CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

APRESENTAÇÃO

Esta Política contém o Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance dos hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças (GHNSG) que aborda, em linhas gerais, os princípios da organização, orientando a conduta dos profissionais que nela trabalham, considerando uma declaração formal do compromisso para com as regras de ética empresarial, princípios da transparência, respeito à igualdade de direitos, à diversidade e prestação de contas pelos seus integrantes.

Entendemos a ética como um valor que assegura a continuidade e a reputação da organização. O sucesso desta depende das pessoas que a compõem, pois são elas que transformam os objetivos, metas, projetos e até mesmo a ética em realidade. Por isso é importante o comprometimento com o código de ética institucional, tendo consciência das peculiares responsabilidades da instituição, em relação à vida e à recuperação da saúde dos pacientes.

O respeito ao semelhante, a união, a eficácia, a transparência e a consciência dos princípios éticos são os valores maiores que devem orientar a conduta ético-profissional dos colaboradores da instituição e de suas entidades mantidas.

Com o objetivo de estabelecer preceitos éticos para seus colaboradores e de padronizar condutas e procedimentos, reduzindo a subjetividade das interpretações pessoais sobre princípios morais, o Comitê da Lei Geral de Proteção Dados (LGPD) dos hospitais do GHNSG, atualizou a presente Política contendo o Código de Conduta Ética e Integridade, um guia para orientar o comportamento individual esperado de seus colaboradores e delinear a cultura e as políticas organizacionais que deverão ser adotadas pelo GHNSG.

As diretrizes neste Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance devem ser observadas por todos os colaboradores do GHNSG, no desempenho de suas funções profissionais e sempre que as representem ou em nome delas ajam.

Ir. Fatima Sobral
Presidente do C.A. HNSG

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

INTRODUÇÃO

A atividade de prestação de serviços de assistência à saúde impõe a seus representantes, prepostos e colaboradores um ambiente de respeito e entendimento, zelando para que toda e qualquer forma de relacionamento, interno ou externo, tenha como princípios norteadores a dignidade e o respeito à individualidade das pessoas, a preservação da lealdade e assegure a transparência, indispensáveis à coexistência dos sentimentos das boas práticas e da boa-fé.

Desde o início das atividades dos hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, a força do trabalho foi capaz de conquistar a admiração de nossos clientes e parceiros, resultado da firmeza das nossas ações e da seriedade que devotamos na busca permanente pela excelência na prestação de serviços de assistência à saúde.

Estamos ampliando constantemente a quantidade de clientes e parceiros, estes atraídos pela certeza de que nos hospitais do GHNSG há respeito pela ética. Essa reflexão, em suas mais variadas formas, conta com o comprometimento do Comitê de Compliance, que expressa, por meio desta Política o Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance dos hospitais do GHNSG, as linhas mestras que orientam e estabelecem as principais diretrizes da nossa política de relacionamento.

Assim, é dever de todos conhecer, vivenciar e tornar efetiva a observância das recomendações previstas nesta Política contendo o Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance, respeitando os valores nas quais elas se inspiram.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

IDEOLOGIA ORGANIZACIONAL

GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

CARISMA VICENTINO

Nosso carisma é fazer sempre o nosso melhor, de todo coração, inspirados em São Vicente de Paulo e Santa Luísa de Marillac. Por isso, a seus exemplos, que possamos seguir este código com excelência, amor e dedicação.

MISSÃO

Prestar atendimento com excelência, respeitando os princípios éticos e Cristãos na vivência do Carisma Vicentino.

VALORES

- Formação Profissional: estamos em constante aprendizado, pesquisa e inovação;
- Comprometimento: cuidamos do paciente e de nossa equipe como se fossem da família;
- Humanização: atendemos com gentileza e empatia;
- Sustentabilidade Socioambiental: cuidamos da saúde de nosso planeta, pois a saúde do homem depende dele;
- Ética: valorizamos a melhor forma de agir e de se comportar em sociedade;
- Comunicação Eficaz: falamos de forma clara e objetiva.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

PARTE 1

CONCEITUAÇÃO

GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

1. OBJETIVOS

Esta Política tem por objetivo estabelecer normas de condutas e diretrizes de **"COMPLIANCE"** para todos os Hospitais do GHNSG e seus colaboradores, contratados e terceirizados para sistematizar, no âmbito das empresas, o desenvolvimento de uma cultura favorável à disseminação e ao cumprimento da legislação e das normas e regras em vigor.

Orientar a conduta pessoal e profissional dos administradores, médicos, funcionários, estagiários e prestadores de serviços regulares, tendo que ser considerado uma declaração formal do compromisso para com as regras de ética empresarial, bem como princípios da transparência, respeito à igualdade de direitos, à diversidade e prestação de contas, devendo ser plenamente cumprido, tanto interna, quanto externamente pelos seus integrantes.

Aprimorar as relações com os clientes, fornecedores e parceiros, bem como a preservação e desenvolvimento da imagem das empresas perante o mercado e a sociedade.

Conscientizar os colaboradores sobre a importância de ter uma conduta ética, digna e comprometida, agindo sempre em conformidade com as leis, regras, regulamento interno, padrões considerados aceitáveis e valores estabelecidos pelo GHNSG no desempenho de suas funções.

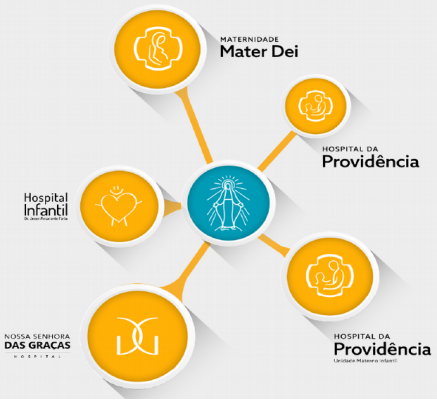
Adotar procedimentos e posturas que garantam ao GHNSG manter sua situação de estar **"em COMPLIANCE"** sempre, tendo respeito e aderência à legislação, normas e regras, demonstrando consciência empresarial e responsabilidade social e ambiental.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

1.1. ABRANGÊNCIA

1.1.1. O Hospital Nossa Senhora das Graças é pessoa jurídica de fins não econômicos, qualificada como entidade beneficente de assistência social na área de saúde, inaugurada em 1953, que tem por objetivo prestar serviços de assistência à saúde, para atendimento da população, sem discriminação de qualquer natureza.

1.1.2. Para fins deste Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance entende-se por Hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças as 5 (cinco) unidades hospitalares, compostos pela matriz e filiais. São eles:



HOSPITAL NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS – R. Alcides Munhoz, 433 – Mercês, Curitiba – PR
MATERNIDADE MATER DEI – R. Conselheiro Laurindo, 540 – Centro, Curitiba – PR
HOSPITAL DA PROVIDÊNCIA ATENDIMENTO GERAL/UNIDADE MATERNO INFANTIL-R. Rio Branco, 518 e 432 – Centro, Apucarana – PR
HOSPITAL INFANTIL DR. JESSER AMARANTE FARIA – R. Araranguá, 554 – América, Joinville-SC

1.1.3. Para fins do "Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance", parte integrante desta Política, entende-se por COLABORADORES dos Hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, as associadas, funcionários, estagiários, membros do corpo clínico, voluntários e terceiros designados para atuação nas dependências das unidades hospitalares, independentemente da existência de vínculo empregatício.

1.1.4. O Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance é um instrumento orientador e não substitui a competência exclusiva dos Conselhos Profissionais de Classe, para fiscalização e eventual sanção disciplinar ético-profissional.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

1.2. DEFINIÇÕES

1.2.1. Canal de Notificação: é uma ferramenta de comunicação dos hospitais (disponível no site e área de trabalho de todos os computadores) que atua de forma transparente, independente e imparcial para tratar questões que impliquem o descumprimento do Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance. Por meio deste canal, **TODOS OS INTERESSADOS** podem denunciar situações que não estejam em conformidade com as Políticas e o Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças. O Canal de Notificação é confidencial e cada assunto designado para um grupo específico e especializado, onde você, se preferir, pode registrar seu relato anonimamente.

1.2.2. Colaborador: do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, as associadas, funcionários, estagiários, membros do corpo clínico, voluntários e terceiros designados para atuação nas dependências das unidades hospitalares.

1.2.3. Compliance: é estar em conformidade (de acordo) com a boa fé, com o conjunto de valores éticos e de integridade da instituição; é estar em conformidade com as leis, regulamentos e normas (Código de Ética e Conduta, Políticas, Resoluções etc.).

1.2.4. Comitê de Compliance: é uma equipe multidisciplinar instituída pela Diretora Geral do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças com a responsabilidade de garantir o cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos no Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance e demais políticas ativas.

