

Risoleta

Hospital Risoleta Tolentino Neves

MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA





Risoleta

Hospital Risoleta Tolentino Neves

HOSPITAL RISOLETA TOLENTINO NEVES

Pedro Guatimosim Vidigal

Diretor Geral

Andréia Augusta Diniz Torres

Diretora Administrativo-Financeira

Mônica Aparecida Costa

Diretora Técnico-Assistencial

Edmundo Leite de Carvalho Jr.

Diretor Clínico

Arthur Nicolato

Vice-Diretor Clínico

Rafael Barbuto

Coordenador do Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão

Este Manual foi lançado em setembro de 2021 e revisado em junho de 2024.



MENSAGEM DA DIRETORIA

Este Manual busca estimular e expressar a importância de uma conduta ética, transparente e respeitosa em todas as relações na comunidade Risoleta. Para isso, define as diretrizes gerais para as atitudes e os comportamentos dos trabalhadores do Hospital Risoleta Tolentino Neves, independente do cargo ou da função exercida, visando assegurar um comportamento íntegro no relacionamento com os usuários e seus familiares, com colegas de trabalho, assim como nortear as relações com os gestores do SUS, parceiros, fornecedores e público em geral.

Seu conteúdo foi elaborado pela Diretoria, por líderes e trabalhadores que contribuíram ativamente a partir de uma consulta interna, fazendo jus à construção coletiva valorizada nesta Instituição.

Antes de avançar para as próximas páginas resgatamos a competência “Ética e Humanização”, preconizada pelo modelo de Gestão por Competências para todos os trabalhadores:

“Ética e Humanização: capacidade de agir com respeito, empatia e acolhimento para com as pessoas, demonstrando comprometimento, sem discriminação e preconceitos, de acordo com os princípios de sua profissão/função e com os valores do Hospital, colaborando para um ambiente construtivo no trabalho e nas relações”.

Esse conceito é a essência deste Manual. Lembre-se dele em todas as decisões cotidianas, das corriqueiras às mais importantes. Devemos, juntos, garantir que o Risoleta seja parte ativa na construção de uma sociedade melhor, mais justa e com respeito às diferenças.

Como nos ensina o filósofo e escritor Mario Sérgio Cortella, *“a ética é uma plantinha frágil que deve ser regada diariamente”.*

Boa leitura!

Pedro Vidigal, Andréia Torres e Mônica Costa
Diretores do Hospital Risoleta Tolentino Neves



SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	4
2.	A QUEM SE APLICA	6
3.	DA IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	7
	Missão	7
	Visão	7
	Valores	7
4.	DO RESPEITO ÀS LEIS E REGRAS VIGENTES	8
5.	DA PRESERVAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO E DO RESPEITO AOS TRABALHADORES	9
6.	DO RESPEITO E CUIDADO COM OS USUÁRIOS	11
7.	DO RESPEITO E CUIDADO COM A INSTITUIÇÃO E COM O RECURSO PÚBLICO	13
	Propriedade intelectual	14
8.	DO RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PARCEIROS	15
	Do conflito de interesses	17
	Presentes, brindes, vantagens e favores	18
	Doações e patrocínios	19
9.	DO RESPEITO E CUIDADO COM OS SINDICATOS E ASSOCIAÇÕES DE CLASSE	20
10.	DA COMUNICAÇÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	21
	Relacionamento com a imprensa	21
	Internet, e-mail e redes sociais	22
	Canais institucionais de comunicação	22
	Marca institucional	23
	Palestras e eventos	23
	Segurança e confidencialidade das informações	24
11.	DA PARTICIPAÇÃO POLÍTICA	25
12.	DA SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	26
13.	DAS MEDIDAS DISCIPLINARES E PENALIDADES	27
14.	DO CANAL DE ACOLHIMENTO E ESCUTA DO HOSPITAL RISOLETA	28

APRESENTAÇÃO

Este Manual foi elaborado a partir dos princípios que norteiam o Hospital e sua identidade organizacional. As premissas aqui descritas devem fundamentar as ações no cotidiano do trabalho, auxiliando na tomada de decisão, na resolução de conflitos, no cuidado com as pessoas e com a imagem institucional, auxiliando no alcance dos objetivos da Instituição. Além disso, elas servem como diretrizes para as políticas e normas internas do Hospital Risoleta, somando-se ao Regimento Interno do Risoleta, ao Código de Ética e Conduta da FUNDEP - <https://www.fundep.ufmg.br/agregadora/3> (clique em Código de Ética e Conduta), e às leis e preceitos éticos que regem nossas atividades profissionais

Além das diretrizes contidas neste Manual, o Hospital Risoleta se compromete a cumprir a legislação brasileira em vigor, que prevalecerá em caso de divergência com os demais documentos institucionais.

