

# MANUAL DE COMPLIANCE

---

1ª Edição - Maio 2023

## HOSPITAL EVANDRO RIBEIRO

Rua Catarina de Castro, 75 Morro da Glória  
Juiz de Fora, Minas Gerais, CEP

Telefone: (32) 3216-2226

Email: [comitedeetica@hospitalevandroribeiro.com](mailto:comitedeetica@hospitalevandroribeiro.com)



## Conteúdo

1. Introdução .....	4
2. Manual de compliance .....	4
3. Ambiente de trabalho.....	5
4. Nossas ações e atitudes .....	6
4.1. Colaboradores .....	6
4.2. Atendimento aos pacientes .....	7
4.3. Corpo clínico .....	7
4.4. Nossos relacionamentos com terceiros.....	10
4.5. Responsabilidade social e compromisso com o meio ambiente .....	12
4.6. Gestão da informação e proteção de dados .....	13
4.7. Comunicação com partes interessadas e declarações à imprensa .....	15
5. Conflito de interesses .....	16
6. Gestão do Manual de Ética.....	24
6.1. Responsabilidades e sanções .....	24
7. Metodologia de Investigação.....	26
7.1. Modelo de diagnóstico e tratativa do relato .....	26
7.2. Tratativa de reclamação:.....	26
7.3. Tratativa de Denúncia:.....	27
7.4. Fluxograma do recebimento e tratativa de relato por meio do canal de denúncia .....	28
8. Conclusão: .....	29



## Manual de Compliance do Hospital Evandro Ribeiro

Este manual foi idealizado para ajudar você a agir sempre inspirado pelo jeito Evandro Ribeiro de ser, de forma ética e correta. Leia atentamente todo o material, pois seu conteúdo é essencial para todos nós.

Com o compromisso de estarmos pautados sempre pelos mais altos padrões éticos, este Manual de Compliance tem o papel de reunir diretrizes que se refletem na preocupação com integridade, qualidade, gestão financeira e melhores práticas assistenciais, que estejam efetivamente presentes na cultura organizacional e na rotina dos profissionais, alunos e voluntários.

### Mensagem da alta direção

Inaugurado em 1987, como Clínica Dr. Evandro Ribeiro de Oliveira e posteriormente se tornando Hospital Evandro Ribeiro é referência em atendimento de otorrinolaringologia e no Serviço de Atenção à Saúde Auditiva de Juiz de Fora, na rede pública. Sua atuação é reconhecida pela qualidade e segurança dos serviços prestados e pelo atendimento digno e humanizado ao paciente, além da sua eficiência e capacidade operacional.

O Manual de Compliance disciplina temas que refletem expectativas da sociedade em relação ao exercício de boas práticas por parte do HER. As organizações de saúde têm de assegurar um modelo operacional em que a qualidade e a segurança da assistência e do profissional façam parte de seus pilares e sejam resultados de processos bem estruturados e controlados, sustentados por uma cultura de transparência e integridade. Desta forma, este Manual define diretrizes para a condução das nossas atividades, abordando assuntos como o processo de compras, repasse e prestação de contas, a eficiência na gestão de recursos, a gestão do acesso à saúde, a proteção da privacidade e a segurança do paciente, bem como a gestão do relacionamento entre o HER e seus pacientes, com os profissionais de saúde, a comunidade, o governo, entre outros.

A boa reputação e a credibilidade do Hospital são construídas por todos, através de suas atitudes diariamente. Esperamos a dedicação e o empenho de todos no pleno entendimento e observância desse Manual e na proteção da integridade do HER



## 1. Introdução

O Hospital Evandro Ribeiro é referência no atendimento em otorrinolaringologia para Juiz de Fora e região, fortalecendo a rede de saúde da zona da mata mineira.

Com o compromisso de estar sempre pautado pelos mais altos padrões éticos, este Manual de Compliance tem o papel de reunir diretrizes que se refletem na preocupação com a integridade, qualidade, gestão financeira e melhores práticas assistenciais e que estejam efetivamente presentes na cultura organizacional e na rotina dos profissionais e colaboradores do HER.

O HER preza pela qualidade dos serviços prestados, bem como pela segurança no cuidado do paciente e de todos com quem se relaciona. Para manter altos padrões de qualidade e segurança, é imprescindível que as diretrizes desse Manual de Compliance sejam compreendidas e aplicadas.

### Objetivo

Apresentar diretrizes institucionais de Conduta Ética do Hospital Evandro Ribeiro.

### Missão

Proporcionar assistência à saúde com humanização, Ética e Excelência, com foco na satisfação do cliente.

### Visão

Fortalecimento da imagem Evandro Ribeiro internacionalmente, ser referência nacionalmente em otorrinolaringologia e regionalmente como hospital especializado

### Valores

- **Qualidade:** Garantir excelência do atendimento, gerando valor nas partes interessadas, e garantia de segurança ao paciente.
- **Humanização:** Trabalhar com respeito, equidade, acolhendo as necessidades dos clientes com dignidade de forma universal
- **Inovação:** Investir na capacidade do corpo funcional, e em tecnologia de equipamentos
- **Responsabilidade Social:** Trabalhar com ética, transparência, competência, honestidade moral intelectual, respeitando as partes interessadas da organização.
- **Comprometimento Institucional:** Envolver o corpo funcional a alcançar os objetivos e metas definidos pela instituição

## 2. Manual de compliance

Alinhado à missão, à visão e aos valores organizacionais, o Manual de Compliance do HER reforça o compromisso com a transparência e tem como objetivo de promover um bom ambiente de controle interno e fomentar uma cultura de integridade entre todos os que se relacionam com o HER.



Seguindo as determinações da Lei no 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), regulamentada pelo Decreto no 8.420/2015, o Programa de Ética desenvolve ações que visam ao cumprimento de leis, regulamentos e políticas internas aplicáveis às atividades do HER, além de promover conformidade com os princípios do SUS, como a universalidade, a integralidade, a equidade e a participação social, com o objetivo de garantir um bom funcionamento, organização e acessibilidade aos cidadãos, bem como o aprimoramento do SUS.

### 3. Ambiente de trabalho

Considerando que o mercado tem demandado cada vez mais que as empresas estejam alinhadas em relação à ética e responsabilidade social, torna-se necessário um processo de conformidade, através da implementação de princípios do *compliance*, com o intuito de mitigar riscos e garantir relações éticas e transparentes, bem como impactar de forma positiva na eficiência e produtividade da organização.

