



**Sede Social e Unidade de Longa Permanência**

Av. André Luiz, 723 • Picanço • Guarulhos – SP • 07082 050 • Tel.: (11) 2457-7733

**Ambulatório de Deficiências**

Rua Vicente Melro, 878 • Vila Galvão • Guarulhos • SP • 07056 010 • Tel.: (11) 2452-4033

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

## Mensagem do Conselho Diretor

O Código de Conduta Ética da Casas André Luiz está fundamentado na Missão, na Visão e nos Valores da Instituição. Este é um instrumento orientador para instigar e motivar o comportamento ético na cultura organizacional, e está amparado no pilar da reputação construída ao longo dos últimos 72 anos. Os princípios fundamentais do Código devem ser mantidos, reforçados e aprimorados por uma gestão atenta, que saiba responder aos dilemas éticos que emergem diariamente.

Este manual também se baseia em valores morais e organizacionais, nas melhores práticas de governança corporativa e contábil, no cumprimento da lei, na observância dos princípios éticos e na vigilância permanente contra qualquer desvio de conduta.

O reconhecimento e a observância deste documento representam o aprimoramento e a continuidade dos serviços prestados pela Instituição, em toda a sua extensão. O compromisso de todos é essencial para cumprir nossa missão.

Luzia Margareth Pummer Carvalho

Presidente do Conselho Diretor





**Sede Social e Unidade de Longa Permanência**

Av. André Luiz, 723 • Picanço • Guarulhos – SP • 07082 050 • Tel.: (11) 2457-7733

**Ambulatório de Deficiências**

Rua Vicente Melro, 878 • Vila Galvão • Guarulhos • SP • 07056 010 • Tel.: (11) 2452-4033

[www.casasandre Luiz.org.br](http://www.casasandre Luiz.org.br)

## **CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DAS CASAS ANDRÉ LUIZ**

### **1. Objetivo e abrangência**

Este Código de Conduta tem como objetivo fixar regras de conduta ética, pautados nos valores das Casas André Luiz e na legislação vigente para que sejam praticados e observados por seus dirigentes, colaboradores, voluntários, estagiários, prepostos, representantes e parceiros que atuam em nome da Instituição, os quais devem respeitá-lo e exigir que seja respeitado.

### **2. Compromisso com o Pacto Global da ONU**

#### **Direitos Humanos**

A Instituição respeita os Direitos Humanos reconhecidos internacionalmente, não participando e não aceitando qualquer tipo de abuso ou violação desses direitos.

#### **Trabalho**

- a) A Instituição assegura e reconhece o direito de associação e negociação coletiva;
- b) A Instituição apoia o combate e a abolição de toda e qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório;
- c) A Instituição apoia a abolição plena do trabalho infantil;



**Sede Social e Unidade de Longa Permanência**

Av. André Luiz, 723 • Picanço • Guarulhos – SP • 07082 050 • Tel.: (11) 2457-7733

**Ambulatório de Deficiências**

Rua Vicente Melro, 878 • Vila Galvão • Guarulhos • SP • 07056 010 • Tel.: (11) 2452-4033

[www.casasandre Luiz.org.br](http://www.casasandre Luiz.org.br)

d) A Instituição apoia a eliminação da discriminação de qualquer espécie no ambiente de trabalho.

### **Meio Ambiente**

A Instituição apoia ações preventivas para a conservação do meio ambiente e está comprometida com a promoção da responsabilidade ambiental.

### **Combate à corrupção**

A Instituição está comprometida em combater a corrupção e a fraude em todas as suas formas.

### **3. Ambiente livre de assédio**

A Instituição promove ações para que nas relações entre os colaboradores, voluntários, prepostos ou representantes que atuam em seu nome devam estar presentes atitudes de respeito profissional, respeito humano, livre de discriminações, coações, abusos ou assédios de qualquer espécie.

### **4. Condução das atividades**

No desenvolvimento de suas atividades a Instituição está comprometida com as melhores práticas de gestão e governança, agindo com ética e transparência de forma a garantir a sustentabilidade e a entrega dos melhores serviços a todos os participantes.



**Sede Social e Unidade de Longa Permanência**

Av. André Luiz, 723 • Picanço • Guarulhos – SP • 07082 050 • Tel.: (11) 2457-7733

**Ambulatório de Deficiências**

Rua Vicente Melro, 878 • Vila Galvão • Guarulhos • SP • 07056 010 • Tel.: (11) 2452-4033

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

## **5. Relações com colaboradores e integrantes da Instituição**

Nas relações da Instituição com seus colaboradores, voluntários, prepostos ou representantes que atuam em seu nome, destaca-se com ênfase a capacidade de cada uma das partes atender a expectativa da outra.