1.2.5. Corrupção: toda e qualquer ação em que o agente, de forma direta ou indireta, tenha o objetivo de obter, para si ou para outrem, vantagens ou benefícios ilícitos ou indevidos. De forma ampla, a corrupção inclui práticas de suborno, propina, fraude,

apropriação indébita ou qualquer outro mecanismo de desvio de recursos, além de casos de nepotismo, extorsão, tráfico de influência, utilização de informação privilegiada para fins pessoais e a compra e venda de sentenças judiciais, por exemplo. Trata-se de um fenômeno social, político e econômico complexo, que afeta diversas entidades e instâncias e que, no Brasil, é combatido com fundamento em normas como a Lei nº 12.846/2013, conhecida como "Lei Anticorrupção".

1.2.6. Fornecedor: pessoa física ou jurídica habilitada a participar dos processos de compra de materiais, insumos e/ou serviços para o GHNSG. No caso de serviços vigentes consideram-se ainda as empresas subcontratadas aprovadas vinculadas ao grupo.

1.2.7. Fraude: qualquer ato ardiloso, enganoso, de má-fé, com o intuito de lesar ou ludibriar o GHNSG ou qualquer Colaborador dele, notadamente quando se atente contra a ordem trabalhista e a dignidade humana. Vários tipos de fraude estão descritos no Código Penal brasileiro e contemplam atos como falsificar informações e documentos; defraudar substância, qualidade ou quantidade de coisa que deve entregar a alguém; destruir ou ocultar coisa ou bem, com o objetivo de receber indenização ou seguro; simular dívidas, etc.

1.2.8. Assédio: O Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças não tolera, nem admite qualquer tipo de assédio, definido acima como "conduta abusiva (palavra, comportamento, ato ou gesto, por exemplo) que possa resultar em dano à personalidade, à dignidade, à integridade física ou psíquica do ser humano, prejudicando ou colocando em risco a sua saúde emocional, a sua vida social ou o seu trabalho".
Em linhas gerais, o assédio pode desencadear ou agravar quadros de estresse, depressão, irritabilidade, ansiedade, esgotamento profissional, fadiga crônica, alcoolismo e insônia, por exemplo, transcendendo o ambiente de trabalho e exigindo a atenção e os esforços de toda a sociedade.

O assédio pode ser qualificado como moral ou sexual, de acordo com as seguintes características:

a) Assédio moral – conduta reiterada e prolongada no tempo, com a intenção de desestabilizar emocionalmente a vítima, causando humilhação, degradação ou constrangimento. Como exemplo, podem ser citadas as situações em que a pessoa é constantemente ofendida ou criticada, deliberadamente ignorada, tratada aos gritos, ofendida ou ameaçada.

b) Assédio sexual – de acordo com a cartilha "Assédio Sexual: Perguntas e Respostas", elaborada pelo Ministério Público do Trabalho, em parceria com a Organização Internacional do Trabalho), constitui assédio sexual a "conduta de natureza sexual, manifestada fisicamente, por palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a pessoas contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual". Esse tipo de assédio independe de contato físico e pode acontecer por chantagem ou intimidação, por exemplo, afetando homens e mulheres de diversas idades e de diferentes níveis hierárquicos.

1.2.9. Resposta conclusiva: é aquela que põe fim ao fluxo de investigação da denúncia. A resposta conclusiva não necessariamente atenderá a expectativa do denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto.

1.2.10. Resposta intermediária: É oferecida na impossibilidade de encerrar o processo de investigação da denúncia. Serve também para monitoramento ou para solicitação de informações adicionais necessárias ao correto encerramento da denúncia.

1.2.11. PROGRAMA DE INTEGRIDADE: O Programa de Integridade é um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra qualquer um dos hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças.

Tem como objetivo definir os elementos essenciais para adequada gestão e controle dos riscos de conformidade, de conduta e reputacional no Grupo, assim como definir as regras para esse fim. Tais elementos permeiam o arcabouço conceitual e normativo que sustenta os processos do Grupo hospitalar, as regulamentações legais, as regras internas e externas.

Visa viabilizar uma cultura ética, de riscos e de conformidade, por meio de pilares de prevenção, detecção e resposta, conforme a seguir:

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE

GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

FIGURA 1: Pilares do Programa de Integridade do GHNSG.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

PARTE 2

PILAR PREVENÇÃO

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

2. PREVENIR

Este pilar PREVENÇÃO é o pilar que desenvolvemos os padrões de Conduta Ética e Integridade, assim como as regras, políticas e procedimentos para mitigar os riscos de violações, por meio de um conjunto de diretrizes e controles internos que fornecem instruções claras para a sua conduta nos negócios dos hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, chamado de **PROGRAMA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE.**

Neste pilar ainda fomentamos a comunicação e treinamentos envolvendo este Programa de Integridade e Compliance para os colaboradores: as associadas, funcionários, estagiários, membros do corpo clínico, voluntários e terceiros designados para atuação nas dependências das unidades hospitalares, independentemente da existência de vínculo empregatício.

Este pilar é segmentado em 4 subníveis: Avaliação de Riscos; Código de Conduta Ética e Integridade; Controles Internos; e Treinamento e Comunicação, estes descritos individualmente a seguir:

PROGRAMA DE INTEGRIDADE - PILARES DO COMPLIANCE

2.1. AVALIAÇÃO DE RISCOS

Para um Programa ser considerado eficaz, ele deve estar integrado ao negócio dos hospitais para minimizar seus riscos e propiciar uma vantagem competitiva única. A eficácia está diretamente ligada à sua integração ao negócio de cada hospital pertencente ao Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, que ocorre de forma plena quando todos os seus colaboradores executam suas regras e princípios de forma natural em suas atividades do dia a dia.

Neste contexto, entendermos os principais riscos que os hospitais possuem é fundamental. Vale enfatizar que riscos são incertezas, eventos que, caso aconteçam ou se materializem, impactarão o atingimento dos objetivos do Hospital e/ou Programa de Integridade e Compliance. Cada hospital está sujeito a diversos tipos de riscos, que podem ser classificados a partir:

- Do tipo de impacto que podem causar: Financeiros, Reputacionais, Legais, Desperdício de recursos etc;
- Do tipo de atividade realizada: Estratégicos, Operacionais;
- Da fonte: Internos, Externos;
- Da área responsável pelo monitoramento: Comercial, Compliance, Jurídico, Recursos Humanos, Comunicação, Encarregado de Dados (DPO), etc.

É natural, então, concluir que os riscos que importam são aqueles capazes de impactar os objetivos do Hospital e/ou Programa de Integridade e Compliance

2.1.1. Riscos de negócio relevantes ao programa: conforme descrito anteriormente, quaisquer riscos que possam impactar o atingimento dos objetivos dos hospitais são relevantes ao Programa de Integridade e Compliance, sob pena deste não ser considerado efetivo e do seu valor não ser compreendido. É importante dizer que o hospital deve, além de identificar os riscos, manter um processo que também mensure estes para fins de priorização das atividades de mitigação, possibilitando que os recursos disponíveis sejam aplicados de forma a garantir o tratamento eficiente dos principais riscos.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE

GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

Logo, na lista a seguir descrevemos algumas categorias de riscos que são relevantes ao Programa de Integridade e Compliance:

Natureza do risco	Possíveis eventos geradores de risco
Trabalhista	Conforme a CLT assédios: moral; psicológico; sexual; outros; normas e diretrizes de segurança do trabalho; uso ou tráfico de drogas, nepotismo, relacionamento amoroso, agressão física, falsificação ou adulteração de documentos e registros, desvio de comportamento.
Danos à imagem dos Hospitais e Reputação	Abuso das logomarcas, lançamentos de produtos; não resolução e devolutivas de reclamações, conivência e/ou omissão a eventos adversos.
Financeiro/ Tributário	Decisões sobre investimentos, conformidade com legislações acerca de regras de contabilização e filantropia, Lei nº12.846/2013 de anticorrupção, procedimentos antilavagem de dinheiro; fraude financeira, favorecimento ou conflito de interesses.
Anticorrupção e Lavagem de dinheiro	Interações com favorecimentos, vantagens ilícitas e/ou indevidas com fornecedores, agentes públicos, licitações, médicos, clientes, parceiros, outras. Roubo, furto ou desvio de insumos ou equipamentos.
Privacidade de Dados e Segurança da Informação	Conformidade com as legislações vigentes como Contribuição Federal, lei geral de proteção de dados, e em outras normas envolvendo o direito a privacidade. Utilização indevida de informações privilegiadas.
Regulatório	Conformidade com os órgãos regulamentadores do setor e entidades de classes, como: ANS, COREN, COFEN, CFM, CRM, outros.
Responsabilidade Social e Ambiental	Descarte incorreto de resíduo; procedimentos de segurança para a comunidade hospitalar.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

2.2. CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E INTEGRIDADE

2.2.1. DAS PESSOAS ASSISTIDAS (PACIENTES, ACOMPANHANTES e VISITANTES)

No Programa de Integridade, parte dessa Política de Compliance, os colaboradores devem atender a todos os pacientes internos e externos, seus familiares e acompanhantes, tratando-os de forma a preservar a individualidade e a dignidade, de forma humanizada. Todos os pacientes internos e externos e demais pessoas atendidas pelos hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças devem sempre obter respostas às suas solicitações, ainda que negativas, de forma ágil e profissional, em prazo adequado.