Um dos âmbitos mais importantes dessa adequação, para evitar a aplicação de sanções legais e perda de credibilidade, refere-se ao ambiente de trabalho e as relações entre os colaboradores, os quais devem ter a oportunidade de crescimento pessoal e profissional, sem hesitar em relatar qualquer cenário de desrespeito, discriminação ou coerção.

Nesse viés, o HER, pautado nos princípios de confiança mútua e respeito, zela por um ambiente saudável e seguro e não tolera qualquer forma de violação aos direitos humanos, seja sob a forma de preconceito, discriminação ou assédio em virtude de idade, raça, gênero, religião, classe social ou nacionalidade, valorizando a gentileza, a harmonia e a diversidade.

Com o intuito de manter um ambiente de trabalho seguro, a administração, os colaboradores e demais profissionais do Hospital devem, cotidianamente, seguir os seguintes critérios

- I. Todas as leis e normativas aplicáveis às relações de trabalho devem ser respeitadas;
- II. É inadmissível a ocorrência de formas de trabalho forçado, infantil ou compulsório;
- III. Não será tolerada qualquer ocorrência de abuso, ameaça, coerção ou assédio no ambiente de trabalho;
- IV. É vedada aos colaboradores e demais profissionais a realização de campanhas políticas ou solicitação de contribuições no âmbito do Hospital, bem como utilização de bens e/ou recursos da Instituição para esse fim;
- V. Não será tolerado o desrespeito a colegas de trabalho, parceiros ou pacientes, ainda que em tom de “brincadeira”;
- VI. As condutas no HER devem sempre prezar pelo respeito, pela gentileza, pela honestidade, visando a promoção de um ambiente seguro a todos ao seu redor.



Assédio moral é qualquer conduta abusiva, como gestos, palavras, comportamentos ou atitudes, que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade e a integridade física e/ou psicológica de uma pessoa ou grupo. " (<https://bvsmms.saude.gov.br>)

"Assédio sexual é toda conduta insistente e persecutória, com conotação sexual não desejada pela vítima, resultando em violação da liberdade sexual. " (<https://ouvidoriœufg.br>)

## 4. Nossas ações e atitudes

### 4.1. Colaboradores

Os colaboradores são a base estrutural do HER. Em consonância ao Manual do Colaborador do HER, as ações, condutas e atitudes dos colaboradores, independente de seus cargos e funções, devem ser pautadas em elevados padrões éticos, alinhados a missão, visão e valores institucionais. É um dever de todos praticar e disseminar os princípios e diretrizes presentes neste Código.

#### I. Jornada de trabalho

Os colaboradores devem cumprir rigorosamente seu horário de trabalho. O registro de ponto retrata a sua jornada, apontando a sua assiduidade.

#### II. Apresentação Pessoal

Todos os colaboradores, parceiros e fornecedores do HER devem zelar pela imagem pessoal, trajando-se com roupas e acessórios adequados ao ambiente profissional, de forma apropriada com a função desempenhada. O uso do crachá é pessoal, intransferível obrigatório para todos os colaboradores, durante seu horário de trabalho ou enquanto estiverem nas dependências da Instituição. Os colaboradores que utilizam uniforme, jalecos ou aventais, de acordo com a função que desempenham, devem seguir os critérios de sua utilização.

#### III. Saúde e segurança do trabalho

O HER prioriza um ambiente saudável e seguro, por meio da adoção e a manutenção de boas práticas de segurança, para garantir a integridade e a saúde de nossos clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores.

#### IV. Exemplos de conduta desejada

- Agir de acordo com os regulamentos e procedimentos da Segurança do Trabalho;
- Utilizar sempre os respectivos EPI's (equipamentos de proteção individual) fornecidos para o desempenho das atividades, sendo responsável pelo seu correto uso, guarda e conservação, devendo substituí-los quando danificados ou extraviados;



- Garantir e preservar a limpeza, organização e segurança em todas as nossas instalações;
- Realizar exames médicos periódicos, que atestem a aptidão à realização das atividades;
- Participar de campanhas voltadas à saúde e à segurança no trabalho;
- Comunicar ao gestor imediato quando estiver em tratamento médico e submetido a medicamentos que possam interferir em seus reflexos e raciocínio, e conseqüentemente, na segurança durante a realização do trabalho;
- Entregar os atestados médicos ao gestor imediato ou a Área de Gestão de Pessoas, no prazo estabelecido pelas normas internas.

## V. Exemplos de conduta não tolerada

- Obstruir rotas de fuga e equipamentos de preservação e combate a incêndio;
- Fumar nas dependências da Instituição;
- Consumir ou estar sob efeito de bebida alcoólica ou substâncias ilícitas durante a realização de suas atividades profissionais.

Todos têm o compromisso e a responsabilidade pela adoção e manutenção da saúde e segurança em seu ambiente de trabalho. Caso tenha alguma dúvida sobre Segurança do Trabalho, entre em contato com o seu gestor imediato ou o setor de Gestão de Pessoas.

### 4.2. Atendimento aos pacientes

Acolhimento e assistência aos pacientes com elevado padrão ético, profissionalismo, segurança, qualidade do cuidado e não discriminatório são atributos que permanecem na essência do HER e devem disseminá-los dentro da instituição.

Os colaboradores devem, permanentemente, atender aos padrões e parâmetros de qualidade estabelecido em políticas, rotinas, programas e manuais, visando sempre a segurança dos pacientes e zelando pelas certificações conquistadas pelo HER.

O HER não admite que insatisfações pessoais ou profissionais sejam manifestadas aos pacientes ou acompanhantes destes.

Sugestões de melhoria de processos ou no atendimento ao paciente devem ser reportadas ao gestor ou à setor de gestão de pessoas que avaliará a implementação das medidas de melhorias.

### 4.3. Corpo clínico

O HER valoriza a atuação dos médicos e incentiva o desenvolvimento profissional. O Regimento Interno do Corpo Clínico disciplina a constituição, ação, relação, avaliação e direção dos médicos para exercício de suas atividades profissionais no HER em consonância com o Código de Ética Médica, bem como estabelecem os



direitos e deveres dos membros do Corpo Clínico e, também, as atribuições dos Órgãos e Comissões previstas.

Os casos de natureza ética relacionadas à atividade profissional médica serão analisados pela Comissão de Ética Médica.