Além do reconhecimento baseado nas competências, potenciais e geração de valor, é política da Instituição manter um ambiente organizacional de qualidade com equidade, transparência e ética, livre de qualquer discriminação.

## **6. Relações com fornecedores**

As relações comerciais com fornecedores, inclusive profissionais autônomos, devem obedecer a lei, a ordem econômica, a defesa da livre concorrência, a ética, os bons costumes, a transparência, a legalidade e a eficiência concorrencial.

## **7. Relações com o Assistido e o Paciente**

É direito do Assistido e do Paciente ter atendimento, sem preferência ou privilégio, segundo os mais elevados padrões éticos e de saúde, com respeito, cuidado, humanização, qualidade, segurança técnica, atenção e privacidade, observado o sigilo e a confidencialidade das informações.

Devem ser adotadas condutas e medidas para prevenir e reduzir a exposição a riscos de qualquer espécie, promovendo a segurança do Assistido e do Paciente, do ambiente e dos Colaboradores.



**Sede Social e Unidade de Longa Permanência**

Av. André Luiz, 723 • Picanço • Guarulhos – SP • 07082 050 • Tel.: (11) 2457-7733

**Ambulatório de Deficiências**

Rua Vicente Melro, 878 • Vila Galvão • Guarulhos • SP • 07056 010 • Tel.: (11) 2452-4033

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

Em respeito ao direito do Assistido e do Paciente de ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer situação, não é permitido filmar e fotografar sem prévia autorização da Instituição.

## **8. Relações com o familiar e o Curador**

O familiar e o curador do Assistido e do Paciente têm direito de receber informações claras e precisas sobre os cuidados e os tratamentos aplicados sempre que solicitadas.

## **9. Relações com o Governo e Agentes Públicos**

Por Governo entende-se a organização que representada pela autoridade governante de uma unidade política e Agentes Públicos os gestores de qualquer nível ou esfera de Governo, candidatos a cargos públicos e partidos políticos.

A gestão de verbas públicas deve ser feita com completa transparência e correção e os registros de todas as transações devem ser realizados de forma apropriada para fins de prestação de contas, conforme legislação em vigor.

A Instituição tem absoluta neutralidade política e não faz contribuições, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou a candidatos a cargos eletivos.

Nenhum dirigente, colaborador ou profissional poderá, direta ou indiretamente, oferecer, prometer, conceder ou autorizar a entrega de valores monetários ou outros recursos a um agente público.



**Sede Social e Unidade de Longa Permanência**

Av. André Luiz, 723 • Picanço • Guarulhos – SP • 07082 050 • Tel.: (11) 2457-7733

**Ambulatório de Deficiências**

Rua Vicente Melro, 878 • Vila Galvão • Guarulhos • SP • 07056 010 • Tel.: (11) 2452-4033

[www.casasandre Luiz.org.br](http://www.casasandre Luiz.org.br)

## **10. Relações com entidades congêneres e agentes de mercado**

A Instituição respeita as atividades desenvolvidas por entidades congêneres com as quais busca colaborar e auxiliar, sendo vedado a todos que atuam em seu nome, promover e manter atitudes que podem gerar prejuízos para terceiros ou para a Entidade representada.

Também defende a livre concorrência, observando os padrões de ética, de transparência, legalidade, de lealdade e de legalidade.

## **11. Da transparência dos registros contábeis**

A Instituição mantém registros contábeis de acordo com as normas vigentes, assegurando confiabilidade das suas demonstrações financeiras e também controles internos adequados para avaliar e gerenciar riscos corporativos que possam impactar suas atividades.

## **12. Relações com a imprensa**

Declarações à imprensa serão feitas exclusivamente por representantes autorizados pela Presidência ou pelo Conselho Diretor, conforme o caso.

## **13. Relações com a comunidade e vizinhança**

A Instituição atua de maneira responsável e cordial com a vizinhança, mantendo postura de respeito e cooperação, buscando formas de evitar ou solucionar os conflitos e os impactos gerados pelo desenvolvimento de suas atividades.