As lideranças, enquanto representantes do Hospital, exercem papel importante como fontes de disseminação das informações aqui contidas para esclarecimento de dúvidas e garantia do cumprimento deste Manual. Além de serem referências quanto às diretrizes institucionais orientadoras de comportamento adequado e ético dos membros das equipes respectivas, compete também às lideranças:

- ser exemplo e disseminar os princípios éticos aplicáveis nos relacionamentos internos e externos sob sua responsabilidade;
- assegurar o cumprimento dos processos e procedimentos de sua área de responsabilidade, dentro dos padrões éticos exigidos;
- orientar a equipe sobre situações que possam causar violações a este Manual.

Neste contexto de necessário fortalecimento dos valores institucionais, em especial o do comportamento ético e íntegro, os trabalhadores são responsáveis por:

- atuar de acordo com as diretrizes e os princípios deste Manual;
- cumprir os processos, procedimentos e as rotinas de trabalho de suas atividades de

- 
- acordo com os padrões éticos e técnicos exigidos;
- comunicar qualquer violação a este Manual que venha a ter conhecimento;
 - participar, obrigatoriamente, de todas as capacitações relacionadas ao Manual.

Este documento será revisado a cada dois anos ou atualizado quando necessário.

Diante de situações atípicas que não estejam previstas, o caminho será o diálogo com a sua liderança e com a área de Gestão de Pessoas.

Qualquer violação ou suspeita de violação a este Manual, bem como aos demais manuais, políticas e procedimentos internos ou às normas e leis que regem nossas atividades devem ser direcionadas para a Ouvidoria, conforme orientações disponibilizadas em tópico específico deste documento, para que a situação possa ser avaliada e tratada.

A QUEM SE APLICA

Este Manual e suas diretrizes se aplicam a todos os públicos de relacionamento da Instituição, incluindo trabalhadores de qualquer categoria profissional ou nível hierárquico, membros da Diretoria, acadêmicos e residentes, estagiários, tutores, voluntários, usuários, acompanhantes, visitantes, empresas fornecedoras e prestadores de serviço.





DA IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão

Promover cuidado integral no âmbito da urgência, emergência e atenção materno-infantil aos usuários do SUS, com qualidade e segurança, e contribuir para a formação de pessoas e produção do conhecimento na área da saúde.

Visão

Ser reconhecido no SUS em relação às práticas de cuidado, ensino e pesquisa para alcançar a excelência, fortalecendo a integração com a sociedade por meio do trabalho em rede.

Valores

A filosofia institucional do Hospital Risoleta está alicerçada nos seguintes valores:

- Trabalho Interdisciplinar;
- Gestão Ética e Transparente;
- Sustentabilidade Institucional e Ambiental;
- Respeito à Vida;
- Centralidade no Usuário;
- Valorização das Pessoas.

DO RESPEITO ÀS LEIS E REGRAS VIGENTES

Todos os princípios e orientações contidos neste Manual, as políticas e regras internas, a legislação e normas regulatórias aplicáveis à Instituição devem ser cumpridos por todos no desempenho de suas funções no Hospital Risoleta.

As questões de natureza ética nas atividades multiprofissionais e nas questões relacionadas à pesquisa e extensão serão analisadas pelas respectivas comissões, seguindo as normas previstas pelos conselhos de classe e comissões internas do Hospital Risoleta.



Em caso de dúvidas, sempre busque apoio e orientação junto à liderança imediata ou à área de Gestão de Pessoas.



DA PRESERVAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO E DO RESPEITO AOS TRABALHADORES

O Hospital Risoleta é uma Instituição feita de pessoas para pessoas, que se pauta no **RESPEITO À VIDA** e **NA VALORIZAÇÃO DO SER HUMANO** no exercício da sua missão. Para cuidar bem dos nossos usuários é preciso cuidar bem das pessoas que aqui trabalham, das relações estabelecidas e do nosso ambiente.

Isso significa que o Hospital Risoleta não admite, em qualquer hipótese:

- Ação ou manifestação que gere qualquer distinção, restrição ou exclusão em relação à cor, raça, etnia, cultura, religião, faixa etária, deficiências, posição política, orientação sexual, identidade de gênero, aparência, entre outros.
- Qualquer forma de ameaça, abuso, assédio moral ou sexual, bem como quaisquer outros comportamentos que atentem contra a dignidade ou integridade física ou psíquica de qualquer pessoa. Caso ocorram, orienta-se que a vítima acione as instâncias pertinentes podendo, inclusive, registrar boletim de ocorrência e registro de Ouvidoria, como orientado em Fluxo Institucional previamente definido..
- Qualquer forma de trabalho infantil ou trabalho forçado. A Instituição não se relaciona com parceiros, fornecedores e prestadores de serviços que utilizam mão de obra nessas condições ou fora das diretrizes definidas pela Organização Internacional do Trabalho e pelo sistema jurídico brasileiro.
- Utilizar do cargo ou da função para criar qualquer tipo de constrangimento para qualquer pessoa.
- Consumir e/ou portar qualquer droga ilícita ou ingerir bebidas alcoólicas dentro das dependências do Hospital, bem como trabalhar sob o efeito de tais substâncias.
- Promover algazarra, brincadeiras e discussões desrespeitosas ou preconceituosas durante a jornada de trabalho ou nas dependências do Hospital Risoleta..
- Usar palavras ou gestos impróprios à moralidade e ao respeito ao outro nas dependências do Hospital Risoleta.
- Desenvolver atividades em outras empresas em horários conflitantes com o período de trabalho para o qual o trabalhador foi contratado.
- Comercializar produtos de qualquer natureza nas dependências do Hospital Risoleta.
- Exercer atividades não relacionadas àquelas para as quais foi contratado no espaço institucional, durante ou fora do horário de trabalho.