## I. Os membros do corpo clínico têm os seguintes direitos no HER:

- Exercer a medicina, com autonomia profissional, técnica, científica, política e cultural;
- Frequentar o HER assistindo seus clientes e utilizar para execução do seu trabalho profissional, todos os serviços, recursos técnicos de material e equipamento disponíveis, observadas as normas estabelecidas;
- Participar das reuniões do Corpo Clínico e atividades científicas do HER;
- Reivindicar melhorias que resultem em aprimoramento da assistência aos clientes;
- Defender-se, apresentando provas, das acusações que lhes forem imputadas;
- Encaminhar sugestões à Diretoria, através do coordenador médico, para que as condições de trabalho consigam sempre gerar maior segurança, conforto e resolubilidade aos clientes e aos profissionais;
- Referir o HER nos trabalhos científicos que forem desenvolvidos dentro de seu âmbito interno; receber remuneração pela atividade que, no caso de médico autônomo deve ser recebida diretamente de seus clientes ou responsáveis ou dos convênios, dentro dos limites estabelecidos no Código de Ética Médica;
- A participação das assembleias e reuniões;
- Comunicar aos órgãos diretivos, à Comissão de Ética Médica e, em última instância ao CRMMG, falhas na organização, nos meios, na execução e na normatização das atividades da assistência prestada aos pacientes na instituição;
- Participar das comissões permanentes e temporárias da instituição;
- Recomendar à Direção Clínica e à Assembleia do Corpo Clínico a admissão de novos membros;
- Suspender as atividades médicas, individual ou coletivamente, quando a instituição não oferecer condições adequadas para o exercício profissional, ressalvadas situações de urgência e emergência, devendo comunicar imediatamente ao Diretor Clínico e ao CRMMG;
- Recorrer ao CRMMG quando se julgar prejudicado em decisões de qualquer natureza, internas ou externas ao hospital;
- Receber remuneração sem intermediação, retenção ou desconto, podendo ocorrer desconto em remuneração devida a membro do Corpo Clínico, em valor previamente estabelecido pela Assembleia Geral do Corpo Clínico, quando aprovada sua destinação para remuneração do Diretor Clínico;



- Manter os horários de plantão e/ou de atendimento médico previamente estabelecidos, com prioridade de escolha do horário pelo membro do Corpo Clínico com maior tempo de trabalho na instituição;
- Ser suspenso ou excluído da instituição somente após cumpridas as normas estabelecidas no capítulo VIII do Regimento Interno. São deveres dos membros integrantes do corpo clínico
- Obedecer ao estabelecido no Contrato Social, no Regimento Interno da Sociedade, no Regimento do Corpo Clínico e no Código de Ética Médica;
- Assistir os clientes sob seus cuidados com respeito, consideração e dentro da melhor técnica;
- Colaborar com os colegas na assistência aos seus clientes;
- Comparecer às reuniões do Corpo Clínico e outras às quais forem expressamente convidados;
- Fornecer à Direção do HER, quando solicitado, informações de ordem médica e/ou administrativa relativa à atividade ou aos clientes, para fins de esclarecimento de intercorrências administrativas e éticas;
- Tratar os colegas com respeito, consideração e solidariedade, sem, todavia, eximir-se de denunciar à autoridade competente, à Comissão de Ética e, se necessário, ao CRMMG, com discricção e fundamento, fatos que tenha conhecimento e que caracterizam infringência ao Código de Ética Médica e das normas que regulam o exercício da medicina;
- Responder civil, criminal e eticamente por seus atos profissionais;
- Manter bom relacionamento com os colegas, com a administração, com os funcionários e com a comunidade;
- Evoluir e prescrever pessoal e diariamente, por si, com letra legível, identificando-se assinando todas as prescrições de seus clientes, não se admitindo prescrições por telefone ou outra forma que não pessoalmente;
- Participar de treinamentos e de programas específicos de reciclagem, sempre que novas técnicas forem introduzidas na dinâmica de sua especialidade clínica, a fim de manter-se constantemente atualizado;
- Incentivar atividades educacionais dentro do HER sugerindo, entre outras, a realização de cursos, estágios e programas de atualização;
- Contribuir para o aprimoramento dos padrões profissionais;
- Obedecer à padronização de materiais e medicamentos implantada no HER, devendo justificar, perante o Diretor Clínico, qualquer atitude em contrário;
- Desenvolver o espírito de unidade e congraçamento entre os profissionais da saúde;



- Colaborar na investigação e pesquisa científica e no levantamento dos índices de infecção hospitalar do HER;
- Colaborar na educação profissional dos médicos residentes e estagiários demais profissionais da área da saúde;
- Promover o entrosamento de todos os seus colaboradores, articulando o seu envolvimento na missão, visão, compromisso com a qualidade, metas e objetivos do HER;
- Colaborar e fazer cumprir os Regimentos Internos e os Manuais de Normas, Rotinas e Procedimentos do Serviço; acatar as orientações da Comissão de Revisão de Prontuário, conforme resolução do CFM;
- Acatar as determinações das demais comissões hospitalares em funcionamento na instituição;
- Observar os horários estabelecidos para a realização de procedimentos, conforme os regulamentos dos setores da instituição;
- Oferecer, previamente à realização dos procedimentos médicos, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido aos pacientes a serem atendidos e solicitar-lhes a autorização por escrito;
- Transferir pacientes sob seus cuidados de forma escrita e verbal, elaborando relatório de transferência e registrando a transferência em prontuário médico; Reassumir a responsabilidade pelo paciente para o qual solicitou avaliação de outro colega;
- Resguardar para si ou para o Diretor Clínico e/ou Diretor Técnico os comentários sobre condutas médicas dos membros do Corpo Clínico.

## II. Apresentação pessoal corpo clínico

Todos os membros do Corpo Clínico do HER, devem zelar pela imagem pessoal trajando-se com roupas e acessórios adequados ao ambiente profissional. O uso de jalecos com identificação pessoal e da instituição é obrigatório para todos os profissionais durante o seu horário de atendimento. É recomendado evitar o uso de jalecos de outras instituições durante o atendimento de pacientes.

### 4.4. Nossos relacionamentos com terceiros

O relacionamento com nossos clientes deve ser pautado sempre na cordialidade, humanismo, presteza, profissionalismo e compromisso, para atendimento das necessidades deles. Para isso, além de contarmos com instalações adequadas, nossa equipe deve estar capacitada e apta a prestar serviços de saúde, educação e assistência social, baseados nos mais altos padrões de qualidade.

Exemplos de conduta desejada

- Oferecer um atendimento humanizado, que priorize qualidade e a segurança de nossos clientes;
- Realizar os encaminhamentos pertinentes aos responsáveis pelas atividades;



- Fornecer, sempre que possível, as informações solicitadas pelos clientes;
- Ser receptivo a todas as manifestações de clientes, considerando suas opiniões e encaminhando-as para análise das áreas responsáveis do Hospital.