**Sede Social e Unidade de Longa Permanência**

Av. André Luiz, 723 • Picanço • Guarulhos – SP • 07082 050 • Tel.: (11) 2457-7733

**Ambulatório de Deficiências**

Rua Vicente Melro, 878 • Vila Galvão • Guarulhos • SP • 07056 010 • Tel.: (11) 2452-4033

[www.casasandre Luiz.org.br](http://www.casasandre Luiz.org.br)

## **14. Redes sociais e conduta pública**

A Instituição respeita a liberdade de expressão, todavia, com o objetivo de orientar a utilização da internet, e-mail e mídias sociais de forma responsável e ética, seus colaboradores e demais pessoas que se relacionam com a Entidade devem seguir as seguintes premissas:

- a) não manifestar opinião dando a entender que se trata de posicionamento ou orientação oficial;
- b) não divulgar ou compartilhar imagens e vídeos dos assistidos e dos pacientes e não expor informações sobre eles, salvo se autorizado pela Presidência;
- c) servidores, computadores, e-mails enviados e recebidos, são de propriedade da Instituição, e seus conteúdos não são considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica, e,
- d) senhas de acesso são ferramentas de proteção das informações e dos dados; seu uso é pessoal e intransferível.

## **15. Conflitos de interesses e partes relacionadas**

O conflito de interesses fica caracterizado em toda situação na qual um colaborador, profissional, marido, esposa, filho, por afinidade ou parente próximo possua interesses profissionais, pessoais ou comerciais que impliquem imparcialidade no cumprimento das obrigações, ainda que nenhum ato seja considerado antiético, dentre outros:



**Sede Social e Unidade de Longa Permanência**

Av. André Luiz, 723 • Picanço • Guarulhos – SP • 07082 050 • Tel.: (11) 2457-7733

**Ambulatório de Deficiências**

Rua Vicente Melro, 878 • Vila Galvão • Guarulhos • SP • 07056 010 • Tel.: (11) 2452-4033

[www.casasandre Luiz.org.br](http://www.casasandre Luiz.org.br)

- a) utilizar instalações e equipamentos ou outros recursos em benefício próprio ou de terceiros;
- b) utilizar tempo que contratualmente deveria ser dedicado às suas atividades para fins particulares, ainda que sejam científicos ou acadêmicos;
- c) estabelecer ou manter sociedade formal ou informal com fornecedores ou concorrentes, e,
- d) contratar ou influenciar na contratação do fornecimento de bens ou serviços, ou sob a forma de emprego de familiares, ou de empresa de familiares ou que nelas trabalhem familiares nos termos alinhados no estatuto social.

## **16. Gerenciamento de dados, informações e registros**

A Instituição está comprometida com as políticas de boas práticas que estabeleçam procedimentos, normas de segurança e ações educativas que busquem a diminuição ou eliminação de riscos no tratamento de dados, especialmente pessoais, informações e registros. A confidencialidade de dados e informações que não são de domínio público deve ser uma premissa a ser observada por todos que a eles tem acesso.

## **17. Melhoria contínua dos processos**

No desempenho das atividades, todos devem buscar a melhoria contínua, através de processos que permitam a rigorosa utilização de recursos disponíveis, evitando desperdícios, riscos e fraudes, ou outras formas de evasão que possam ocasionar exposição negativa à imagem e a reputação da Instituição.





**Sede Social e Unidade de Longa Permanência**

Av. André Luiz, 723 • Picanço • Guarulhos – SP • 07082 050 • Tel.: (11) 2457-7733

**Ambulatório de Deficiências**

Rua Vicente Melro, 878 • Vila Galvão • Guarulhos • SP • 07056 010 • Tel.: (11) 2452-4033

[www.casasandre Luiz.org.br](http://www.casasandre Luiz.org.br)

## **18. Proteção dos ativos**

Todos os ativos de propriedade da Instituição, inclusive bens que estejam sob sua responsabilidade, guarda e conservação, ainda que em nome de terceiros, devem ser utilizados exclusivamente no atendimento de suas finalidades estatutárias.

## **19. Uso de nomes, logotipos e marcas**

O nome, o logotipo e a marca devem ser utilizados exclusivamente em prol da Instituição, sendo vedado que venham a beneficiar terceiros ou que sejam associados a qualquer outra atividade sem a devida autorização legal.

## **20. Denúncia e Violação ao Código**

Denúncia relativa à violação deste Código ou outras que impactam e interferem na atuação da Entidade deve ser reportadas à Ouvidoria: [ouvidoria@casasandre Luiz.org.br](mailto:ouvidoria@casasandre Luiz.org.br) e no telefone (11 2874-5800)