizar atos de comércio.

7.4. Consumo de álcool e drogas

É expressamente proibido o porte, consumo, distribuição ou permanência sob efeito de **álcool ou substâncias psicoativas ilícitas** durante a jornada de trabalho ou em qualquer dependência física da instituição.

7.5. Vestimentas

É fundamental que todos observem rigorosamente as normas de vestimentas definidas pela instituição. O complexo Hospitalar de Viçosa **exige que os trajes utilizados nas dependências das suas unidades estejam de acordo com os padrões de higiene, segurança, padronização institucional e decoro profissional**, especialmente nas áreas assistenciais e administrativas.





Além disso, todos os colaboradores devem seguir as diretrizes da **NR-32 (Norma Regulamentadora nº 32 do Ministério do Trabalho e Emprego)**, que estabelece as medidas de proteção à segurança e à saúde dos trabalhadores em serviços de saúde, incluindo normas específicas sobre vestimentas, uso de EPIs e higienização.

É **expressamente proibido**, tanto em **setores assistenciais quanto administrativos**, o uso de **sapatos abertos**, como sandálias e chinelos, que exponham os pés a riscos de acidentes ou contaminação. Também não é permitido o uso de **adornos pessoais**, como anéis, pulseiras, colares, relógios, brincos grandes, piercings visíveis, unhas postiças/gel e decorações com pedras, etc, que comprometam a segurança e a assepsia, **nas áreas assistenciais**. Da mesma forma, é vedada a utilização de roupas **excessivamente justas, curtas, rasgadas ou transparentes, cropped**, mesmo que estejam por baixo do jaleco, assim como a **modificação do uniforme institucional** (ex.: cortar, dobrar, amarrar ou aplicar elementos não autorizados). É proibido ainda **circular com uniformes ou jalecos contaminados fora das áreas técnicas**, conforme previsto na NR-32.

Essas práticas não apenas ferem o padrão profissional e ético da instituição, como também colocam em risco a segurança dos pacientes, colegas e do próprio colaborador. O descumprimento das regras de vestimenta será considerado infração ética e disciplinar, passível de advertência verbal ou escrita, afastamento das atividades ou outras medidas cabíveis, conforme a gravidade do caso e as normas internas

7.6. Segurança do Trabalho

A instituição adota protocolos internos de prevenção, fornece os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados e promove treinamentos obrigatórios para todos os colaboradores, visando à integridade física, mental e emocional das equipes.



Cabe a cada profissional cumprir as regras de segurança, utilizar corretamente os EPIs, seguir os procedimentos estabelecidos e comunicar imediatamente qualquer situação de risco. O descumprimento dessas normas será tratado como infração ética e poderá acarretar medidas disciplinares.



Segurança é compromisso de todos – e começa com atitudes responsáveis e conscientes no ambiente de trabalho.

7.7. Funcionamento dos setores

O bom funcionamento dos setores do Complexo Hospitalar de Viçosa – MG depende do comprometimento e da disciplina de todos os colaboradores. É fundamental respeitar os horários de trabalho, pausas e escalas estabelecidas, bem como cumprir as rotinas, fluxos e protocolos específicos de cada área. Durante o horário de funcionamento, os setores devem permanecer operacionais. Para isso, não é permitido que todos os colaboradores saiam ao mesmo tempo para horário de café e/ou almoço. Deve haver sempre pelo menos um colaborador presente para garantir que as atividades não sejam interrompidas e o setor continue funcionando sem paralisações.

A organização dos espaços deve ser mantida, garantindo limpeza, segurança e acessibilidade. É essencial que os colaboradores comuniquem imediatamente qualquer irregularidade, problema operacional ou situação que possa comprometer a qualidade do atendimento ou a segurança.

O respeito às normas internas e o trabalho colaborativo promovem um ambiente eficiente, seguro e acolhedor para pacientes, familiares e profissionais.



7.8. Uso e proteção de ativos

Os recursos, incluindo materiais, equipamentos, instalações, sistemas de informação e qualquer bem patrimonial são destinados exclusivamente às finalidades institucionais e filantrópicas ao qual o bem se destina. A utilização deve ser feita com responsabilidade e seriedade.

É vedado o uso desses recursos para fins pessoais, comerciais, políticos ou qualquer outra finalidade alheia às atividades hospitalares e ao bem da sociedade civil. Cada colaborador tem o dever de zelar pela conservação e o uso responsável dos recursos, comunicando imediatamente qualquer irregularidade ou dano.

O uso indevido ou a apropriação irregular dos bens institucionais compromete a eficiência dos serviços, gera desperdício e configura falta de ética passível de sanções disciplinares e legais. Em casos de depredação e/ou uso indevido que provocam danos aos equipamentos, perda ou vazamento, após a devida comprovação de mau uso, o prejuízo sofrido pela Instituição será suportado pelo Integrante.

8. CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE

O Complexo Hospitalar de Viçosa possui como valor o Cuidado Centrado no Paciente, estruturando todas as atividades dos serviços assistenciais, de apoio e administrativos na segurança e experiência do paciente, com soluções assistenciais eficientes. Envolve 07 pilares: Respeito pelos valores, preferências e necessidades dos pacientes, coordenação e integração do cuidado, informação e educação, conforto físico, auxílio emocional e alívio do medo e ansiedade, envolvimento de familiares e amigos e continuidade do tratamento.





Nesse sentido, todos integrantes do Complexo Hospitalar de Viçosa comprometem-se a:

- Respeitar a individualidade, os direitos e escolhas do paciente em todas suas fases;
- Estabelecer vínculo de confiança, por meio da empatia, acolhimento e diálogo transparente;
- Envolver o paciente e seus familiares nas decisões relacionadas ao tratamento, sempre que possível;
- Garantir segurança, qualidade e dignidade em todos os procedimentos assistenciais;
- Estimular a participação ativa do paciente no seu plano de cuidados, considerando suas expectativas e contexto de vida.



O cuidado centrado no paciente fortalece a missão institucional e contribui para uma experiência mais humanizada e resolutiva.

8.1. Cumprimento de protocolos clínicos e assistenciais

É de estrita importância o cumprimento dos protocolos clínicos e assistenciais, que são fundamentais para garantir a segurança, a qualidade e a eficácia do atendimento prestado aos pacientes.

Todos os colaboradores envolvidos nos processos assistenciais devem seguir rigorosamente as diretrizes estabelecidas, respeitando as normas técnicas, éticas e legais aplicáveis.

Cabe a cada profissional zelar pelo aprimoramento contínuo dos processos, comunicando eventuais dificuldades ou sugestões para melhoria dos protocolos.

8.2. Sigilo e confidencialidade das informações

O **sigilo profissional** e a **confidencialidade das informações** dos pacientes são princípios éticos fundamentais e inegociáveis no Complexo Hospitalar de Viçosa. Todos os colaboradores, independentemente da função exercida, têm o dever legal e moral de proteger os dados clínicos, pessoais e institucionais a que tiverem acesso no exercício de suas atividades.

É proibido divulgar, comentar ou compartilhar informações de pacientes com pessoas não autorizadas, inclusive em conversas informais, redes sociais ou aplicativos de mensagens. A violação desse dever pode causar danos graves à intimidade e à privacidade dos envolvidos, além de expor a instituição a sanções legais e administrativas.

O acesso às informações deve ocorrer **somente quando estritamente necessário para o desempenho da função** e sempre com responsabilidade e discrição.



Exemplos de condutas vedadas: **comentar o estado clínico de um paciente com pessoas de fora da equipe de cuidado; fotografar prontuários, exames ou pacientes sem autorização formal; acessar o prontuário eletrônico de pacientes sem necessidade assistencial justificada; ou divulgar em redes sociais qualquer conteúdo que permita identificar pacientes ou suas condições de saúde.**

O descumprimento das normas de sigilo será considerada falta ética grave, passível de medidas disciplinares, inclusive demissão por justa causa, além das sanções previstas na legislação, como a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).



9. ATENDIMENTO HUMANIZADO

O Complexo Hospitalar de Viçosa tem como valor o Atendimento Humanizado. A instituição valoriza o atendimento humanizado como pilar essencial para a assistência de qualidade, integrando o cuidado, prevendo a união entre a qualidade técnica do tratamento e do relacionamento desenvolvido entre o profissional e o paciente, considerando ambos como sujeitos do processo terapêutico, estabelecendo uma relação mais próxima, que preze pelo respeito, atenção e ética. **Todos os colaboradores devem atuar com empatia, respeito e sensibilidade, reconhecendo a individualidade e as necessidades específicas de cada paciente.**

Esse atendimento deve garantir o acolhimento, a escuta ativa e a promoção do conforto físico e emocional, preservando a dignidade e os direitos das pessoas atendidas.



O compromisso com o atendimento humanizado é dever de todos e contribui para a confiança e satisfação dos pacientes e da comunidade atendida.

9.1. Respeito à autonomia, diversidade e dignidade do paciente

Todos os pacientes atendidos no Complexo Hospitalar de Viçosa devem ser tratados com absoluto respeito à sua **autonomia, diversidade e dignidade humana**, independentemente de sua condição de saúde, origem, classe social, identidade de gênero, orientação sexual, religião, raça, etnia, idade ou qualquer outro fator individual.



O paciente tem o direito de participar ativamente das decisões sobre seu tratamento, sendo informado de forma clara, objetiva e acessível sobre diagnósticos, riscos, opções terapêuticas e possíveis consequências. Cabe ao profissional garantir este direito, respeitando a vontade do paciente sempre que sua capacidade de decisão estiver preservada.