- Exercer atividade político-partidária nas dependências da Instituição ou aliciamento de profissionais para esse fim.

Para a manutenção do ambiente de trabalho respeitoso, saudável e adequado ao cumprimento da missão do Hospital Risoleta, todos devem:

- Respeitar a diversidade, bem como as características e as escolhas pessoais de cada indivíduo, independente do papel exercido na Instituição, sem qualquer forma de discriminação.
- Cumprir as normas e rotinas de saúde e segurança do trabalho.
- Utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) quando indicados de acordo com as orientações do SESMT (Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho) e da SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar).
- Agir de forma honesta, justa, digna e educada, mesmo em situações de conflito.
- Atuar de forma participativa e solidária.
- Estimular o respeito e a colaboração entre os profissionais.
- Desenvolver o bom relacionamento e a integração entre os setores, por meio de uma atuação coletiva e compartilhada.
- Trabalhar com profissionalismo e competência.
- Cumprir as portarias e participar dos treinamentos conforme o calendário institucional.
- Assegurar condições adequadas para o desenvolvimento das atividades internas com qualidade.
- Sempre utilizar o crachá funcional, em local visível, nas dependências do Hospital Risoleta.
- Promover o aprimoramento das competências comportamentais e técnicas buscando constantemente o autodesenvolvimento.
- Garantir o direito de discordância das práticas ou políticas adotadas pela Instituição, devendo o profissional apresentar e discutir, de forma respeitosa, suas ideias com a liderança imediata.

O Hospital Risoleta valoriza e estimula o diálogo como forma de impedir a estagnação, encorajando a criatividade e as ideias inovadoras com foco na melhoria contínua. As críticas feitas às claras e pelos canais de comunicação adequados são bem-vindas.

DO RESPEITO E CUIDADO COM OS USUÁRIOS

O acolhimento e a assistência aos usuários – com elevados padrões éticos, técnicos, de segurança e de qualidade no cuidado – são atributos que fazem parte da essência do Hospital Risoleta e devem ser disseminados dentro da Instituição.

Os trabalhadores devem, permanentemente, atender aos padrões e parâmetros de qualidade estabelecidos nas políticas institucionais, rotinas, nos programas e manuais, visando sempre à segurança dos usuários e de seus familiares e dos profissionais que aqui atuam.

Trabalhadores, professores, acadêmicos e residentes, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros comerciais devem ofertar serviços administrativos e assistenciais humanizados, com profissionalismo, competência, eficiência, presteza e comportamento adequado. Essas posturas de trabalho estão relacionadas à Missão, Visão e aos Valores do Hospital Risoleta, seguindo os princípios definidos neste Manual.

O Hospital Risoleta e seus trabalhadores se comprometem a:

- Tratar todos os usuários com educação, humanidade, respeito, gentileza e compreensão.
- Respeitar a diversidade, bem como as características e as escolhas pessoais de cada indivíduo, sem qualquer forma de discriminação. Não são admitidas manifestações que gerem qualquer distinção, restrição ou exclusão em relação à cor, raça, etnia, cultura, religião, faixa etária, deficiências, posição política, orientação sexual, identidade de gênero, aparência, entre outros.
- Informar com transparência aos usuários os seus direitos, repassando informações corretas e precisas.
- Dar respostas claras e rápidas para atender aos anseios dos usuários quanto às informações sobre os serviços ou tratamentos aos quais estiver sendo submetido.
- Evitar comentários pessoais sobre colegas da equipe ou eventos ocorridos no ambiente de trabalho na presença dos usuários. Essas situações devem ser tratadas em local apropriado e com as pessoas envolvidas e suas lideranças.

- 
- Não incomodar os usuários com questões pessoais e desnecessárias. A abordagem junto aos usuários e seus acompanhantes deverá sempre visar à prestação de serviço de qualidade por parte do Hospital Risoleta.
 - Agir com discrição, solicitando apenas as informações necessárias aos usuários e/ou familiares.
 - Manter o foco no usuário, atrelando o resultado à sua qualidade de vida.
 - Manter a eficiência no tempo de atendimento e de internação.
 - Registrar os eventos adversos ou as não conformidades ocorridas no ambiente de trabalho em ferramenta institucional apropriada e contribuir com o processo de análise e investigação dos casos sempre que acionado por equipe competente.
 - Preservar, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, o sigilo das informações confidenciais e sensíveis, usando-as de forma consciente e adequada para fins exclusivamente profissionais, conforme exigência das atribuições inerentes ao cargo que ocupa.