2.2.2. PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO

Neste Programa de Integridade, alguns conjuntos de mecanismos e procedimentos internos estão descritos por meio da Política de Compliance, e o Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças reafirma seu compromisso em prevenir, combater e erradicar qualquer forma de assédio em seu ambiente de trabalho, garantindo um espaço seguro, saudável e respeitoso para todos os colaboradores. Todos os funcionários são responsáveis por cumprir e promover essa política, criando juntos um ambiente corporativo mais justo, inclusivo e ético.

Partindo do pressuposto de que direitos como a liberdade, a intimidade, a vida privada, e a honra devem ser assegurados a todos os seres humanos, em todas as esferas e instâncias, qualquer tipo de assédio no âmbito do Grupo Hospitalar deve ser denunciado por meio dos canais oficiais, visando a regular apuração dos fatos e a aplicação das correspondentes penalidades.

Eventuais provas contribuem e facilitam essa apuração, então a indicação de testemunhas e a apresentação de mensagens, vídeos, gravações, por exemplo, garantem maior celeridade e efetividade a investigação.

Durante a apuração, que acontecerá em sigilo, serão respeitados os princípios do contraditório e da ampla defesa e, em nenhuma hipótese, os denunciantes e as testemunhas serão expostos a represálias de qualquer natureza.

Além das implicações trabalhistas e contratuais, o assédio possui outras consequências jurídicas, então as vítimas são encorajadas pelo Grupo Hospitalar a buscar reparação na esfera cível (pleito de indenização por danos morais e materiais, por exemplo), sem prejuízo a abertura e continuidade do registro da notificação/incidente, para assegurar a busca por responsabilização legal.

- **Prevenção:** a prevenção do assédio é um compromisso fundamental do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças Para tanto, serão **promovidas recorrentemente ações de conscientização e treinamento**, visando informar todos os colaboradores sobre os conceitos de assédio moral e sexual, suas consequências para o ambiente de trabalho e os direitos e responsabilidades de cada indivíduo no combate a tais práticas. A empresa se esforçará para criar uma cultura organizacional pautada no respeito, na igualdade de gênero e no tratamento digno e ético de todos os membros da equipe.
- **Combate:** o combate ao assédio requer a atuação conjunta de todo o hospital. Através da implementação constante de mecanismos eficazes, como o canal de comunicação, disponível na área de trabalho dos computadores, na internet e intranet, além da Ouvidoria de Gestão de Pessoas, todos canais confidenciais e acessíveis, os funcionários serão encorajados a relatar qualquer suspeita ou ocorrência de assédio, garantindo que todas as denúncias sejam tratadas com seriedade, imparcialidade e confidencialidade. Os hospitais do GHNSG se comprometem a conduzir investigações internas de forma diligente e tomará as medidas disciplinares adequadas contra os responsáveis, caso as denúncias sejam comprovadas.
- **Denúncia:** Os hospitais do GHNSG disponibilizam canais formais e informais “diretamente às suas lideranças” de denúncia de assédio, garantindo aos colaboradores a opção de relatar as situações de forma anônima, se desejarem.

Os canais de denúncia serão divulgados amplamente e de forma clara, assegurando que todos tenham conhecimento sobre como proceder caso sejam vítimas ou testemunhas de assédio. Os relatos serão tratados com extrema confidencialidade e nenhum colaborador será retaliado por fazer uma denúncia de boa-fé.

Se você for vítima de assédio, sugerimos que:

– Resista às ofensas, propostas e insinuações SEMPRE dizendo NÃO! É importante dizer, claramente, o NÃO ao assediador, e imediatamente romper o silêncio procurando os canais de denúncias, formal ou informal “diretamente a suas lideranças”, ou seja, o meio que mais lhe traga segurança;

– Registre os detalhes do assédio (ocorrido, frequência, data, hora, local, nome do assediador e de eventuais colegas que testemunharam os fatos);

– É importante reunir, sempre que possível, provas como bilhetes, e-mails, presentes e outros, caso existam;

– Evite conversar e permanecer sozinho – sem testemunhas – com o assediador;

– Em caso em que o assediador seja um(a) paciente, informe sua liderança direta para que a continuidade dos cuidados sempre seja realizada em no mínimo com dois colaboradores;

– Na hipótese de assédio sexual, procure imediatamente a Ouvidoria de Gestão de Pessoas, para que possamos acolher a vítima e juntos conduzirmos as ações como registrar a ocorrência em uma Delegacia de Polícia;

– Se você for testemunha, supere seu medo e seja solidário! Denuncie a conduta por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças.

2.2.3. DO AMBIENTE DE TRABALHO

- Os hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças zelam pela manutenção de um ambiente de trabalho cortês, harmônico e agradável, que possa transmitir segurança aos pacientes internos e externos;
- Os colaboradores devem pautar seu relacionamento com colegas, de acordo com os seguintes parâmetros de conduta:

  (I) agir de modo cortês, respeitando as diferenças individuais;

  (II) reconhecer os méritos relativos aos trabalhos desenvolvidos pelos colegas;

  (III) não prejudicar a reputação de colegas por meio de julgamentos preconceituosos, falso testemunho, informações não fundamentadas ou qualquer outro subterfúgio;

  (IV) não buscar troca de favores que possam dar origem a qualquer tipo de compromisso ou obrigação pessoal;

  (V) auxiliar os colegas no desempenho de sua atuação profissional, sempre que solicitado e dentro de suas possibilidades.

2.2.4. DA CONDUTA PROFISSIONAL

- Especialmente, em face das atividades de assistência à saúde, desempenhadas pelos Hospitais do GHNSG, os colaboradores devem se portar com discrição, zelando pelo sigilo e pela tranquilidade dos pacientes internos e externos e das demais pessoas atendidas. Os colaboradores devem observar as normas relacionadas ao desempenho de sua função;
- Os colaboradores dos Hospitais do Grupo Nossa Senhora das Graças devem manter sua conduta interna e externa de maneira a não afetar, sob qualquer forma, seu desempenho profissional, ou de outros colaboradores ou dos objetivos/propósitos dos Hospitais do Grupo Nossa Senhora das Graças;

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

- Os colaboradores não devem tolerar assédio, ameaças, intimidações ou violência, de qualquer espécie ou natureza, denunciando sempre o autor de tais condutas na instância administrativa adequada ao eventual caso;
- Os colaboradores devem comunicar à instância administrativa adequada, para as providências cabíveis, qualquer aliciamento, ato ou omissão que julguem contrários ao interesse do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, não cedendo a pressões que visem à obtenção de vantagens indevidas.
- Os colaboradores devem pautar sua atuação profissional pelos seguintes parâmetros de conduta:

  (I) reconhecer os erros cometidos e comunicá-los imediatamente ao responsável de cada área;

  (II) questionar orientações contrárias aos objetivos do GHNSG e de suas filiais, aos padrões éticos delineados neste Código;

  (III) apresentar sugestões e críticas construtivas visando aprimorar a qualidade do trabalho;

  (IV) exercer suas funções e autoridade, buscando superar desafios, sempre com espírito empreendedor, visando à consecução do objetivo do GHNSG;

  (V) não criar dificuldades artificiais no exercício de seu cargo, função ou atribuição, com o objetivo de supervalorizar sua atuação profissional;

  (VI) exercer suas atribuições com efetividade, eliminando situações que levem a erros ou a atrasos na prestação do serviço;

  (VII) respeitar a propriedade intelectual;

  (VIII) não alterar nem deturpar o teor de nenhum documento, informação ou dados;

  (IX) enfatizar a integração e o desenvolvimento de trabalhos em equipe;

  (X) respeitar e valorizar o nome e os valores do GHNSG.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

2.2.5. DA CONDUTA DAS LIDERANÇAS

- As lideranças das áreas técnicas ou administrativas dos Hospitais do GHNSG deverão zelar pela harmonia entre os colaboradores por eles coordenados, evitando e reprimindo adversidades;
- As lideranças devem pautar o relacionamento com os colaboradores por eles coordenados pelos seguintes parâmetros:

  (I) estimular a manifestação de ideias, quando alinhadas com os objetivos e propósitos dos Hospitais do GHNSG;

  (II) reconhecer os méritos relativos aos trabalhos desenvolvidos;

  (III) agir de forma respeitosa e cortês, respeitando as diferenças individuais;

  (IV) mostrar-se aberto a solucionar as dúvidas que lhes sejam apresentadas;

  (V) procurar pacificar eventuais conflitos;

  (VI) divulgar as informações que sejam relevantes para o bom desempenho das atividades profissionais dos colaboradores coordenados.
- É inadmissível o uso da função/relação superior na hierarquia para solicitar favores ou serviços pessoais, para si ou para terceiros;
- As lideranças não devem tolerar assédio, ameaças, intimidações ou violência, de qualquer espécie ou natureza, denunciando sempre o autor de tais condutas na instância administrativa adequada ao eventual caso;
- As lideranças devem comunicar à instância administrativa adequada, para as providências cabíveis, qualquer aliciamento, ato ou omissão que julguem contrários ao interesse do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, não cedendo a pressões que visem à obtenção de vantagens indevidas.

