

MANUAL DO VOLUNTÁRIO E CÓDIGO DE ÉTICA: Guia de Boas Práticas, Responsabilidades e Governança Institucional

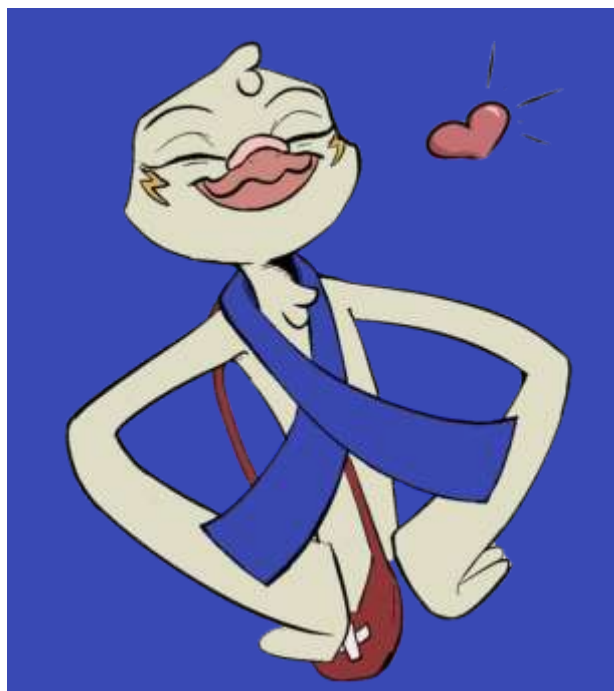
O **Manual do Voluntário e Código de Ética da ANTBR**: o instrumento oficial de orientação, alinhamento técnico, conformidade com a LGPD e segurança jurídica da nossa instituição. Este documento cumpre, para todos os fins institucionais, regulatórios e estatutários, o papel de consolidação das normas éticas e operacionais que regem a atuação de nossa equipe multidisciplinar.

Mais do que um conjunto de diretrizes administrativas e de proteção de dados sensíveis, este guia reflete o nosso compromisso inegociável com a excelência, o sigilo estrito e o acolhimento humanizado de cada paciente que confia na ANTBR para encontrar alívio e dignidade.

Convidamos você a fazer uma imersão nesta leitura, consolidando o pacto de responsabilidade, respeito mútuo e empatia que transforma o nosso trabalho voluntário em uma grande rede de transformação social.

**Onde há dor,
há também
apoio e cuidado.**

antbr.com.br



1. FUNÇÃO DO PROFISSIONAL VOLUNTÁRIO

Os profissionais da ANTBR — incluindo psicólogos, terapeutas, advogados, médicos e especialistas de diversas áreas — desempenham um papel crucial no acolhimento e suporte aos nossos membros. Cada voluntário é selecionado com base em sua expertise e comprometimento com a causa, contribuindo diretamente para aliviar o sofrimento e melhorar a qualidade de vida dos pacientes.

Principais Responsabilidades:

- **Atendimento Técnico:** Oferecer consultas, orientações e atendimento especializado aos membros da ANTBR, conforme sua área técnica de atuação.
- **Direcionamento Ético:** Realizar avaliações, diagnósticos (quando aplicável, comunicar à Diretoria Técnica) e fornecer direcionamentos terapêuticos ou jurídicos pautados na ética profissional.
- **Registro Obrigatório:** Registrar e documentar de forma detalhada e tempestiva todas as consultas e atendimentos realizados dentro do sistema oficial da associação.
- **Atuação Multidisciplinar:** Colaborar ativamente com a equipe multidisciplinar da ANTBR, compartilhando conhecimentos e experiências para garantir um atendimento integrado e focado no bem-estar do paciente.

2. PROCESSO DE INTEGRAÇÃO E ONBOARDING

Antes de iniciar qualquer atividade prática ou atendimento na ANTBR, todo profissional selecionado passará obrigatoriamente pelo processo oficial de integração da associação.

- **Reunião de Alinhamento:** O(a) **Assistente de Onboarding e Integração** realizará uma reunião em grupo, em ambiente online, para garantir que todo novo voluntário inicie sua jornada com uma imersão completa na cultura da ANTBR.
- **Conteúdo da Imersão:** Durante este encontro, o profissional receberá a apresentação institucional da associação, conhecerá as diretrizes do DFV (**Descrição de Função Voluntária**) e poderá sanar todas as suas dúvidas operacionais primárias antes mesmo de ser apresentado ao gestor da sua área.
- **Encaminhamento Setorial:** Somente após a conclusão definitiva dessa etapa de onboarding e da validação de entendimento das normas internas é que o voluntário será oficialmente encaminhado para o seu respectivo setor ou departamento para iniciar suas atividades.