O Hospital Risoleta se compromete a adotar os mais rigorosos procedimentos para a proteção das informações dos usuários. Essa medida é necessária para que eles se sintam confortáveis em dividi-las com o Hospital, possibilitando que a equipe tome sempre as melhores decisões. Todas as informações de usuário são confidenciais, sejam elas dados pessoais ou referentes ao estado de saúde.

O Hospital Risoleta não permite o registro e divulgação, em qualquer mídia, de informações de pacientes, trabalhadores e de qualquer outra pessoa vinculada à Instituição, salvo se autorizado pelos mesmos ou por ordem judicial.

O acesso ao prontuário e aos laudos de exames de pacientes só pode ser feito pelos profissionais autorizados, que devem manter o sigilo das informações de seu conteúdo.



DO RESPEITO E CUIDADO COM A INSTITUIÇÃO E COM O RECURSO PÚBLICO

Todas as atividades e decisões do Hospital Risoleta e de seus profissionais no exercício de suas funções serão tomadas e conduzidas de forma íntegra e transparente, resguardando os melhores interesses da Instituição e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Manual, assim como com as demais políticas e normas internas da Instituição.

Todas as condutas dos trabalhadores devem estar pautadas pela transparência, boa-fé e integridade.

Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pelo Hospital Risoleta ou por seus trabalhadores, no exercício de suas funções, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação licitamente realizada.

Todos os trabalhadores do Hospital Risoleta devem:

- Zelar pela reputação, imagem e integridade da Instituição.
- Zelar por todos os recursos, sejam equipamentos, móveis, materiais, medicamentos, infraestrutura e demais insumos necessários às suas atividades, utilizando-os de forma responsável, consciente e sustentável, única e exclusivamente para a realização dos serviços prestados, evitando e impedindo desperdícios, dano, furto e uso inadequado. A utilização para propósitos ilegais, obtenção de benefícios pessoais ou prejuízo de outrem é terminantemente proibida.
- Comunicar à liderança imediata qualquer utilização indevida ou danos, intencionais ou não, aos bens da Instituição.
- Realizar boletim de ocorrência caso haja furto ou dano de algum bem sob responsabilidade da Instituição.



Propriedade intelectual

Todo trabalho realizado com envolvimento total ou parcial do Hospital Risoleta, ou em seu nome, independentemente da relação que lhe deu origem, que implique em criação intelectual, garantirá à Instituição participação na titularidade dos direitos de propriedade.

As pessoas envolvidas são responsáveis pela correta utilização, preservação e divulgação consciente do trabalho.

Todos os públicos internos e externos do Hospital Risoleta devem:

- Buscar a inovação e a melhoria dos processos de trabalho, comprometendo-se com os resultados coletivos, os objetivos estratégicos e sua sustentabilidade.
- Comunicar à Direção toda e qualquer produção intelectual passível de proteção e registro.
- Obter autorização prévia para utilizar qualquer conteúdo ou material desenvolvido no âmbito institucional, conforme procedimentos internos.



DO RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PARCEIROS

O Hospital Risoleta se pautará em suas relações com fornecedores e prestadores de serviços pelo mais elevado padrão ético, bem como pelos princípios e valores fundamentais orientadores deste Manual, assumindo o compromisso de regular tais relações por meio de procedimentos imparciais, isonômicos, transparentes, idôneos e em conformidade com a legislação pertinente. Em hipótese alguma os relacionamentos ou interesses pessoais serão fatores para uma contratação.

A atuação do Hospital Risoleta tem também como fundamento o compromisso com os projetos e as políticas governamentais vigentes, buscando a prestação de serviços de forma responsável e em consonância com o interesse público, com foco no usuário.

Deve haver integridade na negociação comercial, com tratamento justo e sem diferenciação com os fornecedores qualificados e em situação regular perante o Hospital Risoleta.

Os fornecedores devem seguir as condições negociadas e serão inadmitidas situações que violem este Manual.

É expressamente proibido oferecer qualquer tipo de benefício, promessa, vantagens, ganhos ou outra condição que gere conflito de interesses.

O Hospital Risoleta espera que os fornecedores cumpram com as exigências ambientais, trabalhistas, tributárias e quaisquer outras previstas em leis, decretos, medidas provisórias e demais atos constitutivos do sistema brasileiro de normas, podendo ser-lhes solicitados documentos que comprovem tal regularidade.