2.2.6. DA REPRESENTAÇÃO DO HOSPITAL E DAS FILIAIS

- Os colaboradores que representarem algum dos Hospitais de Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças em eventos externos, com prévia autorização da Diretoria Geral de suas unidades, deverão se portar com respeito, cordialidade, educação, pontualidade e honestidade, de acordo com as características e solenidades dos

referidos eventos, bem como observar os princípios norteadores deste Código de Conduta, assim como das POLITICAS DE COMUNICAÇÃO, GESTÃO DE PESSOAS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, LGPD, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, e demais políticas norteadoras dos Hospitais do GHNSG.

2.2.7. DOS CONFLITOS DE INTERESSES

- Os colaboradores, em sua conduta, devem abster-se de incorrer em situações que configurem conflito de interesses. São consideradas situações de conflito de interesses, dentre outras:

(I) utilizar as instalações, equipamentos ou quaisquer outros bens ou direitos dos Hospitais do GHNSG para fins particulares ou para a promoção de atividades e/ou manifestações de natureza política, religiosa ou corporativista;

(II) utilizar tempo que, contratualmente, deveria ser dedicado aos Hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças ou às filiais para fins particulares;

(III) usar ou permitir o uso por terceiros de tecnologias, metodologias e outras informações de propriedade dos Hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças ou das filiais, a elas licenciadas ou por elas desenvolvidas;

(IV) estabelecer ou manter relação de sociedade formal ou informal com fornecedores;

(V) utilizar-se de seu cargo/função ou de informações obtidas, em razão do desempenho de sua função no Hospital do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças para obtenção de vantagens pessoais ou para terceiros.

2.2.8. DOS BRINDES E GRATIFICAÇÕES

- Independentemente da posição que ocupem, os colaboradores dos Hospitais do Grupo hospitalar Nossa Senhora das Graças são proibidos de aceitar, para benefício próprio, quaisquer tipos de brindes e/ou gratificações de qualquer pessoa ou empresa com as quais mantenham relações de compra, venda ou prestação de serviço;

- Brindes, gratificações, pagamentos na forma de dinheiro ou, ainda, mercadorias, descontos especiais, amostras de produtos ou presentes de qualquer natureza, oferecimento de viagens, reembolso de gastos com viagens, entre outros, salvos de interesse do próprio hospital e devidamente autorizados pela Diretoria-Geral de sua unidade. Independentemente da posição que ocupem, os colaboradores dos Hospitais do Grupo Nossa Senhora das Graças são proibidos de receber, dar, oferecer ou prometer brindes e/ou gratificações a qualquer pessoa com a finalidade de influenciar qualquer decisão com relação ao Hospital;

2.2.9. DAS ATIVIDADES POLÍTICAS E CORPORATIVISTAS

- Em respeito à natureza apolítica dos Hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, os colaboradores são proibidos de realizar quaisquer atividades e/ou manifestações de natureza política ou corporativista durante seu período de trabalho, bem como de utilizar as dependências dos hospitais para atividades dessa natureza.

2.2.10. DA MÍDIA E PUBLICIDADE

- Os colaboradores do GHNSG somente poderão comunicar-se com a mídia (tais como, e não se limitando a, mídia impressa, televisiva, radiofônica ou internet), após análise da área de Comunicação e autorização dos gestores de sua unidade. Nas comunicações com a mídia, em nome do Hospital representado ou não, os colaboradores deverão utilizar a nomenclatura de seu cargo e/ou função utilizada e aprovada pela Diretora Geral do GHNSG;
- Quando se comunicarem com a mídia por meio da área de Comunicação da Instituição, os colaboradores deverão transmitir informações verdadeiras e responsáveis sobre a demanda requisitada.

2.2.11. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

- Os colaboradores do GHNSG não estão autorizados a divulgar a terceiros ou publicar informações administrativas, financeiras, comerciais, científicas e tecnológicas

obtidas em razão do desempenho de sua função, ou informações sobre pacientes ou pessoas atendidas, ou quaisquer informações confidenciais obtidas em razão de seu desempenho profissional;

- Os colaboradores não poderão utilizar sua função ou cargo no Hospital que atuam, tampouco informações obtidas em razão do desempenho de sua função, para influenciar decisões que favoreçam a interesses pessoais ou de terceiros.

2.2.12. DOS FORNECEDORES

- A escolha e a contratação de fornecedores deverão se basear em critérios técnicos, profissionais e éticos, dentro das necessidades dos Hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, devendo ser conduzidas por procedimento padronizado definido por seus órgãos diretivos;
- Os colaboradores estão proibidos de dar, oferecer ou prometer pagamento na forma de dinheiro, serviços, mercadorias, descontos especiais ou presentes de qualquer natureza a qualquer fornecedor ou potencial fornecedor, com a finalidade de influenciar qualquer decisão com respeito ao GHNSG, excetuados os brindes disponibilizados pelo próprio GHNSG para fins promocionais;
- Os negócios com fornecedores que tenham relações de parentesco com os colaboradores devem ser evitados.

2.2.13. DA UTILIZAÇÃO DE BENS E INSTALAÇÕES

- As instalações dos Hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças e os bens de sua titularidade deverão ser utilizados única e exclusivamente para a consecução de seus objetivos estatutários e de seus propósitos, sendo vedada a utilização das instalações e bens em desconformidades com estes ou para fins pessoais;
- No exercício de suas atividades, os colaboradores devem zelar pelo controle, preservação e manutenção dos ativos dos Hospitais;
- Tendo em vista a qualificação como organização social, o Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças poderá celebrar contratos com o poder público, visando a gestão e

administração de hospitais públicos. Nessa hipótese, deverão ser observadas as normas e rotinas estabelecidas pelo ente público para a aquisição e manutenção do patrimônio e para a organização dos serviços, por exemplo, que prevalecerão sobre todas as regras previstas no presente Código de Conduta. Deverão ser considerados, sobretudo, o contrato vigente, a legislação aplicável e os regulamentos específicos da unidade, com a possibilidade de que a correspondente Secretaria de Saúde seja notificada sobre eventuais irregularidades.

2.2.14. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A segurança da informação está diretamente relacionada com a proteção de um conjunto de informações, no sentido de preservar o valor que possuem para um indivíduo ou o hospital. Suas propriedades são o conjunto de seis elementos da segurança da informação propostos no Hexagrama Paleoteriano que, aplicados junto à LGPD, formam um ambiente mais seguro para os dados pessoais e sensíveis de todos os envolvidos com os serviços das instituições.

A segurança da informação requer medidas que impossibilitem a degradação de dados e invasão de hackers e vírus, por exemplo. A preservação da segurança da informação neste caso requer inspeções periódicas nos computadores dos hospitais, e-mails e celulares corporativos, incluindo grupos de WhatsApp oficiais dos hospitais, não caracterizando invasão de privacidade.

Neste sentido, o conjunto de diretrizes e mecanismos necessários para a preservação da segurança das informações do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças estão descritos na **POLÍTICA DE SEGURANÇA E SIGILO DA INFORMAÇÃO (PMP-005),** devendo ser cumprida por todos os Colaboradores, voluntários, médicos do Corpo Clínico aberto, residentes e prestadores de serviços do Hospital Nossa Senhora das Graças e suas filiais que prestam serviços dentro das dependências das unidades hospitalares.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

2.2.15. DAS INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

- Para o Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, considera-se informação privilegiada qualquer informação relevante a respeito de sociedade, pacientes e/ou negócio que envolva os Hospitais, que não tenha sido divulgada publicamente e que seja obtida de forma privilegiada, em decorrência da relação profissional ou pessoal mantida com um paciente, com colaboradores, empresas parceiras, inclusive aos funcionários de pessoas jurídicas contratadas que prestam serviços dentro das dependências das unidades hospitalares;
- Detalhes são repassados na integração, admissão ou contratação de todos os colaboradores, com a assinatura dos termos, contratos e demais documentos aplicáveis. Maiores esclarecimentos também estão dispostos no **MANUAL DO COLABORADOR;**
- São exemplos de informações privilegiadas: informações verbais ou documentadas de transações comerciais, de prontuário, resultados financeiros operacionais, informações sobre contratos com as operadoras de planos de saúde e qualquer outra informação que seja classificada ou que seja objeto de acordo de confidencialidade firmado pelos hospitais com terceiros;
- As informações privilegiadas devem ser mantidas em sigilo por todos que a elas tiverem acesso, seja em decorrência do exercício da atividade profissional ou de relacionamento pessoal;
- O colaborador que, por natureza do trabalho, tiver acesso a uma informação privilegiada, não deve divulgá-la ou utilizá-la em benefício próprio ou de terceiros.