3. REGRAS DE CONDUTA E ÉTICA INSTITUCIONAL

Para assegurar um ambiente seguro, respeitoso e de alta qualidade, todos os voluntários devem seguir rigorosamente as normas de conduta da ANTBR. O comportamento de cada membro reflete diretamente a reputação e a seriedade da nossa associação.

- **Respeito Absoluto:** Tratar todos os membros, pacientes, voluntários e colaboradores com cortesia, dignidade e profundo respeito, independentemente de diferenças de opinião, condições socioeconômicas ou origens.
- **Pontualidade e Compromisso:** Cumprir com zelo os horários e compromissos assumidos. O atendimento deve ser conduzido com o máximo de profissionalismo, empatia e ética, respeitando o tempo e as necessidades dos pacientes. Estar preparado previamente para as sessões e dar o devido seguimento aos tratamentos ou orientações é obrigatório.
- **Comunicação Preventiva:** Caso ocorra algum imprevisto de força maior e você não possa comparecer ou realizar determinada atividade acordada, avise a coordenação da sua área com a máxima antecedência possível.
- **Responsabilidade Operacional:** Realizar suas tarefas com diligência, atenção e cuidado, assegurando que todas as informações internas e procedimentos da associação sejam estritamente seguidos.
- **Atendimento Completo e Continuidade:** O voluntário é responsável por garantir que cada atendimento seja realizado do início ao fim, dedicando total atenção ao paciente. Em caso de interrupção abrupta (como falhas de conexão ou internet), é obrigação do profissional tentar retomar o contato o mais breve possível. Se a instabilidade persistir, o profissional ou a secretaria da ANTBR deve contatar o paciente imediatamente para dar um retorno e reprogramar o atendimento.

4. DIRETRIZES DE COMPORTAMENTO: EMPATIA E PACIÊNCIA

A dor causada pela Neuralgia do Trigemino é descrita como uma das mais intensas do mundo. Por esse motivo, o comportamento do voluntário exige um preparo emocional diferenciado:

- **Acolhimento da Dor:** Muitos pacientes chegam à ANTBR apresentando níveis altíssimos de ansiedade, estresse e esgotamento psicológico devido às crises crônicas de dor. É fundamental atuar com paciência mútua, doçura e empatia. A compreensão e o acolhimento emocional são partes integrantes e essenciais do suporte que oferecemos.
- **Compreensão de Limitações Comportamentais:** Reconheça que o sofrimento físico severo pode influenciar diretamente o comportamento dos pacientes, tor-



nando-os, por vezes, mais sensíveis, fragilizados ou reativos. Diante disso, mantenha sempre a calma, a neutralidade profissional e ofereça apoio constante para que eles se sintam plenamente ouvidos e amparados.

- **Linguagem Acessível (Pessoas Simples):** Atendemos pessoas de diferentes realidades educacionais e socioeconômicas. Muitas possuem dificuldades naturais de comunicação ou entendimento técnico. É dever do voluntário adaptar sua linguagem, explicando diagnósticos, procedimentos e orientações jurídicas ou médicas de forma clara, simples e sem termos técnicos (tecnicismos) desnecessários. Garanta que o paciente entendeu os próximos passos antes de encerrar o contato.
- **Escuta Ativa:** Dê espaço real para que os membros expressem suas dúvidas, medos e angústias. Muitas vezes, o ato de ser ouvido com atenção genuína por alguém que entende a patologia é o primeiro e mais importante passo para aliviar o sofrimento do paciente. Valide os sentimentos trazidos a você.
- **Flexibilidade Controlada:** Mostre-se flexível para adaptar o ritmo da consulta ou os métodos de orientação às limitações físicas e de saúde do paciente naquele dia específico.

5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, ACESSOS E SIGILO ESTRETO

A ANTBR lida diariamente com dados extremamente sensíveis (médicos, psicológicos e jurídicos). A segurança dessas informações é nossa prioridade inegociável.

Segurança de Acessos e Sistemas Oficiais:

- **Acesso Restrito e Uso Exclusivo:** Os sistemas de dados e portais da ANTBR devem ser utilizados única e exclusivamente para finalidades institucionais ligadas às suas funções na associação. O uso de dados de membros para fins pessoais, comerciais ou externos é estritamente proibido.
- **Credenciais Pessoais e Intransferíveis:** O acesso ao sistema é individual. Os voluntários devem utilizar suas próprias credenciais para login e nunca, sob nenhuma hipótese ou circunstância, compartilhar senhas ou acessos com terceiros (sejam amigos, familiares ou mesmo outros voluntários da associação).
- **Uso de Ferramentas Homologadas:** Todo e qualquer registro de consultas, históricos, relatórios, tratamentos ou interações com pacientes deve ser realizado exclusivamente nos sistemas e ferramentas oficiais da ANTBR. É expressamente proibido o uso de ferramentas, blocos de notas ou aplicativos pessoais para o arquivamento de dados dos pacientes.
- **Proibição de Armazenamento Local:** É estritamente proibido baixar, salvar ou armazenar dados de membros, laudos médicos, documentos de identidade ou comprovantes de residência em dispositivos pessoais, como computadores particulares



ou celulares. Todo o fluxo de dados deve permanecer dentro do ambiente em nuvem monitorado e protegido da ANTBR.