Os fornecedores e prestadores de serviços do Hospital Risoleta devem:

- Atuar em conformidade com os requisitos contratuais, com este Manual, com os procedimentos internos do Hospital e com as normas que regulam a Administração Pública e leis vigentes.
- Agir com transparência, eficiência e qualidade.
- Manter sigilo sobre as informações do Hospital.
- Cumprir suas obrigações contratuais e legais.
- Manter toda a documentação atualizada e disponível.

- Estar alinhados com os valores deste Manual e aplicar suas orientações no desenvolvimento das atividades e dos relacionamentos.
- Atentar às normas de proteção de dados (Lei Geral de Proteção de Dados), responsabilizando-se pelo uso incorreto dos mesmos.

O Hospital Risoleta tem em seus fornecedores parceiros fundamentais para assegurar a qualidade dos produtos e serviços que oferece aos usuários, bem como a eficiência da sua operação. Para tanto, preza pela transparência dos processos, por práticas comerciais de concorrência leal, pelo equilíbrio entre as partes e pelo cumprimento dos acordos firmados.

O Hospital Risoleta no seu relacionamento com o mercado irá:

- Garantir que os processos de seleção e contratação de fornecedores sejam orientados por procedimentos internos que objetivem assegurar transparência e tratamento equitativo, utilizando-se do processo de seleção pública e demais hipóteses obrigatoriamente previstas em lei para avaliar a capacidade de atendimento de critérios técnicos, econômicos, de qualidade e em conformidade com a legislação.
- Assegurar a todos os fornecedores o direito de pleitearem sua inclusão no cadastro do Hospital, desde que atendam aos critérios técnicos e às exigências que os tornem aptos a participar dos processos de compra.
- Avaliar e classificar os fornecedores com base em indicadores de desempenho.
- Informar com clareza as especificações e as condições de fornecimento, permitindo às empresas a correta compreensão dos produtos ou serviços a serem entregues.
- Exigir o cumprimento da legislação sanitária, ambiental, fiscal, trabalhista e previdenciária.
- Repudiar e não admitir o relacionamento com fornecedores envolvidos em exploração de trabalho degradante, escravo ou infantil, dando preferência a empresas que desenvolvam programas de sustentabilidade socioambiental e de integridade.
- Recusar vantagens, comissões, prêmios ou presentes que não tenham caráter institucional, bem como qualquer forma de favorecimento na relação com clientes, fornecedores, parceiros e agentes públicos.



Do conflito de interesses

Os trabalhadores não devem utilizar o Hospital Risoleta e seus recursos para obter benefícios ou vantagens para si próprios ou para terceiros.

Será caracterizado conflito de interesses quando um membro do Hospital Risoleta, seu familiar ou outra pessoa com a qual tenha relacionamento próximo:

- Influenciar as decisões estratégicas por interesses pessoais.
- Utilizar propriedade, informação ou recurso da Instituição em benefício próprio ou de terceiros.
- Detiver participação na composição social ou propriedade em empresas fornecedoras, clientes ou concorrentes.
- Receber benefício pessoal ou financeiro na prestação de serviços ou de trabalho de um fornecedor, cliente ou concorrente.
- Atuar sem poderes constituídos ou extrapolar os poderes, como procurador ou intermediário de interesses da Instituição em órgãos e entidades públicas, empresas privadas ou dentro do Hospital.
- Manter outra atividade que afete negativamente seu desempenho na função ou em suas responsabilidades e/ou decisões dentro da Instituição.

Potenciais conflitos de interesses devem ser informados imediatamente ao superior hierárquico ou à Gestão de Pessoas, que levará o assunto à Direção do Hospital Risoleta.

Presentes, brindes, vantagens e favores

O relacionamento com clientes, fornecedores, prestadores de serviços ou qualquer pessoa/ empresa com a qual o Hospital Risoleta mantém relações comerciais deve ser baseado na transparência e na ética.

Os pagamentos ou recebimentos de viagens, hospedagens, diárias e alimentação são permitidos quando estiverem relacionados ao negócio e à função do trabalhador, devendo o superior imediato e, dependendo do valor financeiro, a própria Direção do Hospital Risoleta avaliarem a pertinência do pedido e aprová-lo.

O recebimento de brindes e convites é permitido desde que envolva itens sem valor comercial, objetos promocionais e sem exclusividade, conforme previsão em procedimentos internos. Em caso de recebimento de brindes ou presentes fora das condições determinadas por procedimentos internos, o superior hierárquico e, dependendo do valor financeiro, a própria Direção do Hospital Risoleta devem ser informados.

Diante dessa situação, os trabalhadores do Hospital Risoleta devem observar as diretrizes abaixo:

- Não solicitar e nem aceitar qualquer incentivo em dinheiro, comissões, propinas ou equivalentes em seu favor ou de terceiros.
- Não aceitar presentes ou brindes de valor superior a R\$ 100,00.
- Caso recebam qualquer convite de fornecedores, parceiros ou prestadores de serviços para eventos, feiras ou congressos, devem informar ao seu superior hierárquico, que direcionará o caso para avaliação da Diretoria.