2.2.16. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

- O GHNSG, estabelece e divulga a **Política de Privacidade e Tratamento de Dados (POL 013)** por seu compromisso com a proteção de dados e informações pessoais que são compartilhados em razão de suas atividades;
- Essa Política define como os dados são protegidos nos processos de coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento e eliminação, por exemplo, e em outras

operações que possam ser qualificadas como "tratamento de dados", nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);

- As operações serão realizadas em conformidade com a Constituição Federal, com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e com a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), sempre que aplicáveis.

2.2.17. DAS MEDIDAS DISCIPLINARES

- Colaboradores e terceiros que violarem nosso Código, Políticas, leis ou regulamentos estarão sujeitos a medidas disciplinares, que, dependendo da gravidade da violação, podem consistir em:

  FUNCIONÁRIOS: 1 – Advertência (verbal ou escrita); 2 – Suspensão; 3 – Demissão; 4 – Outras medidas judiciais na esfera cível, criminal e administrativa.

  TERCEIROS: 1 – Suspensão das relações comerciais; 2 – Encerramento das relações comerciais; 3 – Outras medidas judiciais na esfera cível, criminal e administrativa.

- Outros envolvidos na transgressão também podem estar sujeitos a medidas disciplinares, sanções e penalidades legais e/ou contratuais. Isso inclui aqueles que deixam de usar o cuidado razoável para detectar uma violação, pessoas que se recusam a divulgar informações que podem ser relevantes para uma investigação, bem como lideranças que aprovam, toleram, ignoram ou tentam retaliar. As violações deste Código serão analisadas caso a caso e serão tratadas de acordo com todos os procedimentos internos aplicáveis, acordos sindicais e/ou coletivos e requisitos legais.

- As medidas disciplinares, sanções e penalidades legais e/ou contratuais serão determinadas com base na natureza e gravidade da infração cometida, após a devida apuração conduzida e aprovadas pela COMISSÃO DE COMPLIANCE.

2.3. CONTROLES INTERNOS

2.3.1. DA GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE

- Competem às Diretorias das unidades hospitalares, a gestão e a aplicação do presente Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance;
- O apoio da alta direção dos hospitais é condição indispensável e permanente para o fomento a uma cultura ética e de respeito às leis e para a aplicação efetiva do Programa de Integridade e Compliance;
- O comportamento da alta administração e a maneira como ela se comunica com os demais colaboradores são os itens que mais influenciam a cultura, muito mais do que essa própria política de conduta e treinamentos. No que diz respeito à cultura, o exemplo influencia muito mais do que qualquer discurso ou documento;
- As lideranças (diretorias, gestores, coordenadores, enfermeiros e supervisores) das unidades hospitalares do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças deverão, para o cumprimento da atribuição de gerir e observar a aplicação do presente Código de Conduta Ética e Integridade, realizar as seguintes tarefas, dentre outras:

(I) divulgar e disseminar o presente Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance entre os colaboradores;

(II) avaliar permanentemente a atualidade e pertinência do presente Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance, encaminhando sugestões de alteração a **COMISSÃO DE COMPLIANCE**, através das Diretorias das unidades hospitalares;

(III) sanar os casos omissos deste Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance e interpretar suas disposições, esclarecendo as dúvidas de qualquer colaborador, sempre que solicitados.

- Compete a **Diretoria Geral do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças**, no uso de suas atribuições e em conformidade as normas regulamentares nomear e renomear os membros para composição da **COMISSÃO DE COMPLIANCE;**
- As Diretorias das unidades hospitalares possuem canal aberto de comunicação com os colaboradores, por meio de e-mail, pessoalmente, outros, para sanar dúvidas quanto à aplicabilidade deste Código e orientar, em tese, a conduta dos colaboradores;
- Competem a todos os colaboradores o monitoramento contínuo de eventuais desvios e utilizar os Canais de Notificação para as investigações;
- Compete à **COMISSÃO DE COMPLIANCE**, sendo esta a instância responsável, por classificar as denúncias de incidentes que envolvem este Código, investigá-las e indicar as punições e/ou sanções;

2.4. TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO

Esta Política e divulgação do Canal de Notificação será objeto de treinamentos internos de Compliance adaptados segundo o público-alvo presente às sessões. Se fará a reciclagem destes treinamentos sempre que necessário e especialmente durante eventos de maior exposição dos hospitais ou após alterações substanciais no Código de Ética, Integridade e Compliance.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

PARTE 3

PILAR DETECÇÃO

CANAL DE NOTIFICAÇÃO

GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

3. DETECTAR

Este pilar DETECÇÃO é o pilar de monitoração das atividades de negócios dos hospitais, auditorias, canais de notificações e procedimentos de monitoração do cumprimento das diretrizes e controles internos da conduta dos colaboradores dos hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças.

O pilar DETECÇÃO é segmentado em 2 subníveis, a saber: Canal de Notificação e Gestão de Terceiros. Estes descritos individualmente a seguir.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

3.1. CANAL DE NOTIFICAÇÃO

Uma vez que estejam conscientes sobre a importância do Compliance, os colaboradores precisam de canais de notificações ativos para alertar sobre violações ao Código de Ética, Integridade e Compliance.

O Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças possui estabelecido e monitorado um **CANAL DE NOTIFICAÇÃO**, que poderá ser acessado de diversas formas, inclusive pelos colaboradores das filiais. Portanto o canal está aberto a todos, para que possam relatar de forma anônima ou não, condutas ou comportamentos que não estejam de acordo com o Programa de Integridade e Compliance do Grupo (leis, regulamentos, normas e procedimentos externos ou internos).

Todas as denúncias serão registradas e avaliadas de acordo com normas e procedimentos específicos para cada tipo de denúncia descrita neste Programa de integridade.

O GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS GARANTIRÁ A CONFIDENCIALIDADE DURANTE TODO O PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO E ANÁLISE DO CASO, MANTENDO SOB QUALQUER HIPÓTESE O ANONIMATO DO DENUNCIANTE E DO INVESTIGADO, EVITANDO QUALQUER TIPO DE RETALIAÇÃO ÀS PARTES ENVOLVIDAS.

CONFIABILIDADE – ANONIMATO – INVESTIGAÇÃO – SANÇÃO

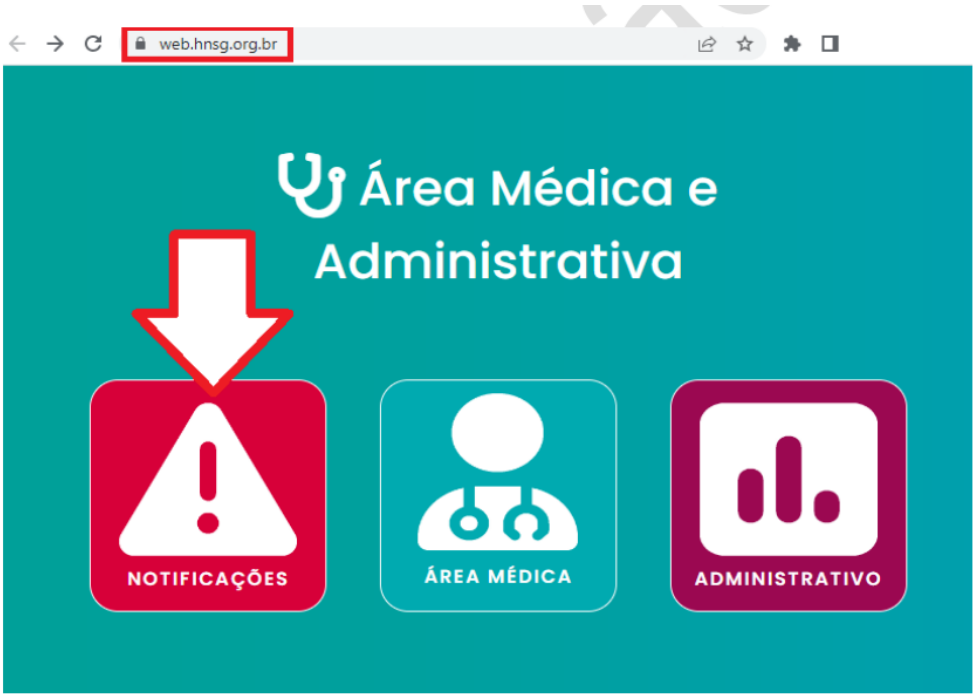
CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

O **CANAL DE NOTIFICAÇÃO** é a maneira pela qual o profissional gera sua demanda e visa fomentar a confiança e a transparência nas nossas relações de trabalho, promovendo um ambiente de elevado padrão ético, um dos nossos principais valores.

3.1.1. QUEM PODE ACESSÁ-LO?

O CANAL DE NOTIFICAÇÃO está aberto e pode ser acessado por todos os colaboradores do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, para que possam relatar de forma anônima ou não.