## I. Exemplos de conduta não tolerada

- Prestar tratamento ou atendimento preferencial aos clientes por motivos de ordem pessoal, exceto àqueles decorrentes de atendimento à legislação;
- Registrar e divulgar imagens de clientes, sejam pacientes, estudantes, assistidos, terceiros, acompanhantes ou responsáveis.

## II. Parceiros

O HER mantém sólido relacionamento com os seus parceiros baseado em respeito e confiança, o que fortalece nossa credibilidade e o relacionamento com os nossos clientes. Todos os parceiros devem entender e assumir as responsabilidades de sua atividade profissional, atuando sempre de forma prudente, humanizada, assistida, zelosa e em conformidade com nossas políticas internas. É dever dos parceiros preservar os princípios do sigilo e confidencialidade dos dados e informações dos clientes, bem como seguir todas as diretrizes deste Código, dos respectivos Códigos de Ética das áreas de atuação e demais políticas, normas e procedimentos do HER.

## III. Fornecedores

As principais diretrizes aos fornecedores estão previstas na Política de Gestão de Suprimentos do HER, cabendo, no entanto, ressaltar que a relação com nossos fornecedores será sempre pautada em práticas comerciais justas, baseada na qualidade, preço, e prazos acordados dos serviços prestados e materiais entregues, bem como cumprimento das leis e regulamentos em vigor, garantindo uma relação isenta de favorecimentos e privilégios.

São garantidas as mesmas oportunidades a todos os fornecedores que desejarem participar de nossos processos de compras e contratações, desde que atendam aos requisitos técnicos estabelecidos na referida Política de fornecedores, não sendo permitido favorecimento sob quaisquer circunstâncias. Todos os processos devem garantir a escolha do melhor custo-benefício à Instituição.



#### **4.5. Responsabilidade social e compromisso com o meio ambiente**

O HER tem o compromisso de melhorar permanentemente a gestão dos recursos ambientais e fomentar o desenvolvimento da região onde está inserido, contribuindo com a promoção à saúde como componente da qualidade de vida.

O HER busca promover o desenvolvimento social da população local e manter relações de respeito e de cooperação com todas as partes envolvidas em suas atividades, bem como promover a inclusão social, valorizando a diversidade e incentivando o desenvolvimento humano.

O HER reconhece a relevância do meio ambiente e, por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde e Sustentabilidade, se compromete a gerir adequadamente os recursos ambientais, evitando desperdícios e prevenindo impactos ambientais negativos decorrentes de suas atividades. Isto se reflete no compromisso como uso eficiente de insumos, como água e energia, e na gestão responsável de resíduos sólidos, efluentes e emissões de gases do efeito estufa.

Para tanto, as principais diretrizes, destinadas a todos os funcionários e usuários das dependências do HER, quanto ao comprometimento com a sustentabilidade e com o meio ambiente, possuem o seguinte enfoque:

- I. Valorização de um desenvolvimento sustentável ambiental, visando ao uso racional dos recursos;
- II. Adoção de condutas preventivas, a evitar o desperdício e a poluição do meio ambiente;
- III. Destinação adequada de resíduos sólidos passíveis de reciclagem;
- IV. Aquisição de produtos considerando a qualidade ambiental, tempo de degradação, produção sustentável, a fim de utilizar materiais com o menor impacto ambiental possível;
- V. Garantia de acessibilidade nas dependências físicas do Hospital, de acordo com os parâmetros da Lei Nº 10.098/2000 e Lei Nº 13.146/15 (Estatuto da Pessoa com Deficiência);
- VI. Promoção de conhecimento e cultura de prevenção à saúde, como política voltada a beneficiar a sociedade ao entorno;
- VII. Respeito às regulações ambientais;

Além disso, os profissionais do HER devem atuar de forma responsável, identificando e prevenindo riscos ambientais no curso de suas atividades, agindo em conformidade com a legislação ambiental e atentando-se à Política de Gerenciamento de Riscos do HER.

Projetos de cunho ambiental, social, educacional, esportivo, cultural ou filantrópico, assim como atividades



cujos valores sejam compatíveis com os princípios da Instituição, fazem parte do compromisso do HER com a comunidade e visam promover uma sociedade mais saudável, justa e inclusiva.

Riscos ambientais são situações de vulnerabilidade provocadas pela presença de agentes físicos, químicos ou biológicos existentes no ambiente de trabalho que, em razão de sua natureza, concentração, intensidade ou tempo de exposição, podem causar danos ao meio ambiente. Nesse sentido, a possibilidade de riscos ambientais será sempre considerada na análise e aplicação da Política de Gerenciamento de Riscos.

#### 4.6. Gestão da informação e proteção de dados

O Hospital conta com rigorosa política de segurança da informação, com o intuito de garantir a privacidade dos dados do Hospital e dos dados pessoais tratados para a prestação dos serviços, seguindo, para tanto, as Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

Dessa forma, os dados sob a gestão do HER serão tratados sobre as seguintes orientações:

- I. A privacidade e o sigilo das informações sobre as quais se têm acesso em razão de cargo no Hospital devem ser estritamente observadas, sob pena de infração disciplinar;
- II. As informações de interesse público, quando divulgadas, atenderão os critérios de autenticidade, integralidade e acessibilidade;
- III. Os dados pessoais e sensíveis serão acessados e utilizados somente para a finalidade necessária, restringindo-se o uso e o compartilhamento de dados e informações confidenciais às ferramentas corporativas;
- IV. É expressamente vedada a utilização de informações obtidas na Instituição para quaisquer fins diferentes dos estritamente necessários, sem autorização prévia e expressa da administração. O sigilo abrange os dados relacionados a parceiros de negócio, estratégias de administração, fornecedores, regras de contratação, contratos vigentes e não vigentes.
- V. O tratamento de dados no Hospital respeita as normas técnicas internacionais de segurança da informação.
- VI. O tratamento de dados pessoais no Hospital é realizado com total observância das normas contidas na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), observadas as bases legais nela previstas, principalmente no que concerne ao tratamento de dados pessoais sensíveis.
- VII. Quaisquer violações de privacidade ocorridas devem ser imediatamente informadas ao encarregado (a) de Dados do Hospital, denominado DPO, para a tomada das providências necessárias.



