



# MANUAL DE CONDUTA



Hospital  
Universitário Evangélico  
**Mackenzie**

*“Pois somos feitura dele,  
criados em Cristo Jesus  
para boas obras, as quais  
Deus de antemão preparou  
para que andássemos  
nelas.” Efésios 2.10*



# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>Instituto Presbiteriano Mackenzie – IPM</b> .....	8
<b>Hospital Universitário Evangélico Mackenzie – HUEM</b> .....	10
<b>Identidade Institucional</b> .....	12
Confessionalidade .....	12
Missão .....	12
Visão .....	12
Princípios e Valores .....	13
<b>Princípios da Prática Assistencial</b> .....	14
<b>Palavra da Direção Geral</b> .....	15
<b>NOSSO MANUAL DE CONDUTA</b> .....	16
<b>Considerações Iniciais</b> .....	17
<b>Abrangência</b> .....	18
<b>NOSSAS AÇÕES E ATITUDES</b> .....	19
<b>Condutas Interpessoais</b> .....	20
O Que se Espera de Todos Nós .....	20
Condutas Antiéticas Passíveis de Sanções Disciplinares .....	23
O Que se Espera do Corpo Diretivo .....	25
O Que se Espera do Corpo Clínico .....	26
O Que se Espera da Liderança Administrativa, Médica e Assistencial .....	27
<b>Cumprimento de Leis, Políticas e Normas</b> .....	28
Condutas Antiéticas Passíveis de Sanções Disciplinares .....	29
<b>Proteção Ambiental, Saúde e Segurança no Trabalho</b> .....	30
<b>Uso de Bens da Instituição e Tratamento de Informações</b> .....	31
Uso e Preservação do Patrimônio .....	31
Segurança da Informação .....	32
Condutas Antiéticas Passíveis de Sanções Disciplinares .....	33
<b>Ensino e Pesquisa</b> .....	34
<b>NOSSO RELACIONAMENTO COM TERCEIROS</b> .....	36
<b>Relacionamento com o Cliente</b> .....	37
<b>Relacionamento com o Fornecedor e Parceiro de Negócio</b> .....	38
<b>Relacionamento com Concorrentes</b> .....	39
<b>Relacionamento com o Governo e Partidos Políticos</b> .....	40
<b>NOSSA POLÍTICA DE CONFORMIDADE</b> .....	42
<b>Oferecimento ou Recebimento de Brindes,     Presentes, Convites e Assemelhados</b> .....	43
<b>Doações, Contribuições e Patrocínios</b> .....	44
<b>Conflito de Interesse</b> .....	45
<b>Registros Contábeis e Financeiros</b> .....	45
<b>Contratações e Pagamento de Alto Risco</b> .....	46
<b>Fraude e Suborno</b> .....	46
<b>Lavagem de Dinheiro</b> .....	46
<b>GESTÃO DO MANUAL DE CONDUTA</b> .....	47
<b>Responsabilidades</b> .....	48
<b>Comunicação de Desvios aos Preceitos do Código de Ética     e do Manual de Conduta</b> .....	49
<b>Sugestões e Dúvidas</b> .....	49
<b>Não Retaliação</b> .....	50
<b>Violações ao Código de Ética e ao Manual de Conduta</b> .....	50
<b>Vigência do Manual de Conduta</b> .....	50
<b>TERMO DE COMPROMISSO</b> .....	52



Hospital Universitário Evangélico Mackenzie

# INTRODUÇÃO

O presente Manual de Conduta tem por objetivo estabelecer os preceitos éticos e as normas de conduta que devem orientar as relações internas e externas dos diversos públicos que integram o Hospital Universitário Evangélico Mackenzie, definindo, assim, o significado de integridade organizacional.

Nossa reputação e nossa credibilidade são os ativos mais importantes de que dispomos, e os princípios éticos e de conduta que orientam nossa atuação contribuem para a manutenção da imagem do Hospital como entidade sólida e confiável perante nossos clientes, fornecedores, consumidores, prestadores de serviço e colaboradores em geral.

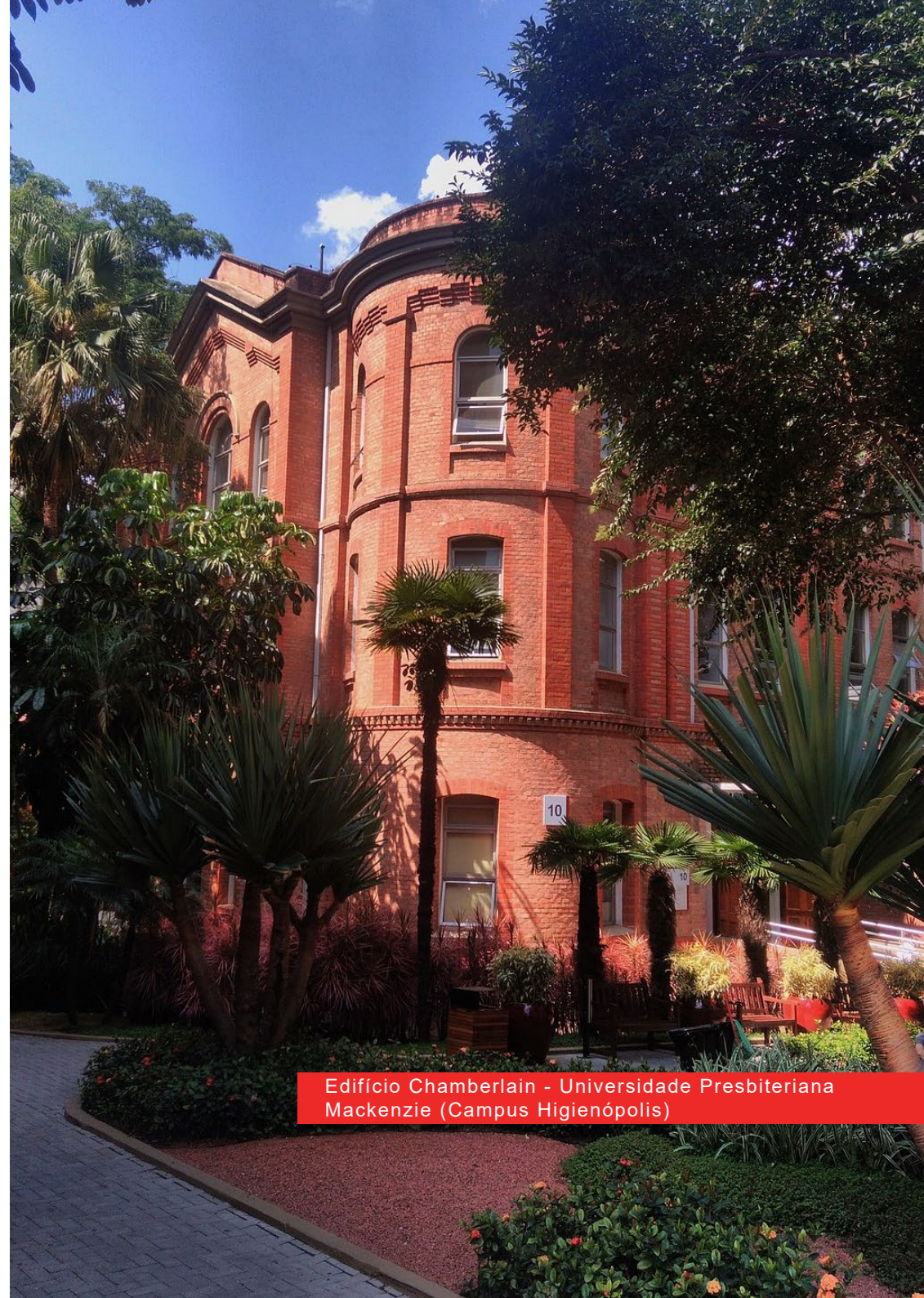
Portanto, a conduta ética e íntegra deve ser a base de todas as nossas ações e devem ser observadas por todos os públicos envolvidos, independentemente das suas atribuições e responsabilidades.

# INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE

O Mackenzie é uma associação civil filantrópica, Confessional e sem fins lucrativos, com finalidade educacional, social, assistencial e de saúde, que tem como associada vitalícia a Igreja Presbiteriana do Brasil (IPB). Suas atividades iniciaram em 1870, com a chegada do casal de missionários presbiterianos George e Mary Annesley Chamberlain à cidade de São Paulo.

Como instituição educacional privada, aberta a todos, independentemente de crença e características individuais e sociais, ao longo de sua existência o Mackenzie contribuiu significativamente para os desenvolvimentos científico e acadêmico nacional, com várias inovações pedagógicas. Por esse pioneirismo, é reconhecido como uma das instituições mais renomadas de ensino e pesquisa no Brasil.

Sem abrir mão de sua vocação e para complementar as atividades educacionais, o Mackenzie ampliou sua atuação para a área da saúde ao adquirir o HUEM e a FEMPAR, além de associar-se a uma escola técnica de enfermagem e a um hospital em Dourados (MS), instituições que são referência em suas áreas de atuação.



Edifício Chamberlain - Universidade Presbiteriana  
Mackenzie (Campus Higienópolis)

# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO EVANGÉLICO MACKENZIE

O Hospital Universitário Evangélico Mackenzie (HUEM), mantido pelo Instituto Presbiteriano Mackenzie (IPM), é considerado um hospital geral e de alta complexidade, certificado como Hospital de Ensino, de caráter privado e filantrópico e grande abrangência no atendimento social. Possui longa tradição em serviços de atendimento na área de saúde, tido como referência no atendimento a queimados para todo o sul do País, e no atendimento de urgências e emergências, traumas, gestação de alto risco e transplantes, entre outras especialidades. É um dos maiores complexos hospitalares no estado do Paraná e atua em parceria com o Sistema Único de Saúde (SUS), o governo do estado do Paraná e a prefeitura de Curitiba.



O Hospital Universitário Evangélico Mackenzie era o Hospital Universitário Evangélico de Curitiba, adquirido pelo IPM, com a Faculdade Evangélica do Paraná, em segundo leilão judicial realizado em 28/09/2018.

O Hospital Evangélico de Curitiba surgiu por meio da mantenedora Sociedade Evangélica Beneficente de Curitiba, conduzida por pastores de diferentes denominações evangélicas, cujo objetivo era a construção de um hospital para atender a população carente do Paraná e de Santa Catarina. Campanhas foram realizadas em prol da construção do hospital, sendo inaugurado em 5 de setembro de 1959, com 150 leitos de internação. Em 1970 foi construído o novo bloco em forma de pentágono acima do prédio existente, triplicando o número de leitos.

Em sua história o HUEM se manteve cumprindo sua missão como instituição de saúde e de acordo com os princípios cristãos, dedicando mais de 90% da sua capacidade de atendimento aos pacientes carentes, usuários do SUS. Também busca a cada dia inovar em tecnologia, instalações, profissionais e novas formas de gerenciamento, visando sempre à excelência no tratamento médico-hospitalar.

## IDENTIDADE INSTITUCIONAL

### CONFESSIONALIDADE

Creemos no Deus triúno - Pai, Filho e Espírito Santo - referência de toda a realidade, cujo Reino se manifesta em todas as áreas do conhecimento e da existência humana, como ensinada na Bíblia Sagrada.

### MISSÃO

Educar e cuidar do ser humano, criado à imagem de Deus, para o exercício pleno da cidadania, em ambiente de fé cristã reformada.

### VISÃO

Ser reconhecida pela sociedade como instituição confessional presbiteriana e filantrópica, que se dedica às ciências divinas e humanas em busca contínua da excelência acadêmica, do cuidado e da gestão.

## PRINCÍPIOS E VALORES

- **Na conduta pessoal:** dignidade, caráter, integridade e espírito mackenzista;
- **No exercício da atividade profissional:** ética, competência, criatividade, disciplina, dedicação e disposição para o trabalho voluntário;
- **No relacionamento interpessoal:** lealdade, respeito mútuo, compreensão, honestidade e humildade;
- **No processo de decisão:** busca de consenso, de justiça, de verdade, de igualdade de oportunidade para todos;
- **No relacionamento entre órgãos colegiados, unidades e departamentos:** cooperação, espírito de equipe, profissionalismo e comunicação adequada;
- **No relacionamento com outras instituições:** responsabilidade, independência e transparência;
- **Na sociedade:** participação e prestação de serviços à comunidade;
- **E, em todas as circunstâncias,** agir com amor que é o vínculo da perfeição, para a maior glória de Jesus Cristo.



## PRINCÍPIOS DA PRÁTICA ASSISTENCIAL

O HUEM-IPM existe para a prestação de assistência médico-hospitalar a quem o procura e à promoção do ensino e pesquisa na área de saúde, utilizando-se de profissionais capacitados e das técnicas mais avançadas à disposição da Instituição, a fim de promover a melhora na qualidade de vida das pessoas, em harmonia com os princípios cristãos. Tem como pilares norteadores da assistência:

- O atendimento humanizado;
- A busca por excelência;
- A competência e efetividade;
- O respeito aos usuários e colaboradores;
- A segurança nos atendimentos;
- O compromisso social;
- A ética cristã: honestidade e transparência;
- A filantropia com sustentabilidade econômica;
- O respeito à vida e às pessoas.