Confidencialidade, Sigilo e Autorizações:

- **Termo de Confidencialidade:** Todos os profissionais devem assinar o Termo de Confidencialidade antes de iniciar suas atividades, comprometendo-se legalmente a resguardar as informações da instituição.
- **Sigilo de Informações Internas:** Fica terminantemente proibido compartilhar, repassar, expor ou divulgar documentos internos, decisões de reuniões, planejamentos estratégicos, prints de telas de sistemas ou qualquer conteúdo de circulação restrita da associação sem a autorização prévia e formal do Gestor da Área ou da Diretoria Executiva.
- **Comunicação Controlada:** O profissional voluntário deverá utilizar meios de comunicação, como e-mail, para contatar diretamente os pacientes utilizando os dados do sistema, exclusivamente para agendamentos e alinhamentos de consultas. Contudo, deve-se manter uma separação rígida entre as conversas institucionais da associação e interações de cunho estritamente pessoal.
- **Compartilhamento Interno Mínimo:** A troca de informações clínicas ou dados de pacientes com outros voluntários ou membros da própria equipe da ANTBR deve ocorrer de forma restrita, apenas quando for estritamente necessário para o bem-estar e o tratamento integrado do paciente.

6. PROCESSOS INTERNOS E UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS

Para que a associação funcione de forma organizada e eficiente, o voluntário (tanto do corpo administrativo quanto profissional) deve estar integrado aos fluxos estabelecidos pela Diretoria.

Para tanto, a ANTBR fornecerá uma conta institucional do ecossistema **Microsoft 365**, que dará acesso ao e-mail corporativo, ao Microsoft Teams para comunicação interna e aos demais aplicativos necessários (como Word, Excel e Planner). Com o objetivo de garantir a segurança digital e o sigilo absoluto dos dados de saúde dos nossos membros, é terminantemente proibido o uso de e-mails pessoais ou de clínicas particulares para qualquer atividade ou contato institucional.

Atualmente, os únicos recursos de **propriedade particular** do profissional **autorizados** para uso nas atividades da ANTBR são o aparelho celular (para WhatsApp), o **software de agendamento de consultas** e as **plataformas de videoconferência** de sua preferência. Todos os demais canais, ferramentas e fluxos de armazenamento permanecem **estritamente restritos** ao ambiente controlado da associação.



7. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) NA ANTBR

A LGPD (Lei nº 13.709/2018) dita regras rígidas sobre o tratamento de dados pessoais e dados sensíveis (saúde). Como voluntário da ANTBR, você é um agente de tratamento e responde legalmente pela segurança das informações que manipula.

- **Princípio da Finalidade e Necessidade:** Coletamos e visualizamos apenas as informações estritamente necessárias para a prestação do suporte humanitário, médico ou jurídico. Os dados nunca podem ser utilizados para fins diversos dos estipulados pela associação.
- **Relato de Incidentes de Segurança:** Caso você presencie, suspeite ou cause qualquer vazamento de dados, perda de arquivos, acesso não autorizado de terceiros ao sistema ou suspeita de clonagem de credenciais, é seu dever estatutário reportar o ocorrido imediatamente à Ouvidoria da ANTBR.

Canais Oficiais de Ouvidoria para Incidentes:

- **E-mail:** ouvidoria@antbr.com.br
- **Site:** www.antbr.com.br/contato/ouvidoria

8. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, HIERÁRQUICA E DIRETRIZES

A governança corporativa da ANTBR é estruturada em níveis claros de responsabilidade e subordinação administrativa, descentralizando as operações por meio de três diretorias específicas abaixo da Presidência:

Nível 1: Presidência e Diretoria Executiva

Toma as decisões estratégicas finais, responde civilmente pela instituição, assina parcerias institucionais e realiza a validação legal da associação. Todos os problemas graves, remanejamentos de funções estratégicas ou desligamentos de voluntários devem ser obrigatoriamente apresentados e validados pela Presidência.

Nível 2: Diretorias de Áreas Estruturais

Supervisionam os Líderes de Área, garantem a execução do planejamento estratégico macro e gerenciam as suas respectivas pastas. A governança é dividida em:

- **Diretoria Técnica**
(Sob comando de Carolina Arruda, Presidente e Diretora Técnica):



Responsável pela área da saúde, corpo clínico, corpo jurídico, triagens, agendamentos e relações públicas.