- VIII. Os dados pessoais devem ser tratados e compartilhados, sempre que possível, de forma anonimizada.
- IX. Deve-se observar a finalidade para o tratamento de dados, assim como a necessidade e a possibilidade para o compartilhamento destes, sempre em observância das normas legais.
- X. Nenhuma informação relacionada ao Hospital poderá ser divulgada sem prévia e expressa autorização da administração.
- XI. Os documentos originais aos quais a Instituição tiver guarda devem ser mantidos pelo prazo legal exigido.
- XII. Toda comunicação ou requerimento externo sobre tratamento de dados deve ser direcionada ao canal de denúncia do complice, localizado no site do hospital: <https://hospitalevandroribeiro.com.br/contato/#compliance> já as internas devem ser direcionadas pelo Siguali. (POP SGQ 011)

A Lei de Acesso à Informação considera informações de interesse público aquelas que são produzidas ou geridas por entidades públicas, inclusive relativas à sua política, organização e serviços e, ainda, informações pertinentes ao patrimônio público, recursos públicos, licitações, contratos administrativos, políticas públicas e inspeções. O HER possui informações de interesse público, relativas à sua gestão e uso de recursos governamentais e deve disponibilizá-las de forma acessível e clara em seu website, além de provê-las à Prefeitura para que sejam disponibilizadas à sociedade.

Além das informações de interesse público, o HER possui acesso a dados pessoais e sensíveis de pacientes, profissionais, alunos e voluntários, os quais serão resguardados, mantendo-se acesso restrito em função de sua confidencialidade e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei n.º 13.709/18, sendo proibida a sua utilização e tratamento sem consentimento prévio do titular da informação, considerando as exceções dispostas em Lei.

O HER orienta ainda que o uso de senhas de acesso a sistemas é pessoal e intransferível, sendo vedado seu compartilhamento.

Cabe destacar que a Lei Geral de Proteção de Dados foi sancionada em agosto de 2018 e estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo proteção e também penalidade para o não cumprimento.

Informações confidenciais são aquelas às quais apenas um grupo específico de pessoas pode ter acesso, em função da necessidade de manutenção de sigilo para proteção dos dados, e cuja divulgação pode vir a frustrar objetivos institucionais ou violar direitos de titulares de dados.

**I. Exemplos de conduta não tolerada**

- Deixar de divulgar ou prestar contas de informações relativas a atividades edispêndios que sejam de interesse público.
- Utilizar ou compartilhar informações sobre atividades e assuntos do HER para favorecimento próprio ou de terceiros.
- Utilizar ou compartilhar informações sobre pacientes do HER, fora do exercício de suas funções.
- Compartilhar senhas de acesso a sistemas de informações.
- Expor indevidamente dados pessoais ou informações confidenciais a que tenha acesso em função das atividades exercidas.

**4.7. Comunicação com partes interessadas e declarações à imprensa**

O HER tem o compromisso de zelar pelo princípio da transparência, mantendo comunicação ativa com suas partes interessadas, por meio de declarações de alta confiabilidade à imprensa, sempre que houver necessidade de se posicionar perante a sociedade.

As declarações à imprensa devem ser realizadas somente por representantes autorizados, sendo previamente submetidas à aprovação da diretoria do Hospital e do Setor de comunicação e marketing do HER.

Serão observados os limites quanto à violação de privacidade dos pacientes, colaboradores, profissionais e quaisquer terceiros envolvidos, sendo vedado o fornecimento de informações a órgãos da imprensa ou em meios de mídia, sem prévia autorização ou consentimento.

**I. Internet, e-mail e Mídias sociais**

O HER reconhece o papel das Mídias sociais na comunicação, estabelecendo uma conexão mais próxima com a comunidade, promovendo um diálogo aberto pautado na transparência, ética e veracidade quanto às informações prestadas.

As redes sociais representam uma extensão das relações pessoais e profissionais, aproximando pessoas, instituições e comunidades e proporcionando maior transparência às ações e aos serviços prestados. Entretanto, o mau uso das mídias sociais pode acarretar danos à imagem e reputação do HER, sendo de grande importância a responsabilidade e prudência com o conteúdo compartilhado.

Por isso, o Hospital Evandro Ribeiro:

- I. Veda aos funcionários e demais componentes da Instituição a realização de publicações em redes sociais em nome do HER, bem como a divulgação de informações internas por quaisquer meios;
- II. Não tolera manifestações pessoais em redes sociais que possam atribuir suposto posicionamento



oficial do Hospital;

- III. Não admite a divulgação ou o compartilhamento de imagens, vídeos ou informações que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais ou que sejam pertinentes a pacientes, profissionais, alunos e/ou voluntários;
- IV. Zela pela imagem da Instituição e pela privacidade dos envolvidos a ela;
- V. Fomenta a divulgação de postagens realizadas pelo canal oficial do HER ([hospitalevandroribeiro.com.br](http://hospitalevandroribeiro.com.br)) ou da Prefeitura Municipal de Juiz de Fora.

Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, são de propriedade do HER.

O Setor de Comunicação e marketing do HER é responsável pela gestão do relacionamento entre Instituição e os meios de imprensa, e deve ser acionada sempre que houver dúvidas referentes a esse relacionamento.

Mídias Sociais são canais de relacionamento na internet que permitem o compartilhamento de informações e opiniões, com diferentes possibilidades de interação, incluindo a participação de outros usuários.

## II. IO. Proteção da marca e propriedade intelectual

A Instituição preza pela proteção de marcas, patentes, direitos autorais, registros de *software* e demais produções intelectuais de sua propriedade.

Todas as produções elaboradas pela Instituição são de sua propriedade, garantindo todos os direitos previstos na Lei 9.279/96, consistindo em infração ética e disciplinar a utilização, propagação e/ou o acesso não autorizado.

Quaisquer produções realizadas no âmbito da prestação de serviços do Hospital, ainda que por docentes ou alunos, devem conter referências expressas, de forma a garantir os direitos dos autores e evitar a realização de plágio.

## 5. Conflito de interesses

Os relacionamentos e a atividade dos profissionais do HER são pautados pela isenção e transparência. Os profissionais do HER não devem utilizar de seu cargo, função ou posição para influenciar ou tomar decisões que visem ao atendimento de interesses pessoais em detrimento aos interesses do HER e/ou de seus pacientes.

Há conflito de interesses quando um indivíduo utiliza seu cargo, função ou posição para obter vantagem indevida, direta ou indireta para si ou alguém relacionado a si, em conflito com os interesses do HER e dos pacientes. Dessa forma, considera-se conflito de interesses toda situação na qual um colaborador ou profissional, cônjuge, filho ou seus pais possuam interesses profissionais ou pessoais que tornem difícil o cumprimento, com imparcialidade, por parte do colaborador das suas obrigações com a Sociedade, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele.