É dever dos colaboradores respeitar e proteger as particularidades culturais, sociais e emocionais de cada indivíduo, evitando julgamentos, estigmas ou qualquer forma de discriminação durante o atendimento.



Violar a dignidade do paciente por ação ou omissão configura infração ética grave e será tratada com a devida seriedade pela instituição.

10. COMUNICAÇÃO EFETIVA

O Complexo Hospitalar de Viçosa adota a comunicação efetiva como um de seus valores, promovendo um ambiente de diálogo claro, respeitoso e eficaz entre colaboradores, pacientes e parceiros.

Todos devem utilizar uma linguagem acessível, livre de termos técnicos incompreensíveis ao paciente, evitando julgamentos, agressividade, ironias, intimidações ou qualquer forma de desrespeito, mesmo em situações de conflito, pressão ou sobrecarga.

A escuta ativa, o cuidado com o tom de voz e a paciência para esclarecer dúvidas são atitudes que demonstram respeito e comprometimento com o cuidado humanizado e a boa convivência profissional.



10.1. Zelo pela imagem da instituição

Cada colaborador é representante do Complexo Hospitalar de Viçosa dentro e fora das suas dependências, sendo responsável por preservar a reputação e a credibilidade da instituição.

É fundamental agir com ética, respeito e discrição, evitando atitudes, palavras ou postagens em redes sociais que possam comprometer a imagem do hospital, de seus pacientes, colegas ou parceiros.

A divulgação de informações internas deve ser realizada somente por profissionais autorizados, respeitando os princípios de confidencialidade e privacidade.

Atitudes que prejudiquem a imagem institucional poderão acarretar sanções disciplinares, conforme previsto nas normas internas.



ATENÇÃO!

É vedado a qualquer colaborador do Complexo Hospitalar de Viçosa conceder entrevistas a rádios, televisão ou outros meios de comunicação utilizando o uniforme da instituição, bem como falar em nome do Hospital ou emitir comentários que envolvam direta ou indiretamente à instituição, salvo quando expressamente autorizado. Todas as entrevistas e manifestações públicas devem ser conduzidas exclusivamente pela equipe de Comunicação, que atua de forma alinhada à Direção e aos princípios institucionais. Comentários em redes sociais, mesmo que com a intenção de defender a instituição, devem ser evitados, pois podem gerar interpretações equivocadas ou comprometer a imagem da instituição.



O cuidado com a comunicação externa é fundamental para preservar a credibilidade, a integridade e a confiança da sociedade no Complexo Hospitalar de Viçosa.

11. COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE: ESG (Ambiental, Social e Governança)

O Complexo Hospitalar de Viçosa – MG reconhece que a sustentabilidade é um compromisso ético com as gerações presentes e futuras. Por isso, adota e incentiva práticas baseadas nos pilares do **ESG – Ambiental, Social e Governança**, que integram a responsabilidade socioambiental à gestão institucional.

11.1. Ambiental

É dever de todos os colaboradores contribuir para a preservação do meio ambiente, evitando desperdícios, reduzindo o consumo de água, energia e papel, e realizando o descarte correto de resíduos, principalmente os de risco biológico, conforme normas da **PNRS (Política Nacional de Resíduos Sólidos)** e da **NR-32**.



O uso consciente dos recursos naturais no ambiente hospitalar é uma expressão de ética, economia e respeito à vida.

No dia a dia, os nossos colaboradores já atuam com protocolos para:

- Reduzir o consumo de água, energia elétrica e papel;
- Evitar desperdícios de insumos e refeições hospitalares;
- Utilizar racionalmente os equipamentos;
- Realizar o descarte de materiais perfurocortantes, recicláveis e resíduos biológicos de acordo com os fluxos e protocolos instituídos.



Essas ações garantem a sustentabilidade do atendimento e reforçam o compromisso com o meio ambiente e com a saúde coletiva.

11.2. Social

O Complexo Hospitalar de Viçosa busca promover um ambiente de trabalho justo, seguro, inclusivo e respeitoso, valorizando a diversidade e o bem-estar dos colaboradores. Também mantém compromisso com a comunidade por meio de ações sociais, programas de acolhimento, transparência no atendimento e ampliação do acesso à saúde de qualidade, especialmente à população mais vulnerável.

11.3. Governança

A governança institucional baseia-se na ética, na legalidade, na transparência e na integridade da gestão, com foco na prestação de contas e no combate a qualquer forma de má conduta ou desvio.