- **Diretoria Operacional**
(Sob comando de Igor Mondin, Vice-Presidente e Diretor Operacional):
Responsável pela tesouraria, setor administrativo, captação de voluntários, infraestrutura de TI, setor comercial e Ouvidoria.
- **Diretoria Social**
(Sob comando de Emanuely Senne, Diretora Social):
Responsável pelo serviço social, comunicação institucional, marketing e assessoria de imprensa.

Nível 3: Líderes / Coordenadores etc.

Supervisionam as atividades rotineiras dos voluntários, fornecem orientação técnica e operacional diária, mitigam dúvidas operacionais e reportam-se diretamente ao Diretor responsável por sua respectiva área.

Nível 4: Voluntários / Profissionais

Constituem a base operacional de atendimento ao paciente e execução dos projetos diários. Respondem diretamente aos seus respectivos Líderes e Coordenadores de Área.

9. PENALIDADES E CONSEQUÊNCIAS

O cumprimento das diretrizes contidas nesta cartilha garante um ambiente saudável e protege a integridade dos nossos pacientes vulneráveis. O descumprimento deliberado ou negligente das regras de conduta, ética, proteção de dados e sigilo resultará nas seguintes medidas cabíveis:

- **Advertências e Desligamento:** O descumprimento das regras de conduta, ética, proteção de dados e diretrizes administrativas resultará em advertências ou até mesmo no desligamento do profissional da associação, dependendo da gravidade da infração.
- **Responsabilidade Legal:** Em casos de violação grave (como quebra de sigilo, vazamento ilícito de dados sensíveis ou compartilhamento de acessos com terceiros), o profissional poderá ser responsabilizado civil e criminalmente, além de responder a processos administrativos junto aos seus respectivos conselhos de classe (CRM, CRP, OAB), conforme as diretrizes da LGPD e a legislação nacional vigente.



10. NATUREZA JURÍDICA DO VÍNCULO (LEI DO VOLUNTARIADO)

A prestação de serviços voluntários na ANTBR é uma atividade regulamentada por legislação federal específica, visando à proteção mútua entre o profissional e a instituição.

- **Inexistência de Vínculo:** Nos termos da Lei nº 9.608/1998 (Lei do Voluntariado), a atividade desempenhada na ANTBR é estritamente espontânea, de caráter cívico, assistencial e não remunerado.
- **Encargos e Direitos Trabalhistas:** O serviço voluntário não gera, em tempo algum, vínculo empregatício com a associação, estando totalmente isento de obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer tipo de remuneração, indenização ou bolsa-auxílio.

11. AUTONOMIA TÉCNICA VS. SUBORDINAÇÃO ADMINISTRATIVA

Dado o caráter multidisciplinar do nosso corpo de voluntários, estabelece-se a linha divisória entre a atuação técnica e o fluxo corporativo:

- **Autonomia Profissional:** A ANTBR respeita integralmente a autonomia técnica, os diagnósticos, as condutas e os códigos de ética de cada classe profissional (como CRM, CRP, OAB e correlatos). A associação não interfere na soberania das decisões técnicas do profissional.
- **Subordinação Administrativa:** O respeito à autonomia técnica não isenta o voluntário do cumprimento compulsório das normas administrativas da associação. O uso obrigatório das plataformas fornecidas (Microsoft 365 e demais ferramentas), o preenchimento de prontuários, a atualização de agendas e o cumprimento rigoroso dos horários são requisitos administrativos contratuais para a permanência na rede.

12. PROPRIEDADE INTELECTUAL E GUARDA DE PRONTUÁRIOS

Em cumprimento às regulamentações de saúde e à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a guarda do histórico dos membros segue critérios institucionais rígidos:

- **Propriedade dos Dados:** Todos os prontuários eletrônicos, históricos de atendimento, laudos anexados e documentos gerados no ecossistema digital da ANTBR são de propriedade institucional e guarda compartilhada.
- **Retenção de Histórico pós-Desligamento:** Fica terminantemente vedada a extração, cópia, transferência ou eliminação de históricos clínicos para arquivos externos



ou pessoais, mesmo após o pedido de desligamento do voluntário. Os dados coletados devem permanecer intocados no ambiente seguro da ANTBR para garantir a continuidade assistencial do paciente.

Última atualização em:
Sábado, 06 de junho de 2026.

Sem mais,

IGOR FERNANDO MONDIN DA SILVA
Vice-presidente e Diretor Operacional

Neste ato, o Sr. **Igor Fernando Mondin da Silva** (Vice-Presidente e Diretor Operacional) assina em legítima representação e por delegação de competência da Sra. **Carolina Arruda Leite** (Presidente e Diretora Técnica) e da Sra. **Emanuelly Senne Santos Caetano Silva** (Diretora Social).