Canal Disponível em: https://web.hnsg.org.br/notificacoes/

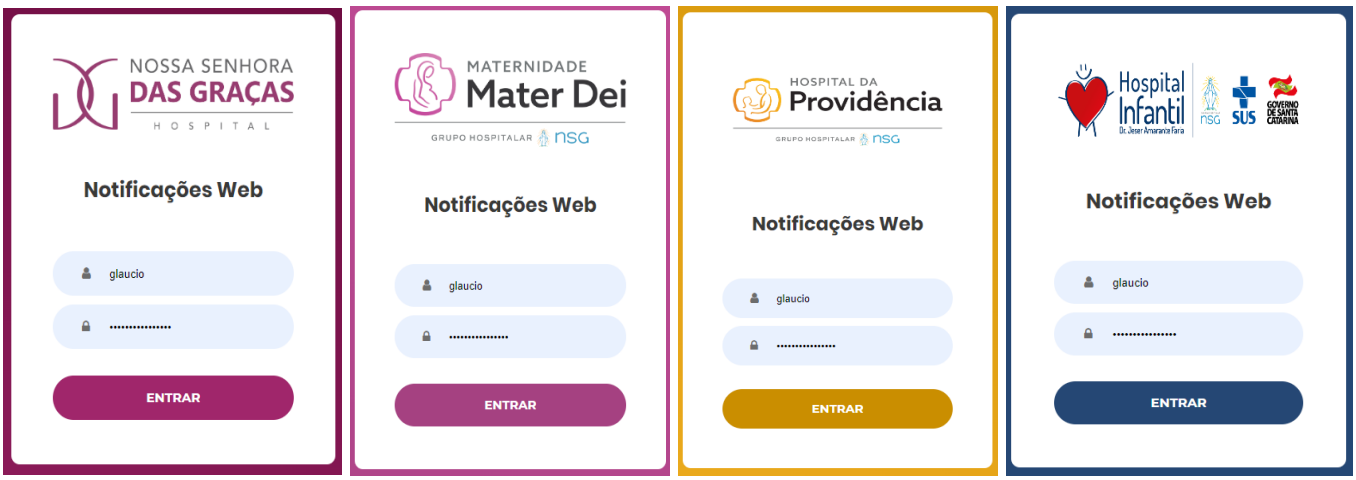


CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE

GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

Informar a UNIDADE desejada:

Certifique-se de que selecionou a unidade correta:



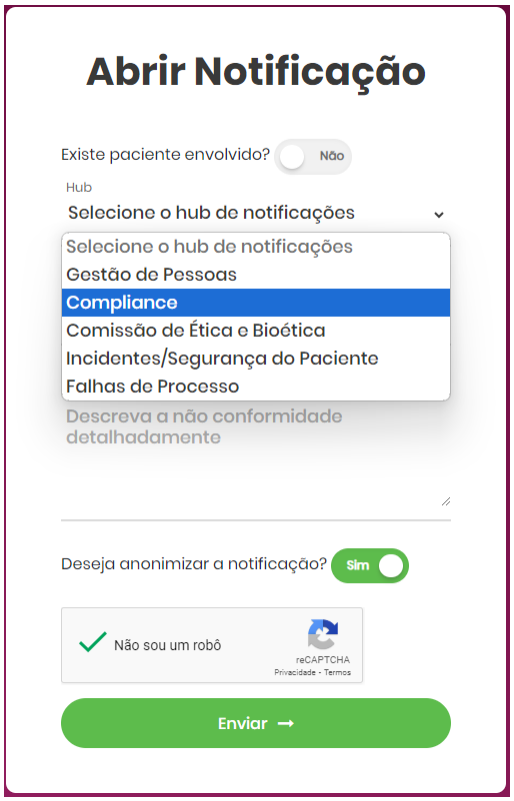
Atenção

O canal não deve ser utilizado para expressão de insatisfação, perseguição e/ou para reclamações fúteis acerca de colegas de trabalho.

Lembre-se: em caso de dúvidas, as Políticas e normas internas devem sempre ser consultadas.

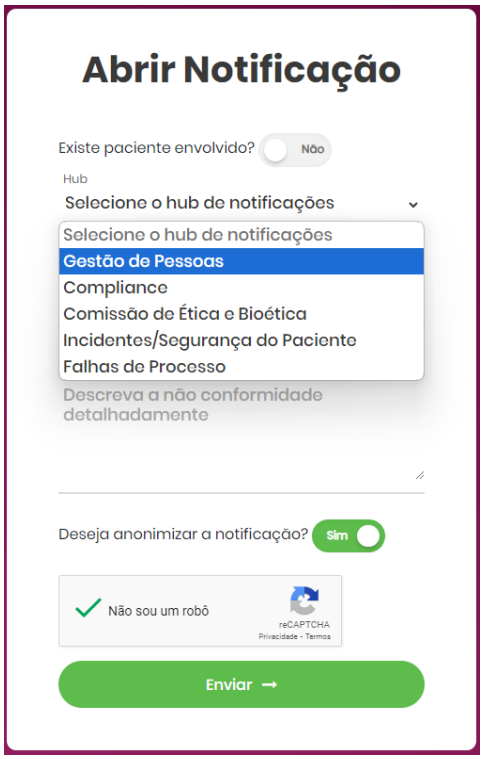
3.1.2. QUEM OPERA O CANAL DE NOTIFICAÇÃO?

O CANAL DE NOTIFICAÇÃO é segmentado por tipo de incidente notificado, ("HUB") e, automaticamente direcionado aos CANAIS adequados. Portanto, para notificar incidentes referentes às regras de conduta ética empresarial, bem como princípios da transparência, respeito à igualdade de direitos, à diversidade e prestação de contas, o denunciante deverá escolher a opção de **"COMPLIANCE"** no campo **HUB "Selecione o HUB de notificações"**. Neste caso, a notificação irá ser registrada automaticamente para a **COMISSÃO DE COMPLIANCE.**



CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

Para notificar incidentes referentes a violação às normas e diretrizes de Segurança do Trabalho; Relacionamentos amorosos; Uso ou tráfico de drogas e/ou medicamentos restritos/controlados; Relação com líder, podendo também utilizar desse HUB para notificar violação aos Direitos Humanos; Assédio sexual, moral, discriminação ou racismo. Neste caso, o denunciante deverá escolher a opção de **"GESTÃO DE PESSOAS"** no campo **"HUB" Selecione o HUB de notificações**. Neste caso a notificação irá ser registrada automaticamente para a OUVIDORIA **DE GESTÃO DE PESSOAS** da unidade de negócio escolhida pelo notificante.



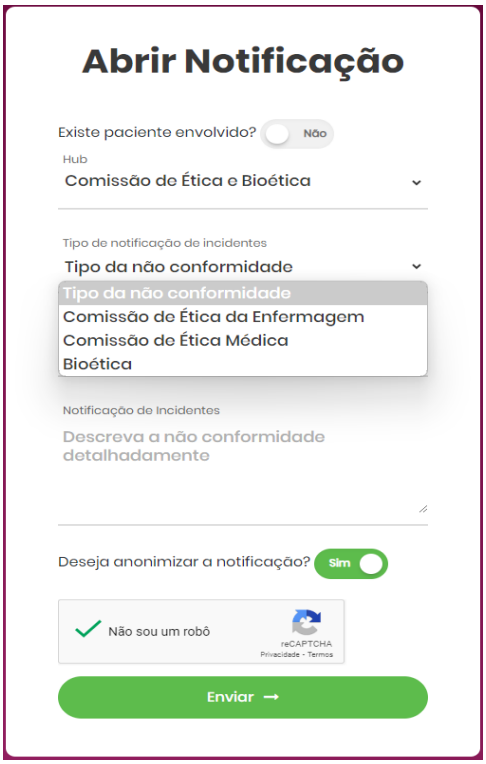
CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

Para notificar demais incidentes referentes às **COMISSÕES DE ÉTICA E BIOÉTICA**, segmentado no **HUB "Comissões de Éticas e Bioéticas"**, no **Subtópicos "Tipo de notificação de incidentes"**, sendo:

– Comissão de Ética Médica: para violação ao nosso Código de Ética e Regulamento Interno envolvendo médicos;

– Comissão de Ética de Enfermagem: para violação ao nosso Código de Ética e Regulamento Interno envolvendo equipe de enfermagem;

– Bioética: assuntos relacionados à Bioética;



Nestes casos a notificação irá ser registrada automaticamente para o PRESIDENTE DA COMISSÃO da unidade escolhida pelo notificante.

