



Hospital
Divinense
Service

Tipo de Documento	Política	Código: PO - REH010	
Título do Documento	Código de Ética e Conduta	Página:01 /04	Versão: 1
		Emissão: 09/02/2026	Próxima Revisão:

1- Objetivo

As Diretrizes Éticas e de Conduta do Hospital Divinense Service (HDS) estabelecem os princípios, valores e padrões de comportamento esperados de todos os seus colaboradores, gestores, corpo clínico, prestadores de serviços e parceiros.

Este documento integra o Programa de Compliance da Instituição e tem como finalidade orientar condutas, prevenir irregularidades e fortalecer uma cultura organizacional pautada pela ética, legalidade, transparência e responsabilidade social.

2- Quem somos

O Hospital Divinense Service (HDS) é uma organização dedicada à gestão, operacionalização e qualificação de serviços na área da saúde, atuando em alinhamento às diretrizes institucionais, às políticas públicas vigentes e aos contratos firmados com o poder público.

Sua atuação adota uma perspectiva ampliada de gestão, integrando práticas operacionais e administrativas orientadas por resultados, sustentabilidade e governança, bem como pelo cumprimento de normativas e certificações aplicáveis. O HDS busca continuamente o aprimoramento de seus processos, garantindo qualidade, eficiência e conformidade regulatória.

Nesse contexto, a instituição pauta suas ações na excelência dos serviços prestados, na eficiência e transparência na aplicação de recursos públicos e no compromisso com os públicos atendidos.

3- Corpo Clínico

O corpo clínico do HDS deve atuar com autonomia técnica, responsabilidade ética e observância às normas institucionais, legais e contratuais vigentes.

São esperadas condutas pautadas no respeito ao paciente, à equipe multiprofissional, aos protocolos assistenciais e às diretrizes de qualidade e segurança do cuidado.

O exercício profissional deverá respeitar os limites de atuação, habilitações legais e exigências contratuais aplicáveis a cada serviço.

4- Ética e Conformidade

O HDS mantém compromisso permanente com a ética e a conformidade legal em todas as suas atividades.

Todos os colaboradores devem cumprir a legislação vigente, as normas regulatórias do



**Hospital
Divinense
Service**

setor de atuação, os contratos de gestão, bem como as políticas e procedimentos institucionais.

Atitudes que envolvam fraude, irregularidade, desvio de conduta ou violação de normas são incompatíveis com os valores da Instituição e não serão toleradas.

5- Liderança Responsável

As lideranças do HDS exercem papel fundamental na promoção da cultura ética e no fortalecimento do compliance institucional.

Cabe aos líderes atuar com exemplo, responsabilidade, imparcialidade e respeito, garantindo ambiente de trabalho seguro, ético e alinhado aos valores institucionais.

As lideranças também são responsáveis por orientar suas equipes quanto às normas vigentes e apoiar o uso adequado dos canais institucionais.

6- Conflitos de Interesses

O HDS adota práticas claras para a identificação, prevenção e gestão de conflitos de interesse.

Nenhuma decisão institucional deve ser influenciada por interesses pessoais, financeiros ou externos que possam comprometer a imparcialidade, a legalidade ou os objetivos da Instituição.

Situações potenciais de conflito deverão ser comunicadas à alta gestão institucional e dos contratos para avaliação e tratativa adequada.

7- Antissuborno e Anticorrupção

O HDS repudia qualquer forma de suborno, corrupção, favorecimento indevido ou vantagem ilícita.

É vedado oferecer, prometer, solicitar ou aceitar benefícios indevidos, direta ou indiretamente, no exercício das atividades institucionais.

Todos os colaboradores devem atuar em conformidade com a legislação anticorrupção e com as diretrizes do Programa de Compliance da Instituição.

8- Conduta

São esperadas de todos os colaboradores condutas baseadas no respeito, profissionalismo, responsabilidade e integridade.

Não serão toleradas práticas de assédio, discriminação, abuso de poder, violência, desrespeito à dignidade humana ou qualquer comportamento incompatível com os valores institucionais.

A conduta individual impacta diretamente a imagem, a segurança e a credibilidade do HDS.