Essas orientações não se aplicam aos sorteios de eventos ou premiações do Hospital Risoleta, que seguem diretrizes internas.



Doações e patrocínios

Doações e patrocínios para o desenvolvimento de pesquisas, produção intelectual, de assistência à saúde ou qualquer outra finalidade, bem como patrocínios esportivos e culturais são formas de compartilhar oportunidades entre indivíduos e instituições com o objetivo de cooperar para uma sociedade mais justa.

Entretanto, é necessário que as práticas estejam alinhadas aos procedimentos internos do Hospital Risoleta, sem interesses secundários, respeitando-se as normas regulatórias e sem qualquer vantagem indevida para uma das partes.

Todas as doações e patrocínios devem ser avaliados pela Diretoria.

Todos os trabalhadores devem comunicar a existência de patrocínios e doações fora dos procedimentos internos.



DO RESPEITO E CUIDADO COM OS SINDICATOS E AS ASSOCIAÇÕES DE CLASSE

O Hospital Risoleta valoriza um bom relacionamento com entidades sindicais e associações de classe e reconhece a importância da atuação dessas instituições como representantes dos interesses dos seus trabalhadores.

O respeito deve ser mútuo nas relações entre o Hospital Risoleta, associações e sindicatos, preservando o ambiente institucional, além da integridade das pessoas.

Aos trabalhadores é garantido o direito de participação em sindicatos, não sendo admitido qualquer tipo de assédio, discriminação ou retaliação.

Todos os trabalhadores do Hospital Risoleta, incluindo os gestores, devem:

- Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe.
- Respeitar e jamais discriminar os trabalhadores sindicalizados.
- Garantir que as negociações e o diálogo sejam feitos por pessoas formalmente autorizadas.
- Respeitar as iniciativas e os acordos coletivos resultantes das negociações entre as entidades sindicais ou associações de classe.



DA COMUNICAÇÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A credibilidade conquistada ao longo do tempo é resultado, não só da qualidade assistencial e acolhida aos usuários, mas também do relacionamento com os públicos interno e externo, respaldada nos princípios e valores praticados pelo Hospital Risoleta.

Relacionamento com a imprensa

As declarações à imprensa são realizadas exclusivamente por profissionais designados pela Diretoria ou pela Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais. Caso qualquer trabalhador ou liderança seja procurado para dar informações ou declarações em nome do Hospital Risoleta, independente do veículo de comunicação e do interesse em questão, deve direcionar a solicitação para a área de Comunicação da Instituição.

Todos os trabalhadores do Hospital Risoleta devem:

- Limitar a comunicação com os diversos públicos aos responsáveis designados.
- Somente conceder declarações e entrevistas, bem como receber profissionais de mídia, seguindo e respeitando as orientações da área de Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais do Hospital.
- Acionar a Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais do Hospital ao primeiro sinal da presença de imprensa para recepção e acolhimento.

Quando o trabalhador der entrevista para qualquer veículo de comunicação (rádio, TV, jornal, revista ou mídia *on-line*) por seus conhecimentos e for mencionado seu cargo ou atuação no Hospital Risoleta, é fundamental que avise à Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais para acompanhamento e possível repercussão nos canais institucionais.

O Hospital Risoleta respeita e valoriza o papel da imprensa e dos jornalistas como agentes de aperfeiçoamento da democracia e da cidadania. E para o relacionamento com esse público se compromete a:

- Buscar a compreensão e o efetivo esclarecimento da sociedade em todas as ações de comunicação.
- Contribuir com a disseminação de informações de interesse público sobre os serviços



prestados pela Instituição.

- Assegurar a veracidade, atualidade e relevância das informações fornecidas à sociedade.
- Preservar a imagem e a integridade dos trabalhadores, usuários e gestores, observando sempre o sigilo das informações.

É vedado à Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais do Hospital Risoleta ou a qualquer trabalhador passar informações de outro profissional (como celular, endereço e demais dados pessoais) para jornalistas sem a devida autorização.

Internet, e-mail e redes sociais

Mídias como Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn e WhatsApp são meios populares e eficientes de comunicação. As informações nesses meios repercutem de maneira muito rápida e, muitas vezes, de forma inesperada. Portanto, manter a boa imagem e a reputação do Hospital Risoleta é responsabilidade de todos os trabalhadores. Qualquer comentário, fotografia, áudio ou vídeo relacionado à Instituição deve ser tratado de maneira criteriosa – podendo acarretar inclusive em penalidades para o profissional.

A utilização de internet, e-mail e redes sociais por qualquer trabalhador do Hospital Risoleta deve ser feita de forma responsável, ética e seguir as premissas de segurança da informação.

O e-mail institucional é de uso exclusivo para o exercício das suas atividades, não devendo ser utilizado para cadastro em sites comerciais, redes pessoais ou qualquer plataforma com interesses particulares.