## PALAVRA DA DIREÇÃO GERAL

O Hospital Universitário Evangélico Mackenzie é uma organização empresarial complexa que oferta serviços assistenciais nas mais diversas especialidades médicas com tratamentos diferenciados. Conta com mão de obra altamente qualificada de diferentes áreas do conhecimento - campos das ciências: biológicas, humanas, tecnologias de precisão, tecnologias de informação, biotecnologia, ensino e pesquisa.

É preciso considerar também todo o seu diferencial uma vez que é um hospital universitário atendendo desde a graduação até as mais diversas especializações e ramos de pesquisa.

Mesmo sendo uma empresa particular, como hospital, somos obrigados a seguir desde o seu planejamento estratégico, todo um conjunto de leis, portarias, normas regulamentadoras das três esferas de governo, assim como as exigências éticas e regulação dos diversos Conselhos de classes e das sociedades brasileiras das diferentes especialidades médicas.

Levando em consideração todo esse contexto e a complexidade deste ramo de negócio que envolve vários profissionais e suas especialidades é vital buscar a excelência na elaboração de um manual de conduta que atenda todas essas exigências e que esteja alinhado com o Código de Ética do Instituto Presbiteriano Mackenzie e das diretrizes da Igreja Presbiteriana do Brasil.

Creemos que este manual preenche todos os requisitos para ser uma ferramenta norteadora da conduta para os colaboradores que desejam executar suas tarefas dentro dos mais altos princípios éticos.

Rogério Donato Kampa  
Diretor Geral





## NOSSO MANUAL DE CONDUTA



### CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Manual de Conduta do HUEM-IPM é um documento formal que apresenta diretrizes que objetivam os mais elevados padrões de comportamento em nossa atividade institucional. Deste modo, este Manual deve nortear todas as relações que fazem parte do nosso cotidiano, sendo reflexo de todas as nossas condutas.

Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou fazer parte de nossa história, e por isso deve assumir tal responsabilidade.

As condutas e princípios aqui descritos servem como instruções para as políticas e as normas internas do Hospital Universitário Evangélico Mackenzie, somando-se ao Estatuto Social e Código de Ética do IPM, ao Regimento Interno do HUEM, às leis que regem nossas atividades e aos preceitos éticos das diversas profissões.

Assim, todos os públicos envolvidos do HUEM-IPM devem estar familiarizados com este Manual e com os procedimentos complementares, disponíveis na Intranet, ou oportunamente disponibilizado pela área afim.

Por óbvio, não se espera, abranger todas as situações do cotidiano no Manual de Conduta, deste modo, na dúvida, deve-se consultar a área de Compliance.



## ABRANGÊNCIA

O nosso Manual de Conduta, visa alcançar os diversos públicos, com os quais nos relacionamos, tais como: colaboradores (funcionários, terceiros, residentes, estudantes, pesquisadores, estagiários, entre outros), diretores, membros do corpo clínico, prestadores de serviços, parceiros de negócios, clientes, ou seja, todos os públicos envolvidos. Seu objetivo é orientar o comportamento esperado dos profissionais em todas as nossas unidades e nos nossos relacionamentos, para que assim possamos cuidar e zelar pela nossa imagem e reputação.

A Direção, os Chefes de Serviço de Especialidade Médica, as Gerências, as Coordenações e as Supervisões de áreas têm a obrigação de assegurar sua observância, transmitir o seu conteúdo e servir de exemplo para toda a organização, não obstante o comprometimento de toda a Instituição. Portanto, os requisitos desse manual devem ser cumpridos por todos os públicos que direta ou indiretamente se relacionam com o HUEM.

Se identificar, suspeitar ou souber de desvios ou violações relativas a qualquer de seus requisitos, deverá informar imediatamente os canais pertinentes, que providenciarão a apuração dos fatos relatados.

Se comprovados, serão avaliados pelo Comitê de Ética e Conduta e terão, como consequência, medidas disciplinares correspondentes, além das punições previstas em lei.



## NOSSAS AÇÕES E ATITUDES



## CONDUTAS INTERPESSOAIS

Um ambiente saudável que propicie o desenvolvimento sustentável do Hospital Universitário Evangélico Mackenzie somente será possível por meio de relacionamentos pautados no respeito, cordialidade, empatia, honestidade, educação e profissionalismo. Desta forma, constituem responsabilidades dos públicos envolvidos:

### O Que se Espera de Todos Nós

1. Cumprir e fazer cumprir o Estatuto e Código de Ética do IPM, o Regimento Interno e o Manual de Conduta do HUEM-IPM;
2. Atuar em conformidade com os princípios contidos neste manual, cumprir a legislação e as normas regulatórias aplicáveis, bem como políticas e procedimentos internos do HUEM-IPM no desempenho de suas funções;
3. Atuar de forma ética e transparente e com iniciativas de compromisso com a sustentabilidade;
4. Preservar a honra, a nobreza e a dignidade na profissão, na função e nas atividades operacionais e assistenciais, nas relações pessoais e interpessoais, agindo com espírito de respeito, de honestidade, de veracidade, de dignidade e de boa-fé;
5. Exercitar a prática eficaz dos padrões e princípios de conduta do HUEM-IPM, das normas estatutárias e regimentais, que visam à convivência harmônica entre os colaboradores de todas as unidades do HUEM-IPM, com vistas à consecução do bem comum;
6. Respeitar os princípios e valores balizadores da Instituição, bem como, os seus princípios confessionais;
7. Portar-se com dignidade, integridade, decoro, cooperação, consciência dos princípios morais, respeito mútuo e princípios da ética e da fé cristã reformada;
8. Respeitar todos os demais Colaboradores, Clientes e Parceiros em todos os aspectos;
9. Apresentar-se em trajes ou vestimentas compatíveis com o decoro;
10. Utilizar adequadamente o uniforme de trabalho, quando exigido em sua função; quando não exigida a utilização de uniforme, espera-se o uso do bom senso e discrição em sua vestimenta, de forma compatível com os Princípios e Valores do HUEM-IPM;
11. Observar padrões disciplinares compatíveis com as finalidades do HUEM-IPM, em todas as atividades que levarem seu nome ou sua imagem, ou que forem a eles associadas, protegendo, ainda, o seu patrimônio material e imaterial, de forma coerente com sua natureza;
12. Cumprir integralmente os seus Contratos de Trabalho ou Prestação de Serviços comprometendo-se com a excelência e respeitando todos os aspectos mencionados neste manual;
13. Exercitar com eficiência e competência as atividades que lhes forem confiadas;
14. Prestar esclarecimentos fidedignos e nos prazos estabelecidos atendendo pedidos de informação ou interpelação, inclusive quando o fizerem aos órgãos externos;
15. Cuidar e utilizar com diligência todos os recursos do HUEM-IPM;
16. Utilizar com economia o material que lhe for confiado e conservar os bens e o patrimônio do HUEM-IPM que tiver acesso, para o exercício de suas atribuições;
17. Promover uma cultura de cuidado, zelo e proteção ao patrimônio, à imagem e à propriedade intelectual do HUEM-IPM;
18. Manter a proteção e o sigilo necessário quanto a toda informação, física ou digital, respeitada a legislação vigente, que preservem a segurança e os interesses do HUEM-IPM;
19. Exercer com sigilo e privacidade o manuseio de documentos e assuntos de natureza reservada de que tenha conhecimento em razão do seu cargo, função ou condição;