Exemplos de condutas esperadas:

- Agir com honestidade na execução de tarefas, evitando fraudes, favorecimentos ou ocultação de informações;
- Denunciar, com responsabilidade, situações de desvio ético, assédio ou má gestão, por meio dos canais institucionais;
- Cumprir as normas internas, regulamentos e legislações aplicáveis à função exercida;
- Recusar qualquer tipo de vantagem, presente ou benefício que comprometa a imparcialidade das decisões.

A boa governança depende da conduta íntegra de cada colaborador e é essencial para manter a confiança da sociedade na instituição.



12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS- LGPD

É obrigação de todos os colaboradores do Complexo Hospitalar de Viçosa, assegurar a **proteção, confidencialidade e integridade** das informações institucionais e pessoais, em estrita conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018)** e demais normas aplicáveis.

O acesso, o uso, o armazenamento e a divulgação de dados devem ocorrer exclusivamente para fins legítimos, autorizados e necessários ao desempenho das funções profissionais, respeitando os princípios da finalidade, necessidade, segurança e sigilo.

Fica expressamente proibida qualquer ação que implique em:

- Acesso não autorizado ou indevido a informações pessoais de pacientes, colaboradores ou terceiros;
- Divulgação, compartilhamento ou exposição de dados sigilosos em ambientes públicos, redes sociais ou meios não autorizados;
- Reprodução, cópia, armazenamento ou transferência de informações institucionais em dispositivos ou plataformas não autorizados;
- Comentários ou discussões sobre casos clínicos ou informações internas fora dos ambientes profissionais e autorizados.



A responsabilidade pela proteção dos dados é individual e coletiva, sendo compromisso fundamental para a preservação da confiança dos pacientes, colaboradores e da sociedade.



O Complexo Hospitalar de Viçosa mantém políticas e procedimentos rigorosos para garantir a segurança da informação, incluindo treinamentos periódicos, monitoramento dos sistemas e canais de comunicação para denúncias e esclarecimentos.

O descumprimento das normas de proteção de dados pessoais e institucionais será considerado falta grave, sujeita a sanções disciplinares, administrativas, civis e criminais, conforme a legislação vigente.

13. GESTÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

A Assessoria Jurídica/Compliance é responsável pela gestão, atualização e pertinência deste Código de Ética e Conduta, com autonomia operacional, bem como é responsável pelos treinamentos e disseminação dentro da Instituição.

13.1 Canal de denúncias

O Canal de Denúncias Institucional tem como finalidade receber e tratar relatos de condutas que violem princípios éticos, políticas internas, normas da instituição ou a legislação vigente. O Complexo Hospitalar de Viçosa incentiva todos os seus integrantes, bem como qualquer pessoa que mantenha relação com a Instituição, a reportarem situações que estejam em desacordo com as diretrizes estabelecidas. As denúncias devem ser feitas com responsabilidade, transparência e baseadas em fatos concretos, sempre com o maior número possível de informações, e nunca com o intuito de obter vantagens pessoais ou prejudicar terceiros.

Esse canal é gerenciado por empresa externa e especializada, o que assegura independência, imparcialidade e total confidencialidade no tratamento das informações. O denunciante pode optar por se identificar ou permanecer anônimo, sendo que, em ambos os casos, são garantidos o sigilo, a proteção contra retaliações e a preservação de sua identidade, desde que haja boa-fé.





Ao registrar a denúncia, será fornecido um número de protocolo, que deve ser guardado para acompanhar o andamento do processo ou complementar informações.

Todas as denúncias recebidas serão analisadas com seriedade, em ambiente seguro e sigiloso, respeitando tanto os direitos do denunciante quanto o contraditório do denunciado.

O setor de Compliance será o responsável pela apuração, conduzindo o processo com imparcialidade, ouvindo testemunhas e adotando as providências cabíveis. Denúncias infundadas ou feitas com má-fé são consideradas violações ao Código de Ética da Instituição.



As denúncias deverão ser formalizadas por meio dos seguintes canais:

- **Site:** contatoseguro.com.br/complexohospitalarvicosamg
- **QR Code:**



Em caso de dúvidas ou esclarecimentos sobre este Código de Ética e Conduta, entre em contato com a Assessoria Jurídica/ Compliance pelo e-mail: **juridico@hssvicsosa.com.br**.



14. DISPOSIÇÕES FINAIS

Todos os Integrantes devem conhecer, disseminar e cumprir o Código de Ética do Complexo Hospitalar de Viçosa. A difusão da cultura Ética é dever de cada um que compõem a Instituição.

O presente Código de Ética e Conduta entra em vigor a partir do dia 22 de agosto de 2025.

Assessora Jurídica e Compliance - Complexo Hospitalar de Viçosa
Nubia Paiva

Gerente Geral - Unidade São João Batista
Marcelo Andrade de Godoy

Gerente Geral - Unidade São Sebastião
Mowgon Azevedo

Diretor Administrativo - Complexo Hospitalar de Viçosa
Amarildo de Sousa