É expressamente proibida a utilização dos meios de comunicação do Hospital Risoleta para divulgar mensagens com conteúdo ilegal, pornográfico, com qualquer sentido discriminatório, de cunho religioso, político-partidário ou em desacordo com os princípios éticos e morais da Instituição.

Canais institucionais de comunicação

Os canais de comunicação do Hospital Risoleta destinados aos públicos internos e externos são gerenciados pela Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais. Qualquer necessidade de divulgação nos mesmos deve ser alinhada previamente com o setor para publicações conforme os padrões institucionais.

Marca institucional

A marca do Hospital Risoleta é importante para o fortalecimento institucional e, portanto, todos devem zelar pelo bom uso, conforme manual vigente. A criação e orientação quanto ao uso da marca e de demais identidades visuais de projetos ou ações relacionadas à Instituição são de responsabilidade da Assessoria de Comunicação, que cuida para que os conceitos e a estética sejam mantidos e não prejudiquem a imagem e o posicionamento institucionais.

É proibida a produção de brindes, camisas, uniformes ou outros produtos que utilizem a marca institucional do Hospital Risoleta sem a devida aprovação da Diretoria e da Assessoria de Comunicação.



Palestras e eventos

Caso o trabalhador seja convidado a participar de palestras e eventos em nome do Hospital Risoleta, será necessária a autorização prévia da liderança imediata e da Diretoria para expor qualquer informação ou *case* da Instituição.

Quanto à participação ou organização de eventos institucionais, deve-se alinhar previamente com a Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais para o apoio necessário, em tempo hábil.

Segurança e confidencialidade das informações

Os procedimentos internos estabelecem diretrizes para classificação e divulgação de dados. É dever de todos os trabalhadores do Hospital Risoleta conhecer e cumprir essas diretrizes. Todos são responsáveis pela preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Aos trabalhadores e parceiros é proibido fotografar ou filmar pacientes, acompanhantes, visitantes e trabalhadores do Hospital Risoleta sem aprovação da Assessoria de Comunicação. Esse setor é responsável por produzir imagens e captar depoimentos para uso nos canais institucionais, por conta própria ou com apoio de parceiros especializados, e esses conteúdos só podem ser divulgados mediante a autorização padrão devidamente assinada.

Toda e qualquer informação interna e institucional, inclusive imagem, que não seja de domínio público, é considerada informação confidencial. Os trabalhadores do Hospital Risoleta devem manter segurança e sigilo dessas informações, principalmente as relacionadas ao usuário, além de dados pessoais de trabalhadores, financeiros, acordos, contratos, projetos, estudos, documentos, bases cadastrais, entre outros.

As informações e os conhecimentos internos do Hospital Risoleta não podem ser usados para fins pessoais ou favorecimento de terceiros. Todos os registros relacionados ao trabalho são de propriedade da Instituição, mesmo aqueles de autoria ou participação dos trabalhadores.

Os profissionais devem observar a **“Política de Utilização da Rede Corporativa e Sistemas de Gestão no Hospital Risoleta”** e todas as regras e os procedimentos nela contidos. Destacam-se:

- **As senhas de acesso aos computadores, sistemas e e-mail são pessoais e intransferíveis.**
- Não é permitida a utilização da internet para *download* ou distribuição de conteúdos ilícitos ou não licenciados.
- Os documentos em papéis, principalmente aqueles que contêm informações de usuários, devem ser guardados em local protegido e com acesso restrito, de acordo com as rotinas existentes e prazos legais estabelecidos em cada setor. Caso seja necessário o descarte, deve ser feito de forma segura, conforme as orientações do **Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços.**

Todos os trabalhadores do Hospital Risoleta devem seguir os princípios de proteção de dados pessoais estabelecidos pela legislação brasileira (Lei n.º 13.709/18).



DA PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

O Hospital Risoleta não influencia e nem interfere na opinião política das pessoas e também não realiza contribuições, doações ou apoio de qualquer natureza, incluindo lazer, transporte, locação, presentes e brindes a partidos, representantes ou militantes políticos ou para candidatos a cargos públicos.

Os trabalhadores têm direito de participar de atividades políticas em caráter estritamente pessoal e **não como representantes do Hospital Risoleta**, sem conflito com o horário de trabalho. Da mesma forma, é vedada a propaganda política de qualquer natureza nas dependências da Instituição.



DA SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O Hospital Risoleta se preocupa com o desenvolvimento sustentável da comunidade onde atua, com respeito às pessoas e ao meio ambiente.

O desenvolvimento sustentável está fundamentado em três componentes: responsabilidade social, práticas econômicas com governança institucional e gestão ambiental.