20. Cuidar da nossa conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo em circunstâncias profissionais, não expondo a imagem do HUEM-IPM, do qual somos parte;
21. Agir de maneira transparente, honesta e no interesse da HUEM-IPM e bem-estar da sociedade, promovendo a boa reputação da instituição;
22. Não utilizar o cargo, função ou influência para obter quaisquer vantagens para si ou para outrem;
23. Usar o crachá de identificação pessoal durante todo o período de permanência na instituição, desde a entrada até a saída;
24. Obedecer às normas de saúde e segurança do trabalho, devendo realizar as atividades profissionais condizentes com função, ambiente e responsabilidade à qual foi contratado;
25. Comunicar à autoridade superior ou aos canais institucionais pertinentes qualquer irregularidade de que tiver ciência.



## Condutas Antiéticas Passíveis de Sanções Disciplinares

1. Praticar atos constrangedores ou tentar estabelecer relacionamentos de natureza invasiva da intimidade que sejam ou possam vir a ser interpretados como assédio sexual;
2. Realizar manifestações, propaganda ou ato de caráter político-partidário, filosófico, de origem ou conduta sexual, para discriminar ou estigmatizar indivíduo, desrespeitando sua privacidade;
3. Praticar atos de discriminação religiosa ou racial, de incitamento, bullying ou qualquer tipo de manifestação discriminatória de qualquer natureza, dirigida a qualquer pessoa e em qualquer situação;
4. Incontinência pública e escandalosa, caracterizada por sinais de embriaguez ou toxicomania, que comprometa, por sua habitualidade, a dignidade da Instituição;
5. Agir na incitação ou promoção de atos de desrespeito de qualquer natureza, desobediência, distúrbio ou que, de qualquer forma importe em indisciplina ou perturbação do bom andamento das atividades institucionais e acadêmicas;
6. Permitir ou promover a prática de jogos de azar nas dependências do HUEM-IPM;
7. Consumir bebida alcoólica ou utilizar qualquer tipo de substância ilícita que altere sua capacidade funcional ou condição comportamental durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho;
8. Usar de qualquer meio fraudulento, ou qualquer ardil, em benefício próprio ou de outrem, com o propósito de lograr aprovação, promoção, ou qualquer tipo de vantagem, quer para si, ou para terceiros;

9. Utilizar informações privilegiadas, confidenciais ou até mesmo de sua posição de Colaborador ou Prestador de Serviços da área de Saúde do HUEM-IPM, a fim de assegurar oportunidades para benefício pessoal, de membros de sua família ou terceiros;
10. Revelar segredos de que tenha conhecimento em razão do cargo;
11. Utilizar indevidamente recursos da Instituição colocados sob a sua responsabilidade;
12. Participar de atividades externas que afetem sua capacidade de desempenhar suas funções de Colaborador ou Prestador de Serviços da área de Saúde;
13. Ter interesses financeiro, pessoal ou participação societária em concorrentes e fornecedores do HUEM-IPM;
14. Comercializar qualquer tipo de produto ou serviço no ambiente ou horário de trabalho ou realizar outra atividade não relacionada com suas atribuições profissionais;
15. Divulgar artigos, textos ou outras formas de manifestação pública, identificando-se como Colaborador ou Prestador de Serviços da área de Saúde HUEM-IPM, que sejam contrários ou atentem contra os Valores, Princípios e Confessionalidade da Instituição;
16. Utilizar o nome e os símbolos do HUEM-IPM, Mackenzie, da Entidade Mantenedora e seu Associado Vitalício sem autorização expressa das instâncias competentes;
17. Criticar e ou desqualificar os produtos e serviços do HUEM-IPM perante o público interno ou externo.

## O Que se Espera do Corpo Diretivo

1. Ser exemplo de boa conduta, de honestidade, transparência e integridade, observando a confidencialidade quando a situação assim o exigir;
2. Buscar sempre a verdade, executando e promovendo a melhor forma de governança;
3. Exigir apenas resultados possíveis e justificados aos colaboradores, sendo vedadas atividades que dizem respeito a interesse particular;
4. Zelar pelo interesse do HUEM-IPM na tomada de decisões, sendo imparcial, evitando assim a ocorrência de conflito de interesse;
5. Ter continuamente uma postura ética e igualitária entre os diversos públicos que se relacionam com o HUEM-IPM, deixando evidente nosso compromisso com os valores e princípios éticos;
6. Não receber vantagens indevidas ou abusar do poder decorrente de sua posição hierárquica;
7. Agir com decoro no exercício do seu cargo, desenvolvendo sempre práticas de atos regulares e contra a corrupção;
8. Promover boa e adequada comunicação sobre as decisões tomadas e sobre os fatos que afetam a vida de todos que participam e atuam na organização, de maneira a promover ambiente de confiança e tranquilidade;
9. Respeitar os níveis hierárquicos, as funções estabelecidas e a cadeia de comando expressas no organograma vigente, para oferecer exemplo de respeito e apreço às pessoas e suas competências em ambiente de cooperação e de trabalho multidisciplinar.