Se houver alguma situação em que um profissional, em função de um vínculo ou apoio financeiro recebido,



esteja impedido de executar suas funções de forma adequada e isenta, deve declarar seu potencial conflito de interesses através de e-mail direcionado a sua liderança e abster-se de participar de qualquer decisão que com ele esteja relacionada.

Conflito de Interesses ocorre quando um interesse secundário interfere na tomada de decisão profissional. Vínculo é um relacionamento com organização ou pessoa, como: relação de parentesco, contratos de consultoria, de trabalho, de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, participação financeira ou societária em organizações.

Apoio Financeiro é um subsídio financeiro recebido para fins de participação em eventos, cursos ou para a realização de atividades profissionais.

Para tanto, são vedadas as seguintes situações ou relações que possam constituir conflito de interesses, sem prejuízo das demais que, por ventura, ocorrem:

- I. Utilizar instalações, equipamentos ou quaisquer outros recursos do Hospital para seu benefício pessoal ou de terceiros;
- II. Usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição no HER, para benefício pessoal ou ganho indireto;
- III. Utilizar tempo que contratualmente deveria ser dedicado ao HER para fins particulares, mesmo que científicos ou acadêmicos;
- IV. Contratar ou influenciar na contratação de bens ou serviços de empresas de sua propriedade ou em que trabalhem ou tenham familiares trabalhando;
- V. Influenciar na contratação, contratar ou supervisionar profissionais que sejam familiares;
- VI. Exercer atividades de ensino e avaliação de alunos com interferência de interesses pessoais ou ideológicos;
- VII. Manter qualquer relacionamento financeiro, de negócios ou afetivo com os fornecedores, clientes ou concorrentes que possa comprometer os interesses do HER;
- VIII. Obter vantagem financeira, direta ou indiretamente, de instituições com as quais mantemos relações comerciais;
- IX. Aceitar, direta ou indiretamente, dinheiro, objeto de valor ou vantagem de qualquer pessoa ou entidade que tenha ou esteja interessada em criar relações comerciais com o HER;
- X. Aproveitar-se de seu cargo, posição ou relacionamento pessoal para obtenção de favores ou benefícios pessoais;



- XI. Utilizar as instalações, os equipamentos ou quaisquer outros recursos do HER, para seu benefício pessoal ou de terceiros;
- XII. Usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição, para benefício pessoal ou ganho direto ou indireto;
- XIII. Contratar ou influenciar na contratação de fornecedores que tenham em sua composição societária, ou participem em nível decisório da contratação, pessoas com as quais tenha relações de parentesco como: cônjuge, pais, avós, filhos, netos, cunhados, primos, sobrinhos, genros, noras, união estável, relacionamentos de caráter afetivo e ou proximidade;
- XIV. Contratar ou influenciar na contratação de colaboradores ou admitir relação de subordinação direta ou indireta com relações de parentesco e ou proximidade; realizar atividades paralelas, fora da jornada de trabalho que interfiram nas habilidades e condições para a realização do trabalho no HER, tampouco que prejudiquem a imagem da Instituição;
- XV. Comercializar produtos e serviços no ambiente de trabalho, mesmo que fora do horário de expediente.

## I. Cabe ressaltar que são exemplos de conduta desejada:

- Agir com transparência, reportando situações que possam se caracterizar como conflitos de interesses, sejam elas potenciais ou reais.
- Tomar decisões pautadas pela imparcialidade, com base em conhecimentos técnico-científicos, isentas de quaisquer interesses pessoais, sejam eles financeiros ou não.
- Priorizar o bem-estar coletivo, em especial, dos pacientes.
- Comunicar a área de Compliance, através da declaração de Apoios e Vínculos, sobre a existência de vínculos próprios ou de familiares com organizações externas e apoios financeiros recebidos.

### 5.1. Indicação/Contratação de familiares de colaboradores e de ex-colaboradores

Todos os candidatos deverão ser submetidos a todas as etapas do processo seletivo, sem exceção, não havendo qualquer tipo de privilégio. Indicações e contratações com relações de parentesco como: cônjuge, pais, avós, filhos, netos, cunhados, primos, sobrinhos, genros, noras, união estável, relacionamentos de caráter afetivo e ou proximidade devem ser analisadas pela Área de Gestão de Pessoas, não sendo admitidas situações que gerem conflito de interesses. O colaborador que possua vínculo familiar com o candidato não pode participar, tampouco influenciar, de qualquer decisão do referido processo de seleção ou contratação. Ex-colaboradores poderão ser recontratados desde que não tenham sido demitidos por baixo desempenho ou desvio de conduta. Somente poderão ser recontratados aqueles que tenham sido demitidos por redução



de quadro, extinção do serviço ou por iniciativa própria, decorridos pelo menos 6 (seis) meses de seu desligamento. A Casa interessada na recontração deve buscar a informação sobre o referido histórico profissional e comportamental na Casa onde o profissional trabalhou. Todas as recontrações estão sujeitas a prévia aprovação da Área de Gestão de Pessoas e consulta à Área Corporativa de Compliance.

## 5.2. Relação afetiva entre colegas de trabalho

Relacionamentos afetivos entre os colaboradores, assim que iniciados, devem ser informados imediatamente ao seu gestor imediato e ao setor de Gestão de Pessoas. Para evitar situações de favorecimento e/ou que possam resultar em um conflito de interesses, bem como situações de desconforto junto aos demais colaboradores, fica definido que:

- Não pode haver relação de liderança/subordinação direta ou indireta entre os colaboradores;
- Não é permitido que atuem na mesma Área e com reporte imediato ao mesmo gestor.

Todos os colaboradores devem se relacionar dentro da empresa com profissionalismo, não deixando que os relacionamentos afetivos influenciem em suas posturas e ações

## 5.3. Integridade no processo de compras

Além da Política de Suprimentos, os processos de compras do HER devem seguir rigorosamente os padrões técnicos, respeitando a integridade e a igualdade competitiva, com o objetivo de assegurar a melhor compra e o bom uso dos recursos públicos.