Para notificar demais incidentes referentes a **INCIDENTES/SEGURANÇA DO PACIENTE**, segmentado no **HUB "INCIDENTES/SEGURANÇA DO PACIENTE"**, para incidentes na Central de Material e/ou OPME; Dispositivos (Flebite Química – Flebite Mecânica – Flebite Bacteriana, Extubação acidental, pneumotórax); Exames Laboratoriais e Análise Clínica/Exames de imagem; Laudo incorreto; Falha Meta 1 – Identificação do Paciente; Falha Meta 2 – Comunicação Efetiva; Falha Meta 3 – Segurança na Cadeia Medicamentosa; Falha Meta 4 – Cirurgia Segura; Falha Meta 5 – Prevenção de Infecção Relacionada a Assistência a Saúde (INFECÇÕES PREVENÍVEIS: Infecção por CVC – Cateter Venoso Central, Infecção por PAV – Pneumonia associado à Ventilação Mecânica, Infecção por ITU – Infecção do Trato Urinário, Pneumonia Broncoaspirativa); Falha Meta 6 – Lesão por Pressão e/ou Pele (Lesão por dispositivo Médico); Falha Meta 6 – Queda (Quase queda); Falta de descrição cirúrgica; Nutrição; Protocolos gerenciados; Sangue e Hemoderivados (Reação transfusional); Tecnovigilância; Evasão de paciente.

Para notificar demais incidentes referentes a Não conformidade (Acordos setoriais), segmentado no **HUB "Acordos Setoriais",** como exemplos: Quebras e falhas nos acordos setoriais; Não cumprimento e/ou alteração na execução das atividades estabelecidas de um processo.

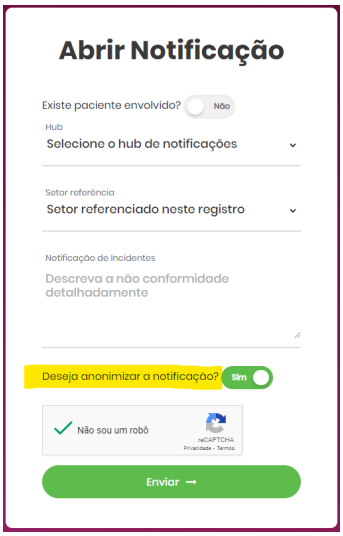
3.1.3. QUEM É RESPONSÁVEL PELO CANAL DE NOTIFICAÇÃO – COMPLIANCE?

Os incidentes notificados no CANAL DE NOTIFICAÇÃO pelo tipo de incidente notificado como **"COMPLIANCE"**, é operado e de total responsabilidade e sigilo da **COMISSÃO DE COMPLIANCE** do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças.

A atuação de cada integrante responsável depende do teor das situações registradas, assegurando um tratamento isento e efetivo sobre as informações comunicadas. Cada denúncia é cuidadosamente analisada pelo Comitê, verificando a veracidade das informações. Caso necessário, serão aplicadas as ações corretivas conforme definido nesta Política.

3.1.4. PARA RELATAR UMA SITUAÇÃO É PRECISO SE IDENTIFICAR?

Conforme já descrito anteriormente, NÃO é necessário identificar-se. Todos podem utilizar o CANAL DE NOTIFICAÇÃO de forma anônima. Bastando optar e clicar no botão "Desejo anonimizar a notificação" demonstrado abaixo:



No entanto, a identificação é incentivada, pois normalmente facilita a averiguação e o tratamento dado sobre a situação informada. A operação do CANAL DE NOTIFICAÇÃO

– COMPLIANCE está estruturada para garantir a confidencialidade e proteger o colaborador, caso ele deseje se identificar.

3.1.5. COMO COMUNICAR INFORMAÇÕES AO CANAL DE NOTIFICAÇÃO?

✔ **Pelo website 24h** https://web.hnsg.org.br/notificacoes/

✔ **Pela Intranet do HNSG 24h** http://paineis.hnsg.org.br/notificacoes/index.php

✔ Pelo botão disponível na Área de Trabalho de todos os computadores no **Ícone de Notificações Web**

✔ **Pelo e-mail** compliance@hnsg.org.br

3.1.6. POSSÍVEIS INFRAÇÕES A SEREM DENUNCIADAS

✔ Corrupção ativa ou passiva por um colaborador/fornecedor ou cliente;

✔ Violação das normas e diretrizes de Segurança do Trabalho;

✔ Roubo, fraude suborno ou corrupção;

✔ Nepotismo;

✔ Relacionamentos amorosos (atentar-se ao tópico Conflito de Interesses no MANUAL DO COLABORADOR);

✔ Violação ao nosso Código de Ética e Regulamento Interno;

✔ Violação das Leis Ambientais;

✔ Uso ou tráfico de drogas e/ou medicamentos restritos/controlados;

✔ Violação aos Direitos Humanos;

- ✔ Violação e/ou agressão contra a integridade física e moral sua ou de outrem;
- ✔ Assédio sexual, moral, discriminação ou racismo;
- ✔ Falsificação e/ou adulteração de documentos;
- ✔ Atos atentatórios a livre concorrência;
- ✔ Ilícitos junto ao poder público;
- ✔ Sabotagem ou destruição;
- ✔ Violação à concorrência;
- ✔ Utilização indevida de informações, atribuições e/ou cargos privilegiados.

3.1.7. EM QUANTO TEMPO UM RELATO SERÁ TRATADO?

Não há um prazo fixo estipulado para que um relato seja tratado. O teor e complexidade de cada situação registrada podem variar muito e, consequentemente, o esforço e tempo de averiguação e tratamento também serão muito diferentes.

Todos os relatos serão analisados, porém será prerrogativa da COMISSÃO DE COMPLIANCE a condução ou não de ações corretivas ou preventivas decorrentes das análises.

3.2. GESTÃO DE TERCEIROS

Os hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças demandam em seus negócios por inúmeros serviços terceirizados, sejam eles diretamente nas operações internas ou indiretamente e de apoio as operações, o que, por consequência, eleva a necessidade da gestão de terceiros dentro do Programa de Integridade e Compliance.

A gestão de terceiros é uma prática realizada pelos hospitais a fim de garantir a qualidade do trabalho prestado pelos terceirizados, sejam outros negócios parceiros ou prestadores de serviço individuais.

Essa gestão está altamente ligada ao COMPLIANCE do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, afinal, não é porque o profissional não “pertence” ao hospital que ele não deve seguir as políticas, normas e a legislação específica.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

Para o terceiro "estar em compliance", ele deverá seguir o conjunto de padrões estabelecidos, regulamentos externos e internos, leis e instrumentos da ética profissional que moldam o formato de agir dos hospitais, e, nesse caso, os terceirizados também devem seguir este **CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE** do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças.

Portanto, podemos classificar a gestão de terceiros como a área dos hospitais dedicada a fazer com que os profissionais externos sigam o compliance e tragam os resultados esperados.

Essa gestão envolve alguns limites, que se encontram principalmente na Lei nº 13.429, de 2017, e norteiam e auxiliam os hospitais na hora de determinar como a gestão de terceiros vai ocorrer:

✔ A gestão de riscos de terceiros fica por conta de cada Hospital contratante do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, caso a atividade seja exercida em espaço cedido pelo hospital;

✔ O Hospital está autorizado a utilizar os terceirizados apenas para as funções descritas no contrato;

✔ Fica como responsabilidade do gestor de cada contrato acompanhar e cobrar os terceirizados quanto ao desempenho de suas funções;

✔ Os débitos da empresa terceirizada são de responsabilidade única e exclusiva da própria empresa terceirizada;

✔ O hospital está autorizado a realizar auditorias, previamente agendadas, em processos e/ou nas dependências, caso a atividade seja exercida em espaço cedido pelo hospital. Cabendo ao hospital realizar relatório de Não Conformidades, assim como sugestões de melhorias, sob pena de resilição de contrato.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