## O Que se Espera do Corpo Clínico

1. Manter comportamento cordial e respeitar os colegas e colaboradores da Instituição;
2. Assistir aos pacientes sob seus cuidados com respeito, consideração e dentro da melhor técnica em benefício deles;
3. Informar com clareza ao paciente ou ao seu responsável legal sobre o procedimento médico a ser realizado;
4. Participar de atos médicos em sua especialidade e colaborar com seus colegas na assistência aos seus pacientes, quando solicitado;
5. Registrar com clareza, no prontuário médico do paciente, todas as informações pertinentes ao quadro clínico, diagnóstico, evolução e conduta dos pacientes;
6. Utilizar com perícia e desvelo os recursos técnicos disponíveis e priorizar os serviços de diagnóstico e tratamento credenciados pelo hospital;
7. Assumir total responsabilidade civil, criminal e ética por seus atos médicos e suas indicações de métodos de diagnósticos e terapêuticos;
8. Zelar pelo bom nome e pela boa reputação do Corpo Clínico e da Instituição;
9. Disponibilizar-se a auxiliar a administração da Instituição, propondo modificações e aperfeiçoamentos, com a

finalidade de melhorar a assistência aos pacientes e os padrões técnicos e operacionais da atividade médica;

10. Usar de forma racional e consciente os insumos e técnicas colocadas ao seu dispor, minimizando custos e maximizando a eficácia na atividade médico-hospitalar;
11. Contribuir com o equilíbrio econômico financeiro da instituição minimizando custos, com foco na melhoria constante da qualidade dos serviços prestados.

## O Que se Espera da Liderança Administrativa, Médica e Assistencial

1. Selecionar colaboradores e prestadores de serviços pelas suas qualificações e adequabilidade à função;
2. Fornecer instruções precisas (especialmente no cumprimento da lei);
3. Comunicar claramente a importância da ética e integridade, incentivando colaboradores a usar o Código de Ética e o Manual de Conduta como referência em seu dia a dia;
4. Informar à equipe que as infrações ao Código de Ética e ao Manual de Conduta são inaceitáveis e que implicarão em medidas disciplinares, além das consequências legais;
5. Fixar metas desafiadoras e, ao mesmo tempo, alcançáveis;
6. Monitorar o cumprimento das diretrizes hospitalares, bem como observância às leis e aos requisitos desse manual;
7. Liderar a equipe com franqueza, profissionalismo, educação, respeito e justiça;
8. Estar acessível e disposto ao diálogo franco e construtivo em todos os momentos e situações.



## CUMPRIMENTO DE LEIS, POLÍTICAS E NORMAS

Todos os públicos envolvidos são responsáveis por garantir o cumprimento do quesito legal e normativo da Instituição. Por isso, a nossa conduta deve ser pautada pelos seguintes parâmetros de conduta:

1. Cumprir as leis ordinárias no relacionamento com instituições financeiras e agentes públicos;
2. Cumprir todas as normas, regras e legislações vigentes e contribuir para o aprimoramento dos procedimentos internos do HUEM-IPM;
3. Comprometer-se com a prevenção e combate a todas as formas de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, assédio moral, sexual ou discriminação;
4. Observar as normas legais, estatutárias, regimentais e regulamentares em quaisquer atividades ou ambientes do HUEM-IPM, inclusive no que diz respeito aos prazos preestabelecidos;
5. Atuar com lisura na prestação de contas relativa à execução orçamentária ou a verbas concedidas pela Entidade Mantenedora para finalidades específicas;
6. Comunicar ao seu superior hierárquico ou a área de Compliance qualquer desvio de conduta ou violações ao Estatuto e Código de Ética do IPM, o Regimento Interno e o presente Manual de Conduta do HUEM-IPM, conflito de interesses, descumprimento de normas, regulamentos, ou qualquer ação que coloque em risco a reputação da Instituição.

## Condutas Antiéticas Passíveis de Sanções Disciplinares

1. Atentar contra a probidade administrativa;
2. Violar ou apropriar indevidamente dos bens das pessoas e do HUEM-IPM, inclusive quanto à sua imagem;
3. Praticar qualquer ato, em tese, definido como infração às leis penais, como calúnia, injúria, difamação, rixa, vias-de-fato, lesão corporal, dano à pessoa ou ao patrimônio, desacato e falsidades ideológica ou documental;
4. Portar armas, substâncias explosivas e/ou artefatos explosivos nas dependências do HUEM-IPM;
5. Fornecer ou divulgar dados falsos sobre vida pessoal ou profissional ou de qualquer outra natureza;
6. Agir com fraude na prestação de contas relativa à execução orçamentária ou a verbas concedidas pelo HUEM-IPM, Mantenedora ou por órgãos de fomento para finalidades específicas;
7. Utilizar verbas conferidas pelo HUEM-IPM, mantenedora ou por órgãos de fomento para fins diversos dos estabelecidos no ato da concessão;
8. Praticar atos contra a boa ordem e a administração do HUEM-IPM ou que violem normas da Instituição;
9. Manter sob sua subordinação imediata, em cargo ou função de confiança, cônjuge, companheiro (a) ou parente até o terceiro grau.

## PROTEÇÃO AMBIENTAL, SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

O Corpo Diretivo e os Líderes têm o dever de promover sua própria saúde e de apoiar seus Liderados neste sentido, bem como, promover a segurança das operações e a conservação ambiental com foco no desenvolvimento sustentável.

Todos os públicos envolvidos devem conhecer e cumprir com os requisitos relacionados à proteção ambiental, à segurança no trabalho, à sua própria saúde e dos demais envolvidos.

Os públicos envolvidos devem atender aos requisitos legais e aqueles estabelecidos pelo HUEM-IPM para o controle dos riscos à saúde, à segurança e ao meio ambiente que possam ocorrer nos ambientes internos e externos em decorrência das atividades do HUEM-IPM.

Em caso de acidentes e fiscalizações decorrentes envolvendo o HUEM-IPM, seus Fornecedores ou Clientes, aquele que primeiro tiver contato com o incidente ou com as autoridades públicas tem o dever de efetuar a comunicação prontamente, e depois também por escrito, aos responsáveis internos pela segurança no trabalho e/ou ambiental, conforme o caso, bem como aos seus líderes imediatos.

Os públicos envolvidos não devem impedir a entrada ou dificultar o trabalho de fiscais, polícia ambiental ou auditores fiscais do trabalho nas instalações do HUEM-IPM. O acompanhamento de tais autoridades, entretanto, deve ser efetuado por colaborador qualificado e treinado para este fim.