O processo de compras do HER deve adotar os princípios de isonomia, legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade e publicidade, previstos na legislação e em sua política de suprimentos, sendo pautado em:

- I. Assegurar a melhor compra, considerando a qualidade e o custo-efetividade na aquisição e materiais e serviços;
- II. Garantir que os fornecedores e prestadores de serviços estejam comprometidos com as políticas do Hospital;
- III. Documentar devidamente todos os processos de compras.
- IV. Realizar processos de compras que alinhados às diretrizes institucionais e/ou previstas em Lei
- V. Contratar fornecedores ou prestadores de serviços que com atenção à Política de Gestão de Suprimentos e à Política de Gerenciamento de Riscos.



## I. Fornecedores e prestadores de serviço

O HER busca estabelecer relacionamentos com fornecedores e parceiros que estejam alinhados aos preceitos éticos praticados no HER, de forma a garantir a boa reputação e a credibilidade do Hospital no atendimento à comunidade.

HER almeja que todos os prestadores de serviços estejam alinhados com os valores descritos nesse Manual e na Política de Gestão de Suprimentos, incentivando que seus fornecedores norteiem suas atividades, igualmente, pelas boas práticas, buscando processos íntegros e transparentes na condução de seus negócios e parcerias, mantendo relacionamento com o Hospital apenas no ambiente institucional, com o intuito de evitar contatos que visem a interesses pessoais ou que não estejam previstos contratualmente.

Todas as condições contratuais devem ser explícitas, documentadas, claras para ambas as partes e cumpridas de acordo com a legislação vigente e com práticas leais de mercado.

Na medida do possível, as cláusulas dos contratos devem estar alinhadas com as diretrizes deste Manual de Conduta Ética.

## II. Brindes e gratificações

O recebimento ou pagamento de brindes e gratificações deve ser sempre evitado, sendo que brindes distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas podem ser recebidos, desde que não ultrapassem o valor nominal de R\$ 100,00 (cem reais) por brinde.

O HER não incentiva, mas compreende que a oferta de brindes, presentes ou gratificações pode ocorrer em função de contextos culturais, datas comemorativas, divulgação habitual, entre outros.

O recebimento de brindes ou gratificações não pode gerar qualquer tipo de contrapartida, benefício ou vantagem indevida à parte que a concede ou a quem a ela esteja vinculada ou relacionada.

Além disso, não poderão ser aceitos valores em dinheiro ou equivalentes em dinheiro, convites para eventos esportivos ou de entretenimento, e tampouco poderá ser prometido ou concedido vantagem indevida em função do recebimento de brindes ou gratificações, devendo, em caso de quaisquer dúvidas, procurar esclarecer estas questões com o gestor imediato ou com o setor de gestão de pessoas.

### 5.4. Relacionamento com fabricantes e distribuidores de materiais médicos e medicamentos

A interação entre a indústria e os profissionais de saúde é necessária, legítima e fundamental para o



desenvolvimento de novos procedimentos, garantir a eficácia dos tratamentos e a segurança dos pacientes.

Os avanços tecnológicos e o progresso da medicina aplicados à saúde crescem em um ritmo acelerado e o relacionamento entre empresas e profissionais de saúde é fundamental para a aplicação de novas soluções. Entretanto, essas relações nunca devem se sobrepor aos interesses do paciente.

O relacionamento dos profissionais do HER junto à indústria de materiais e medicamentos deverá seguir o mais estrito padrão ético, pautado genuinamente na promoção do conhecimento e na disseminação de informações que auxiliem o desenvolvimento permanente da assistência médica e farmacêutica, visando ao acesso dos pacientes a terapias eficientes e seguras, por meio da transparência na exposição de vantagens e riscos de produtos e soluções.

São vedadas ações promocionais de materiais médicos e medicamentos nas instalações do HER, bem como aos médicos, colaboradores e pesquisadores sempre que estiverem a serviço do Hospital, devendo ser submetida à avaliação da Diretoria do Hospital as ações de disseminação do conhecimento envolvendo exposição de marca ou promoções comerciais, e à aprovação do gestor imediato quaisquer convites para participação em eventos externos que envolvam apoios financeiros.

### 5.5. Fraude e Corrupção

O HER não tolera atos de corrupção ou lesivos à boa administração de recursos públicos e espera de todos com quem se relaciona o reporte imediato ao Canal de Denúncias ou a gestora da Alta Direção, de qualquer ato que envolva fraude, corrupção ou suborno, para que seja feita a apuração e tratativa adequada.

Para fins do disposto acima, consideram-se atos lesivos:

- I) Participar, incentivar ou aceitar qualquer ato que envolva fraude, corrupção, suborno ou sonegação fiscal;
- II) Oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- III) Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática de atos ilícitos previstos em lei, ou utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV) Deixar de comunicar qualquer possível ato de corrupção ativa ou passiva de que se tenha conhecimento.

O HER está comprometido com a implantação e melhoria de mecanismos de prevenção à corrupção. Assim, espera que seus profissionais ajam com transparência e zelo em suas interações com agentes públicos e não ofereçam qualquer tipo de benefício a representantes do governo visando obter vantagens indevidas.



Corrupção ativa: prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a um agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada.

Corrupção passiva: ação praticada pelo funcionário público de solicitar ou receber, para si ou para outrem, vantagem indevida, ou aceitar promessa de tal vantagem.

## 5.6. Relacionamento com o Poder Público

O HER tem absoluta neutralidade política e exerce suas atividades de acordo com as diretrizes e contratos firmados com os órgãos públicos.

O HER não faz contribuições, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou a candidatos a cargos políticos. As atividades desenvolvidas no HER não devem sofrer interferência do partido político e devem ser sempre conduzidas de forma técnica.

No caso da participação de profissional do HER em atividades de natureza político-eleitoral, esta não poderá ocorrer nas instalações do HER ou resultar em prejuízo do exercício da função no Hospital, nem implicar o uso de recursos públicos de qualquer espécie. Tais atividades devem ser declaradas na Declaração Anual de Apoios e Vínculos. Todos os profissionais, colaboradores, administradores e gestores do HER ficam comprometidos a manterem atitude de respeito e colaboração com os representantes das autoridades no âmbito de suas competências, não sendo aceitável a realização de doações a políticos, campanhas eleitorais, partidos políticos ou candidatos a cargos públicos em nome HER. Da mesma forma, não será aceito a interferência ou a complicação quanto a fiscalização ou investigação por parte de quaisquer órgãos públicos.

## 5.7. Doações e Patrocínios

As doações e patrocínios recebidos pelo HER devem ser devidamente documentados e registrados, estando disponíveis para a prestação de contas a qualquer momento.

As doações recebidas pelo HER, independentemente da sua finalidade, não devem, em hipótese alguma, gerar vantagem ou contrapartida material ao doador.