8.1 Organização e postura no trabalho

- Apresentar-se com disposição ao trabalho;
- Manter ambiente de trabalho limpo e organizado;



**Hospital
Divinense
Service**

- Manter o foco nas soluções;
- Não aglomerar em corredores ou setores;
- Praticar o silêncio e atenção (evitar conversas paralelas);
- Proibido o uso de fones de ouvido durante a execução das delegações;
- O uso de celular deve ser realizado com moderação e com a perspectiva de resolução de problemas;
- É proibido fumar nas dependências da instituição de trabalho.

8.2 Identificação

- Uso obrigatório de crachá ou identificação.

8.3 Alimentação e descanso

- Refeições devem ser realizadas apenas nos locais orientados a prática;
- Descanso apenas nos locais e horários definidos.

8.4 Apresentação pessoal

- Higiene pessoal: unhas curtas, cabelos presos (assistência, quando aplicável), barba feita, evitar uso de perfumes e maquiagens fortes;
- Sapatos fechados;
- Não usar adornos.

9- Normas operacionais de trabalho

- É proibida a venda de plantão entre os colaboradores;
- A troca pode acontecer desde autorizada pela liderança, alinhada com colega que se interessar em realizar a troca, registrada em formulário com assinatura da liderança imediata e entregue ao Departamento Pessoal, em tempo hábil;
- Atentar-se para o limite padrão de trocas na instituição;
- Casos de ausências devem ser comunicadas imediatamente a liderança para reorganização do quadro de pessoal, assim como saídas antecipadas precisam ser autorizadas pelo líder direto;
- Atestados devem ser entregues em até 48 horas após a emissão.

10- Sanções Previstas

O descumprimento das diretrizes éticas e de conduta poderá resultar na aplicação de medidas administrativas e disciplinares, conforme a gravidade da infração, legislação vigente e políticas institucionais aplicáveis.

As sanções observarão os princípios da legalidade, proporcionalidade, ampla defesa e contraditório.

11- Bem-estar ambiental, social e corporativo

O HDS promove práticas sustentáveis, responsabilidade social e cuidado com o ambiente de trabalho.

A Instituição incentiva ações que reduzam impactos ambientais, promovam saúde ocupacional, valorizem as pessoas e fortaleçam relações éticas com a comunidade.



**Hospital
Divinense
Service**

12– Saúde e Segurança

A saúde e a segurança de colaboradores, pacientes e usuários são prioridades institucionais.

Todos devem cumprir as normas de segurança do trabalho, protocolos assistenciais e operacionais, e orientações do SESMT, contribuindo para a prevenção de acidentes e riscos ocupacionais.

13– Segurança da Informação

O HDS zela pela proteção das informações institucionais, assistenciais e pessoais, em conformidade com a LGPD.

O acesso, uso e compartilhamento de informações devem ocorrer de forma responsável, segura e restrita às finalidades institucionais.

14– Canal de Ouvidorias Internas e Canal de Denúncias

O HDS disponibiliza Canal de Ouvidorias Internas para colaboradores e público interno que favorece as operações da OSS e um canal de Denúncias destinado ao público externo.

Ambos favorecem o registro de manifestações, relatos ou denúncias de condutas inadequadas, garantindo sigilo, confidencialidade e proteção contra retaliação.

Todas as manifestações serão tratadas com seriedade, imparcialidade e respeito, conforme as diretrizes do Programa de Compliance.

15– Qualidade e Segurança

A Instituição adota práticas voltadas à melhoria contínua da qualidade assistencial e à segurança do paciente, conforme políticas, formulários e POPs internos.

Todos os colaboradores devem cumprir protocolos, normas técnicas e diretrizes institucionais, contribuindo para a excelência dos serviços prestados.

16– Normas e Diretrizes de Funcionamento

Estas Diretrizes Éticas e de Conduta complementam as demais políticas institucionais do HDS, incluindo Gestão de Pessoas, Recrutamento e Seleção, Admissão, Onboarding, Medidas Disciplinares, Ouvidoria Interna e Compliance.

Os casos omissos serão avaliados pela Diretoria e pelas áreas competentes, observando a legislação vigente e os contratos de gestão.

17– Siglas e Definições

HDS: Hospital Divinense Service

OSS: Organização Social de Saúde

SUS: Sistema Único de Saúde

SESMT: Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados



Hospital
Divinense
Service

POPs: Procedimentos Operacionais Padrão

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Revisão	Revisado por	Data da Revisão	Aprovado por	Data
01	Carla Alvarenga	09/02/2026	Luciana Silveira	10/02/2026
02	Carla Alvarenga	04/05/2026	Luciana Silveira	04/05/2026