## USO DE BENS DA INSTITUIÇÃO E TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES

### Uso e Preservação do Patrimônio

Todos os públicos envolvidos são responsáveis por garantir a correta utilização e conservação dos bens e instalações do HUEM-IPM. São considerados bens da Instituição: máquinas, equipamentos, utensílios, bens de consumo, edificações, veículos, tecnologia, softwares, propriedade intelectual, etc. Sendo assim, devemos:



1. Zelar pelas instalações, recursos, equipamentos, máquinas e demais materiais de trabalho à disposição, utilizando-os de forma adequada, exclusivamente às suas finalidades, respeitando todas as políticas e normativas referentes a utilização de ativos e recursos da Instituição;
2. Adotar o uso consciente, evitando desperdício e abusos;
3. Não utilizar o patrimônio do HUEM-IPM para a obtenção de vantagens pessoais, e nem fornecido a terceiros, para qualquer fim, salvo os dispositivos previstos em contrato, em conformidade com as normas internas da Instituição.

Em caso de dúvidas, falta de conhecimento ou preparação para lidar com algum patrimônio, não o faça e solicite, o mais rápido possível, treinamento ou orientação para utilizá-lo.

## Segurança da Informação

As informações e os conhecimentos de processos internos do HUEM-IPM são de sua exclusiva propriedade e, por isso, devem ser utilizados, gerenciados e protegidos adequadamente. Integram esse ativo todos os conhecimentos técnicos e tecnológicos (publicações, relatórios e demais informações confidenciais), que garantem a qualidade dos nossos serviços. Todos os públicos envolvidos são responsáveis pela segurança da informação no HUEM-IPM. Deste modo, devemos:

1. Seguir sempre a política de segurança da informação e procedimentos referentes ao uso correto de informações da Instituição, garantindo a sua integridade e correta divulgação;

2. Observar as políticas institucionais para o uso de e-mail, rede interna, internet, softwares e outras formas de acesso e manipulação de dados. A conta eletrônica e/ou usuário para acesso aos sistemas corporativos e a internet é pessoal, confidencial e intransferível;
3. Manipular dados pessoais somente quando necessário e apenas para propósitos legítimos, claros e predeterminados;
4. Tratar sempre as informações sigilosas com cautela, independentemente de sua natureza (assistencial, comercial, fiscal, entre outros);
5. Manter a confidencialidade no que diz respeito a assuntos institucionais, que não tenham se tornado de conhecimento público. Essa obrigação continuará vigorando mesmo depois do término do vínculo empregatício;
6. Utilizar os recursos de informática e redes do HUEM-IPM exclusivamente para fins institucionais;
7. Reportar casos em que se verifique qualquer incidente relacionado a segurança da informação dentro ou fora da organização;
8. Informar ao setor de Tecnologia de Informação qualquer inconformidade operacional encontrada no sistema.

## Condutas Antiéticas Passíveis de Sanções Disciplinares

1. Usar meio eletrônico para produzir, armazenar, enviar e receber mensagens em qualquer formato, com conteúdo fraudulento, pornográfico, ameaçador ou atentatório à moral e à ética, ou sediar páginas ofensivas, preconceituosas, caluniosas ou obscenas no sistema HUEM-IPM;





2. Acessar os computadores, programas de computadores, dados, informações, redes ou porções restritas do sistema computacional do HUEM-IPM ou de terceiros, sem a devida autorização;
3. Usar identificação de outro usuário no acesso aos computadores do HUEM-IPM ou da Entidade Mantenedora;
4. Aproveitar (a existência) de falhas de configuração ou de falhas de segurança ou o conhecimento de senhas especiais para alterar o sistema computacional;
5. Obstruir no desempenho do sistema ou interferência no trabalho dos demais usuários;
6. Realizar pesquisas, palestras, seminários ou similares, emitir declarações, escrever artigos ou publicações em redes sociais que façam menção ao HUEM-IPM, sem a prévia autorização formal e por escrito da Diretoria Geral.

## ENSINO E PESQUISA

O HUEM-IPM tem o objetivo de fomentar o desenvolvimento de estudos clínicos, a capacitação de profissionais e a difusão de conhecimento na área da saúde.

A disseminação do conhecimento deve seguir critérios elevados de qualidade e de inquestionável padrão ético, proporcionando uma adequada capacitação e atualização de profissionais do segmento e dos próprios colaboradores.

As pesquisas científicas devem ser calcadas na dignidade e transparência, observando-se os mais altos padrões éticos e morais, a pertinente legislação, as regras de segurança, e sob a inafastável supervisão da Comissão de Ética em Pesquisas, visando a preservação da integridade de todos os envolvidos. Assim, espera-se:

1. Proteger a propriedade intelectual do HUEM-IPM.
2. Respeitar a propriedade intelectual e os direitos autorais, inclusive em relação a terceiros.



## NOSSO RELACIONAMENTO COM TERCEIROS



## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O relacionamento com os clientes (pacientes, acompanhantes, entre outros) deve ser pautados pela honestidade, respeito e transparência, com ações e comportamentos que transmitam os valores confessionais do HUEM-IPM. Assim, devemos:

1. Acolher os clientes com humanismo, profissionalismo, empatia, competência, dedicação, cordialidade, atenção, presteza, segurança e respeito;
2. Respeitar os direitos dos clientes, oferecendo-lhes tratamento digno e entrega dos serviços e produtos com alto padrão de qualidade e segurança;
3. Dar respostas às suas solicitações, de forma cordial, objetiva, ágil e profissional, em prazo adequado, observando a devida fundamentação quando de resposta negativa e certificando-se que houve entendimento mútuo;
4. Buscar as soluções mais adequadas na resolução dos problemas que envolvam clientes e encaminhá-las para análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhoria contínua em nossos serviços e produtos;
5. Ser receptivo às opiniões dos clientes e buscar as melhorias necessárias e viáveis;
6. Assumir os erros com franqueza, buscando soluções que atendam a necessidade do cliente;
7. Manter sigilo da informação fornecida pelo cliente.

## RELACIONAMENTO COM O FORNECEDOR E PARCEIRO DE NEGÓCIO

O relacionamento com fornecedores (aqueles que fornecem produtos e serviços) e parceiros de negócios (aqueles que agem mandatados e em nome da Instituição) deve ser orientado pela honestidade, profissionalismo e imparcialidade, impondo-se a todos o dever de cautela na relação com os mesmos, com o propósito de evitar a prática de condutas temerárias que possam configurar conflito de interesses e até mesmo ato ilícito. Por isso, nossa relação com os fornecedores e parceiros de negócio deve ser pautada pelos seguintes parâmetros de conduta:

1. Contratar empresas ou pessoas que respeitam a Legislação Brasileira, observando os mecanismos de integridade;
2. Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis, escolhendo fornecedores de boa reputação;
3. Ajustar termos de contratação com base em critérios técnicos, profissionais, éticos, que preencham as necessidades do HUEM-IPM, garantindo sempre o melhor custo-benefício;
4. Avaliar as qualificações e a reputação antes da contratação, bem como acompanhar as atividades dos parceiros de negócio que representem a Instituição (due diligence);
5. Não utilizar os parceiros de negócios, em nenhuma circunstância, para a realização de qualquer atividade ilícita ou que contrarie os requisitos do Código de Ética e desse Manual de Conduta.

## RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES

O HUEM-IPM está comprometido com o Princípio da Livre Concorrência, prezando pela prática de suas finalidades institucionais de maneira ética e justa, que conserve todas as leis afetas ao tema, vedando-se quaisquer práticas anticompetitivas. O relacionamento com os concorrentes deve ser pautado pelos seguintes parâmetros de conduta:

1. Não se engajar em atividades ou negócios lesivos ao consumidor, à administração pública ou sociedade, zelando pela concorrência leal;
2. Não se relacionar com concorrentes, objetivando acordos quanto a preços, capacidades de produção, repartição de mercado, territórios de venda ou programas de produção e atitudes que elimine a competição sadia;
3. Não estabelecer acordos com concorrentes no sentido de não competir, restringir negócios com fornecedores, apresentar ofertas fictícias no âmbito de propostas ou repartir clientes, mercados, territórios ou programas de produção;
4. Não obter e não usar informações confidenciais de concorrentes.

## RELACIONAMENTO COM O GOVERNO E PARTIDOS POLÍTICOS

Contatos com o governo em nome do HUEM-IPM serão coordenados exclusivamente pela Diretoria Geral. O relacionamento com o Governo e Partidos Políticos deve ser pautado pelos seguintes parâmetros de conduta:

1. Refutar qualquer ação que configure ato lesivo à Administração Pública, nacional ou estrangeira, não tolerando o oferecimento ou recebimento de quaisquer vantagens, tangíveis ou intangíveis, diretas ou indiretas, para si ou para outrem, que possam influenciar qualquer decisão ou caracterizar tráfico de influência, sob pena de incurso nas sanções previstas na Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013), sem prejuízo daquelas previstas neste Manual;
2. Respeitar a legislação aplicável, o Código de Ética do IPM e este Manual de Conduta nas relações estabelecidas com órgãos públicos em geral;
3. Estabelecer relacionamento com autoridades, políticos e agentes públicos pautado pela ética, profissionalismo e transparência, reportando imediatamente ao HUEM-IPM qualquer forma de pressão, oferta ou solicitação por parte de agente público contrária a estes princípios;
4. Não oferecer brindes, presentes ou qualquer espécie de vantagem, financeira ou não, a qualquer agente público ou político, às pessoas a eles relacionadas, em contrapartida à benefícios particulares ou em nome do HUEM-IPM;

5. Não utilizar interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular interesses ou a identidade de quem vier a se beneficiar de eventuais atos ilícitos praticados;
6. É vedado fraudar a realização de qualquer licitação ou contrato decorrente com o Poder Público, incluindo práticas que tenham por objetivo afastar concorrentes de forma ilícita, inclusive pelo oferecimento de qualquer espécie de vantagem;
7. É expressamente proibido em contratos e licitações com o Poder Público a realização de acordos ou combinações prévias com concorrentes, que tenham por objetivo fraudar o caráter competitivo do procedimento de licitação estabelecido pela Lei 8.666/93 e demais normas aplicáveis.





## NOSSA POLÍTICA DE CONFORMIDADE



Unidade de Internação HUEM

O HUEM-IPM enfatiza a proibição de conceder ou oferecer propina, suborno, pagamento de facilitação e qualquer outro benefício que se configure em vantagem indevida, seja diretamente ou por meio de terceiros. Também é proibido qualquer tipo de fraude, divulgação de informações falsas, formação de cartel e engajamento em atividades ilícitas, tais como: lavagem de dinheiro, concorrência desleal e descumprimento das leis. Sendo assim, a conduta de todos deve ser pautada pelos seguintes parâmetros de conduta:

### OFERECIMENTO OU RECEBIMENTO DE BRINDES, PRESENTES, CONVITES E ASSEMELHADOS

O oferecimento ou o recebimento de presentes, convites, brindes e assemelhados vinculados ao contexto de negócios é uma prática comercial comum. No entanto, esta prática deve estar de acordo com as legislações pertinentes, deve ser realizada de maneira transparente, e não deve ter a intenção de causar influência indevida ou, ainda, colocar o HUEM-IPM em situação constrangedora.

A prática pode ocorrer desde que sua finalidade seja o estreitamento comercial ou o atingimento de objetivos institucionais, motivo pelo qual é obrigação de todos cumprir a normativa interna que versa sobre o assunto, observando valores aceitáveis em diversas situações, a documentação e os registros necessários para garantir rastreabilidade e transparência, os níveis hierárquicos necessários para aprovações e o contexto em que essa prática é adequada.

## DOAÇÕES, CONTRIBUIÇÕES E PATROCÍNIOS

1. Nenhum benefício pode ser concedido ou recebido para obter alguma vantagem indevida;
2. Não é permitido prometer, oferecer, receber ou prestar contribuições com a finalidade de garantir benefícios competitivos injustificados;
3. Não podem ser prestadas contribuições para eventos organizados por pessoas ou organizações com objetivos incompatíveis com a nossa Identidade Institucional e/ou que possam prejudicar a reputação de nossa Instituição;
4. É proibido doações, contribuições e patrocínios para pessoas físicas, organizações que representem risco à reputação de nossa instituição, partidos políticos, candidatos a cargos públicos, instituições religiosas e qualquer instituição que represente risco de aplicação indevida do recurso doado;
5. Em sendo aprovados, é vedado realizar ou receber doações, contribuições e patrocínios por meio de depósitos em contas que não sejam de titularidade do HUEM-IPM;
6. Todas as contribuições sob a forma de patrocínio têm de ser transparentes, basear-se num contrato escrito, possuir uma finalidade de negócio legal e ser adequada à compensação oferecida.

## CONFLITO DE INTERESSE

Todas as atividades de gestão e tomadas de decisões devem buscar o melhor benefício ao HUEM-IPM, portanto, é obrigação de todos evitar qualquer situação que possa implicar ou aparentar implicar em um conflito de interesses, que podem ocorrer em situações tais como, mas não limitadas a:

- a) Na tomada de decisão, que possa configurar em interesse pessoal, em detrimento do interesse da Instituição.
- b) No exercício de outra atividade remunerada que possa prejudicar o desempenho do profissional ou represente competição à nossa Instituição.