Nessa linha, o Hospital Risoleta reforça o seu compromisso de desenvolvimento sustentável com as seguintes ações:

- Adotar práticas de governança institucional que assegurem sua perenidade.
- Promover um trabalho de responsabilidade social, por meio de projetos firmados com os Governos Federal, Estadual e Municipal, assim como instituições privadas de interesse público, em benefício da população.
- Estimular a participação de trabalhadores em projetos sociais que não conflitem com as funções desenvolvidas na Instituição.
- Cumprir a legislação ambiental e sanitária, além das políticas e normas internas, bem como se empenhar na preservação do meio ambiente.
- Proteger o meio ambiente por meio da destinação adequada de resíduos, redução no consumo de água e energia elétrica e incentivo ao processo de reciclagem.

Assim, todos os públicos de relacionamento do Hospital Risoleta devem:

- Agir de forma preventiva em relação aos potenciais riscos ao meio ambiente, à saúde e segurança das pessoas.
- Incentivar ações de responsabilidade social e ambiental que contribuam para o bem-estar da sociedade.
- Promover a inclusão social, valorizando a diversidade humana e a identidade cultural das comunidades em que o Hospital está inserido, incentivando a educação e respeitando os princípios de cidadania.



DAS MEDIDAS DISCIPLINARES E PENALIDADES

Tendo em vista que o bem-estar das pessoas só é possível a partir de relacionamentos saudáveis, é dever de cada um orientar as condutas individuais pelas premissas deste Manual. A violação dele, das políticas internas do Hospital Risoleta ou da legislação brasileira em vigor pode acarretar, de acordo com a gravidade da conduta, em orientação, advertência verbal, advertência escrita, suspensão do trabalho por até 30 dias e encerramento do contrato de trabalho – por justa causa, de forma razoável e proporcional às consequências provenientes da conduta – ou extinção contratual para os terceiros.

Violações de repercussão geral às orientações deste Manual, poderão gerar instauração de Processo de Apuração de Condutas (PAC), de acordo com portaria interna, com base no princípio da imparcialidade. As ações adotadas no processo de apuração serão pautadas na preservação da imagem e integridade de quaisquer envolvidos, conciliando a transparência e a legalidade em todos os atos praticados.

São consideradas violações de repercussão geral todas aquelas que causam danos materiais, morais e/ou à imagem do Hospital ou à pessoa física, dentro do espaço institucional ou durante o horário de trabalho. Se fora do horário de trabalho e fora das dependências do Risoleta, as violações serão caracterizadas se a prática do ato for vinculada à imagem do Hospital pelo uso de qualquer instrumento de identificação (como crachá ou cartão de acesso) ou referência verbal ao Risoleta.

Violações a este Manual, aos princípios e valores institucionais e/ou à legislação brasileira poderão ser caracterizadas como de repercussão geral se houver indícios de violação à dignidade humana ou à imagem institucional. Os princípios da proporcionalidade e razoabilidade serão os pilares do dimensionamento do dano ao considerar o binômio causa e efeito.

As medidas disciplinares a serem aplicadas não interferem no direcionamento de ações ético-disciplinares, cíveis e criminais, se cabíveis.



DO CANAL DE ACOLHIMENTO E ESCUTA DO HOSPITAL RISOLETA

O Hospital Risoleta possui um canal de acolhimento e escuta por meio da Ouvidoria. Esse setor é responsável por receber, analisar, encaminhar e responder aos trabalhadores e usuários sobre as suas demandas, permitindo a participação social e o direito das pessoas à informação.

Assim, todos podem se dirigir à Ouvidoria para:

- formalizar elogios e/ou sugestões relacionados ao Hospital;
- registrar reclamações ou denúncias de aspectos que sejam considerados inadequados para ocorrer na instituição;
- informar qualquer suspeita de violação ao Manual de Conduta e Ética do Hospital;
- registrar dúvida ou solicitação em que seja necessária ação de interlocução da Ouvidoria.

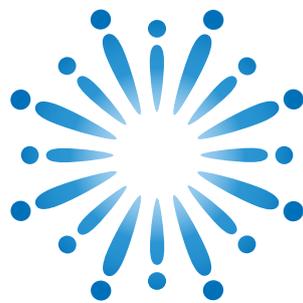
É papel da Ouvidoria do Hospital Risoleta receber as manifestações apresentadas pelos interessados e tratar o que lhe foi confiado dando o devido encaminhamento, mesmo nos casos sem identificação (anônimos). Os registros não deverão ter como objetivo atender interesses próprios, de terceiros ou prejudicar a imagem de ninguém, cabendo ao demandante agir de forma ética, consistente e fundamentada.

O demandante que comprovadamente fizer um registro falso ou que tenha como objetivo satisfazer interesses próprios, de terceiros ou prejudicar a imagem de outra pessoa poderá sofrer medidas legais ou disciplinares, conforme previsto na legislação brasileira em vigor.

Cabe à Ouvidoria manter o registro de todos os relatos, as informações, os documentos e relatórios dos processos de tratamento das demandas.

Contatos:

Telefone (31) 3459-3385/ E-mail: ouvidoria@hrtn.fundep.ufmg.br



Risoleta

Hospital Risoleta Tolentino Neves

<https://www.hrtn.fundep.ufmg.br>