PARTE 4

PILAR RESPOSTA

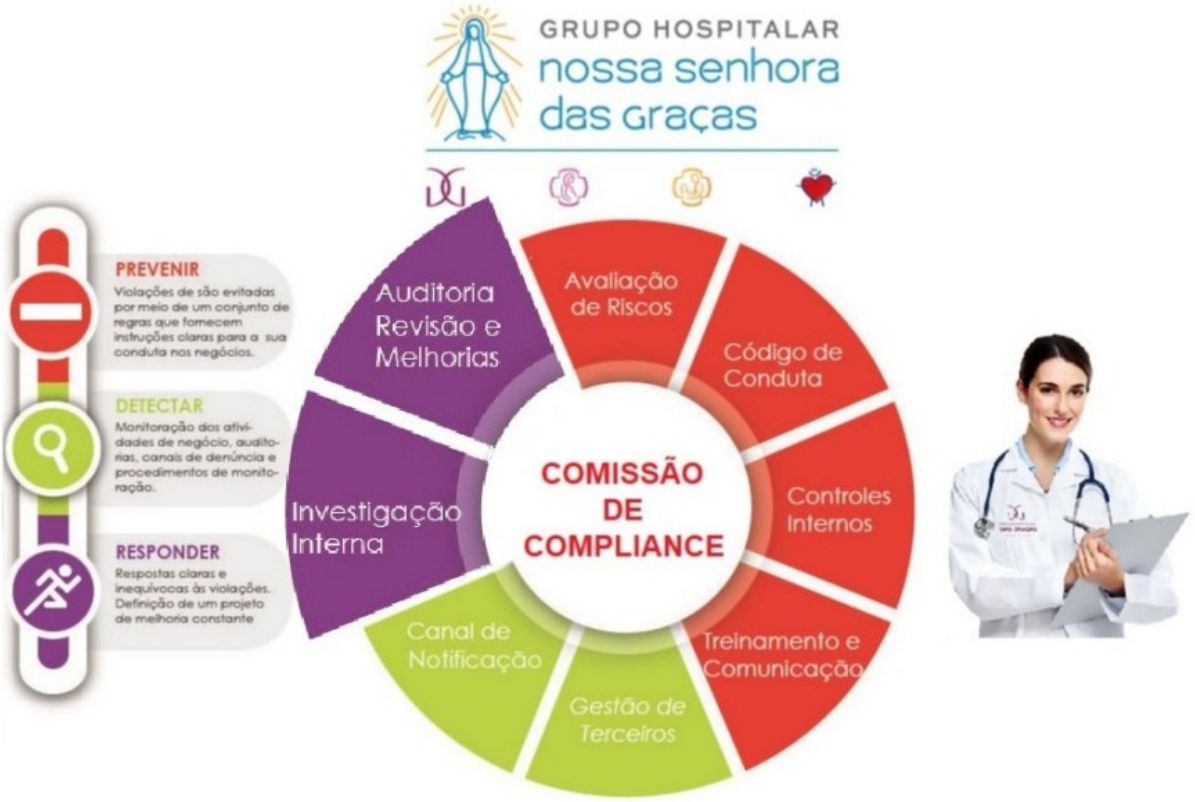
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

4. RESPONDER

Este pilar RESPOSTA é o pilar de definição de melhoria continuada, revisão e auditoria, bem como investigação interna das denúncias realizadas por meio do canal de notificação.

O pilar RESPOSTA é segmentado em 2 subníveis, a saber: Investigação Interna; e Gestão Auditoria, Revisão da Política, incluindo o Código de Conduta Ética e Integridade, bem como os controles internos. Estes descritos individualmente a seguir:



PROGRAMA DE INTEGRIDADE - PILARES DO COMPLIANCE

4.1. INVESTIGAÇÃO INTERNA

As denúncias formuladas e recebidas através dos canais oferecidos, obterão uma resposta (conclusiva e/ou intermediária) fundamentada pelo Coordenador da **COMISSÃO DE COMPLIANCE**, seja pela procedência ou improcedência das alegações ou, preliminarmente, pela impertinência com relação ao Programa de Integridade e Compliance.

Também as demais desconformidades que se tornarem de conhecimento do Comitê, por outros meios como a realização da auditoria, serão apuradas com fundamento no procedimento a descrito.

Durante todo o procedimento e após a sua conclusão, os documentos permanecerão sigilosos, independentemente da opção do denunciante por sua identificação. O sigilo visa proteger a identidade e a integridade do denunciado. Somente os membros do Comitê de Compliance e a Diretora Geral de cada hospital, terão acesso ao processo.

O denunciante, por sua vez, receberá a devolutiva de resposta apenas quando este não fizer de forma ANÔNIMA, onde constarão apenas os andamentos processuais e informações gerais sobre o processo.

4.1.1. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE NOTIFICAÇÕES

Diante do recebimento de uma denúncia por meio dos canais oficiais de notificação, os membros do Comitê responsáveis pelo tratamento determinarão em colegiado se a informação apresentada é suficiente para garantir uma investigação. Serão observados, fatos pontuais, dados, documentos e clareza nas informações prestadas.

O Coordenador do Comitê informará confidencialmente a pessoa que apresentou a denúncia, caso ela tenha identidade conhecida, que a denúncia foi recebida e, na extensão apropriada, lhe informará o nome e contato para informações do investigador designado para a investigação da conduta denunciada.

Se a investigação confirmar que houve um descumprimento das normas estabelecidas pelo Código de Conduta Ética, Integridade e Compliance, ou demais políticas e procedimentos institucionais, leis ou regulamentos internos, a COMISSÃO providenciará ação corretiva que poderá incluir desde ação disciplinar até rescisão do

contrato de trabalho, bem como qualquer outra ação corretiva que considere apropriada, obedecendo aos critérios estabelecidos nesta Política.

Trimestralmente, será divulgado pelo Coordenador do COMISSÃO DE COMPLIANCE através de comunicação interna para todos os hospitais do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças, as estatísticas e os resultados das investigações bem como as medidas administrativas ou corretivas aplicadas, para prover a transparência da integridade do sistema.

4.1.2. ARQUIVAMENTO DE NOTIFICAÇÃO

O processo investigativo será documentado e arquivado em regime de sigilo. Serão mantidos em arquivo original todas as denúncias com registro de seu recebimento, investigação e resolução. Este e todos os documentos obtidos ou criados em conexão com qualquer investigação serão armazenados durante cinco anos em pasta exclusiva da COMISSÃO DE COMPLIANCE na Secretaria Geral do HNSG.

O acesso aos registros e a qualquer material relacionado com as investigações será limitado àqueles indivíduos da Comissão de Compliance que tenham necessidade de tomar conhecimento e aos investigadores, advogados e/ou contadores externos que devam tomar conhecimento das informações, para que possam auxiliar o Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças no processo investigativo.

4.1.3. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

O processo investigativo será pautado além desta Política base os documentos complementares que compõem este Código de Conduta Ética e Integridade, a saber:

- ✔ POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO (PO-023);
- ✔ POLÍTICA DE SEGURANÇA E SIGILO DA INFORMAÇÃO (PMP-005);
- ✔ POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS (POL-010);
- ✔ POLÍTICA LGPD – PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (POL-013);
- ✔ POLÍTICA DO PRONTUÁRIO (POL-012);
- ✔ POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE (POL-015);

- ✔ POLÍTICA DE GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E INVESTIMENTOS (POL-018);
- ✔ POLÍTICA AMBIENTAL (POL-017);
- ✔ POLÍTICA DE GESTÃO DE PROCESSOS E SEGURANÇA DO PACIENTE (POL-008);
- ✔ POLÍTICA INTERNA DE COMPRAS (POL-009);
- ✔ MANUAL P/ CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (POL-001);
- ✔ MANUAL DO COLABORADOR;
- ✔ Lei nº 12.846, DE 01.08.2013 (Lei Anticorrupção);
- ✔ Lei nº 12.683/2012;
- ✔ Decreto 8.420/2015;
- ✔ Lei nº 6.404/1976;
- ✔ Circular BACEN 3.681/2013;
- ✔ Circular BACEN 3.865/2017.

Obs.: Todos os manuais e políticas acima citadas pertencem ao processo de registro e oficialização de Documentos da Qualidade, pertencentes ao HNSG, e, portanto devem ser respeitadas a suas equivalências documentais dos demais hospitais pertencentes ao Grupo, são eles: MD, HJAF, HP e HPMI;

4.2. AUDITORIA, REVISÃO E MELHORIAS

Esta política será revisada trienalmente e pontualmente atualizada quando da identificação de melhoria continuada encontrada por meio das investigações que obtiveram uma resposta (conclusiva e/ou intermediária) fundamentada pelo Coordenador da COMISSÃO DE COMPLIANCE, seja pela procedência ou improcedência das alegações ou, preliminarmente, pela não abrangência do fato descrito neste Programa de Integridade e Compliance.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
GRUPO HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS

DISPOSIÇÕES FINAIS

Um Programa de Compliance não garante que leis, normas e procedimentos sejam cumpridos. Isso só pode ser obtido quando cada colaborador do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças e empresas ligadas ao Grupo cumpram as leis, normas e procedimentos ao executar as suas tarefas, a cada dia. Por esse motivo, é de fundamental importância que todos entendam a importância deste Programa e se dediquem ao seu trabalho, realizando-o com uma conduta de ética e integridade. Assim sendo manteremos os processos internos e externos do Grupo da melhor forma possível, seguindo os padrões éticos diante dos nossos parceiros e clientes, sempre visando evitar os riscos e entregar o melhor do Grupo Hospitalar Nossa Senhora das Graças.

O Grupo HOSPITALAR NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS recomenda a leitura cuidadosa deste documento e fica à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

5.HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES DO DOCUMENTO

Rev.	Natureza das Alterações	Revisado por:	Data
00	Criação do Programa de Integridade e Compliance	Glaucio Erlei de Souza	21/08/2023

Data da Emissão: 21/08/2023	Data da Revisão:	Versão: 00
Elaborado por:	Consenso por:	Aprovado por:
Glaucio Erlei de Souza	Alex Marques	Maria de Fatima Sobral
Diretor de Planejamento e Filantropia	Diretor Executivo	Diretora Geral