Todas as relações e/ou situações que possam caracterizar, ainda que aparentemente, um conflito de interesses, devem ser informadas ao gestor imediato e à área de Compliance, para avaliação. A comunicação antecipada de qualquer potencial conflito é a chave para se manter em total conformidade com o Código de Ética e o presente Manual de Conduta.

## REGISTROS CONTÁBEIS E FINANCEIROS

O HUEM-IPM mantém controles, mecanismos e procedimentos para garantir a integridade de todas as informações financeiras e contábeis, sendo dever de todos assegurar que os documentos e os registros contábeis e financeiros, criados por si ou sob sua responsabilidade, estejam completos, sejam precisos, reflitam honestamente cada transação ou despesa e sejam gerados no tempo devido e de acordo com as leis e normas contábeis e financeiras aplicáveis.



## CONTRATAÇÕES E PAGAMENTO DE ALTO RISCO

As contratações e os pagamentos considerados de alto risco são analisadas e pré-aprovados pela área de Compliance, conforme normativos institucionais.

## FRAUDE E SUBORNO

É expressamente proibido, no exercício das funções institucionais, condutas que burlem processos e controles visando obter ganhos para si, para outrem, ou para o próprio HUEM-IPM mediante qualquer tipo de fraude ou suborno.

## LAVAGEM DE DINHEIRO

Nenhuma organização está imune ao risco de ser indevidamente envolvida em situações relacionadas à Lavagem de Dinheiro (evasão fiscal, terrorismo, tráfico de drogas e/ ou pessoas, estelionato, falsificação de dinheiro, entre outros) e ter a sua imagem e reputação comprometida. O compromisso do HUEM-IPM neste quesito é não promover nem se engajar em nenhuma atividade que possa se caracterizar por lavagem de dinheiro, sendo dever de todos vigilar as situações suspeitas (com clientes, transportadoras, fornecedores e outros) e reporta-las imediatamente à direção.



## GESTÃO DO MANUAL DE CONDUTA





## RESPONSABILIDADES

É responsabilidade de todos zelar e praticar as diretrizes estabelecidas no Código de Ética e no Manual de Conduta.

O Comitê de Ética e Conduta foi criado para reforçar a aplicação do Código de Ética e do Manual de Conduta, propondo ações de atualização, disseminação e cumprimento deste instrumento, assegurando sua eficácia e efetividade.

O Comitê de Ética e Conduta está subordinado ao Diretor Geral, e será composto pelas seguintes áreas: Direção Administrativa, Compliance, Assessoria Jurídica e Gerenciamento de Risco.

Com imparcialidade, cabe ao Comitê de Ética e Conduta estabelecer critérios para o tratamento de situações não previstas no Manual, dirimir situações controversas, equacionar dilemas éticos e garantir a uniformidade dos critérios usados na resolução de casos similares.

A área de Compliance é responsável por desenvolver e aplicar plano de comunicação e treinamentos dos temas do Código de Ética e do Manual de Conduta, bem como receber e efetuar a gestão das apurações das denúncias capturadas pelo Canais de Comunicações, dando suporte ao Comitê de Ética e Conduta, para a tomada de decisões, em acordo com as Políticas aprovadas.

## COMUNICAÇÃO DE DESVIOS AOS PRECEITOS DO CÓDIGO DE ÉTICA E DO MANUAL DE CONDUTA

Qualquer pessoa que constatar alguma prática ou ato que sejam contrários aos estabelecidos no Código de Ética e neste Manual de Conduta deverá comunicar o ocorrido aos canais de comunicação disponíveis no portal/endereço web do HUEM-IPM, podendo realiza-lo de forma anônima ou não.

Toda comunicação recebida será tratada com confidencialidade e sigilo, com exceção daquelas onde há a obrigação legal de informar às autoridades governamentais, salvo no anonimato do denunciante.

## SUGESTÕES E DÚVIDAS

Sugestões para atualização, melhorias, dúvidas, situações não previstas no Manual de Conduta ou ainda sobre como agir perante um dilema ético, devem ser encaminhadas ao seu Superior Imediato, ao Canal de Comunicação ou junto à Área de Compliance pelo e-mail: [compliance@huemackenzie.org.br](mailto:compliance@huemackenzie.org.br) para análise.



## NÃO RETALIAÇÃO

O tratamento da denúncia e as apurações internas atenderão aos princípios da objetividade, confidencialidade, imparcialidade e independência, e os denunciantes serão protegidos de qualquer represália ou consequência negativa. Atos de retaliação não serão tolerados.

## VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE ÉTICA E AO MANUAL DE CONDUTA

As infrações e o descumprimento do Código de Ética e deste Manual de Conduta implicarão medidas disciplinares de acordo com as políticas vigentes, a gravidade do fato e/ou penalidades com base na legislação aplicável.

## VIGÊNCIA DO MANUAL DE CONDUTA

O Manual de Conduta entra em vigor a partir de sua divulgação, sem previsão para término. Em relação a seu conteúdo, estão previstas revisões sistemáticas, podendo haver alterações a qualquer tempo, as quais serão comunicadas, oportunamente, a todos os públicos envolvidos do HUEM-IPM.

Uma vez dado conhecimento deste Manual de Conduta, a Instituição não reconhecerá como legítima nenhuma alegação de desconhecimento referente ao que está contido neste documento, independentemente das justificativas que poderão vir a ser apresentadas.



## TERMO DE COMPROMISSO

Eu, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (nome), CPF nº \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ (função ou cargo), matrícula  
nº \_\_\_\_\_, DECLARO que tomei conhecimento,  
compreendi e estou de acordo com as disposições contidas  
no Manual de Conduta do Hospital Universitário Evangélico  
Mackenzie (HUEM-IPM), cuja cópia me foi entregue neste ato,  
e que me comprometo a respeitar, no desempenho de minhas  
atividades, em todos os seus termos, condições e princípios  
éticos.

Declaro, ainda, que no caso de dúvida ou conhecimento de  
violações a este Manual e à Lei 12.846/13 (Lei Anticorrupção),  
informarei imediatamente a Instituição, através do Superior  
Imediato, Canal de Comunicação Institucional ou Compliance.

Curitiba, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

*“Porque assim é a vontade  
de Deus, que, pela prática  
do bem, façais emudecer a  
ignorância dos insensatos;”  
1 Pedro 2:15*



# MANUAL DE CONDUTA



Hospital  
Universitário Evangélico  
**Mackenzie**

[www.huemackenzie.org.br](http://www.huemackenzie.org.br)

Alameda Augusto Stellfeld, 1908  
Bigorrilho, Curitiba - PR, 80730-150

*Versão nº 2, de julho de 2020*