Os patrocínios não devem ser utilizados como meio para obter vantagens indevidas, direta ou indiretamente, seja para o Hospital ou para os indivíduos envolvidos no processo. Esses devem ser recebidos e documentados, e as contrapartidas devem estar detalhadas em contrato de patrocínio. É vedado qualquer benefício ao patrocinador que não esteja devidamente expresso no contrato de patrocínio.

Qualquer profissional que seja abordado por entidades ou pessoas interessadas em oferecer doações ou patrocínios ao HER deve direcionar a solicitação para a Diretoria.

As iniciativas de doação e patrocínio não devem interferir nos processos de compras do HER e devem seguir



as diretrizes deste Manual e das políticas relacionadas.

Doação é o ato de dar um bem, produto, serviço ou recurso próprio a outra pessoa ou instituição, sem requerer nenhuma contrapartida.

Patrocínio é o oferecimento de recursos como forma de apoiar a realização de eventos ou iniciativas educacionais e institucionais, em troca de divulgação e promoção de marca do patrocinador, de seus produtos ou serviços.

## 5.8. Reporte das Violações

Todos os que se relacionam com o HER devem comunicar as violações ou possíveis violações às diretrizes deste Manual através do CANAL DE DENÚNCIAS, disponível no site [www.hospitalevandroribeiro.com.br/canal-de-denuncias](http://www.hospitalevandroribeiro.com.br/canal-de-denuncias) ou através do e-mail [comitedeetica@hospitalevandroribeiro.com](mailto:comitedeetica@hospitalevandroribeiro.com). O HER não tolera qualquer retaliação contra a pessoa que, de boa-fé, reporte, por meio dos canais disponibilizados, violações ou possíveis violações.

Sempre que houver suspeitas ou a confirmação de alguma violação a este Manual de Conduta Ética ou quaisquer outras políticas internas do HER, o reporte deverá ser feito, não devendo este constar fatos incorretos ou inverídicos ou serem relatos de má-fé, tentando prejudicar profissional, aluno, voluntário ou paciente.

Além disso, solicita-se que, sempre que possível, todos os envolvidos contribuam às investigações, conforme previsto na Política de Investigações Internas.

Não será admitida a retaliação ou qualquer meio similar que pretenda prejudicar aqueles que tenham realizado relatos de boa-fé.

O reporte de violações será procedido conforme estabelece a Política de Investigações Internas, atentando ainda à Política de Gerenciamento de Riscos do HER.

**ATENÇÃO:** Além do canal de denúncias, o HER possui outros canais de comunicação com a instituição para outras finalidades, conforme abaixo:

- Site;
- Telefone;
- Redes Sociais.

Canal de Denúncias é o principal meio de comunicação de desvios que infrinjam as diretrizes do Programa de Ética, leis, regulamentos e políticas internas. O recebimento dos relatos conta com uma equipe interna especializada em captação de relatos de não conformidade, podendo serem realizados de forma anônima



ou com identificação.

## 6. Gestão do Manual de Ética

Cabem ao Comitê de Ética e a diretoria as seguintes atribuições:

- Avaliar permanentemente a atualidade e pertinência deste Manual, bem como determinar as ações necessárias para a divulgação e disseminação dos padrões de conduta ética dentro do Hospital;
- Avaliar os casos de violação ao Manual de Conduta Ética e deliberar sobre dúvidas na sua interpretação;
- Recomendar soluções eficazes e oportunas para conflitos éticos que surgirem;
- Assegurar as condições de trabalho, os recursos humanos e materiais para que as diretrizes de Ética sejam cumpridas;
- Atuar consultivamente para os dirigentes e servidores da instituição, bem como dedicar-se a dirimir dúvidas acerca de suas normas e deliberações;
- Recomendar, acompanhar e avaliar ações e/ou projetos que possam difundir e/ou capacitar sobre as normas de ética;
- Proteger a honra e a imagem de quaisquer envolvidos em investigações, seja denunciante ou investigado;
- Garantir a independência e a imparcialidade de seus integrantes quando necessária apuração de fatos sobre possíveis condutas infratoras;
- Penalizar, conforme manual e deliberações expressas da instituição, os casos de desvios ou infrações éticas, respeitando a privacidade dos envolvidos;

### 6.1. Responsabilidades e sanções

As diretrizes deste Manual devem ser observadas por todos que colaboram para as atividades do HER.

Todos os profissionais, alunos e voluntários que, de alguma forma, mantenham relacionamento com o HER são responsáveis por seguir os princípios descritos neste Manual, contribuindo com o compromisso do HER de estar sempre pautado pelos mais altos padrões éticos.

As responsabilidades e eventuais sanções observarão o disposto nas demais políticas internas do HER, sendo analisado questões de eventuais riscos e fatores colhidos diante das investigações internas.

A depender do grau da infração, as penalidades poderão variar, como:

I - Para violação cometida pelos membros da Direção, são previstas as seguintes sanções:



- a) censura reservada, que não ensejará reincidência;
- b) advertência formal, que ensejará reincidência;
- c) desligamento ad referendum da sociedade, com pagamento prévio do valor de participação; e
- d) pagamento de indenização, no caso de danos aos bens e à reputação da empresa.

II - Para violação cometida pelos colaboradores da empresa, existem as seguintes sanções:

- a) censura reservada, que não ensejará reincidência;
- b) advertência formal, que ensejará reincidência;
- c) despedida por justa causa; e
- d) pagamento de indenização, no caso de danos aos bens e à reputação da empresa.

III - Para violação cometida por parceiros de negócios ou terceiros fornecedores ou prestadores de serviço contratados pela empresa, são estipuladas as seguintes sanções:

- a) advertência formal;
- b) multa;
- c) rescisão contratual ou solução equivalente;
- d) proibição de firmar vínculos com a empresa por prazo mínimo de 1 (um) ano; e
- e) pagamento de indenizações, no caso de danos aos bens e/ou à reputação da empresa.

IV - Para violação cometida por clientes da empresa, o Hospital Evandro Ribeiro reserva-se o direito à rescisão contratual e à busca pelo ressarcimento e/ou indenização pelos danos materiais e/ou morais eventualmente sofridos.

V - A infração disciplinar será considerada leve se não for intencional, se for plenamente reparável e se não trazer benefícios a quem cometeu.

VI - A infração disciplinar será considerada média se for reparável, se não importar em benefício a quem a cometeu e se for sua primeira violação.

VII - A infração disciplinar será considerada grave se estiver presente um dos seguintes elementos: dolo (intencionalidade) ou má-fé; trazer benefício a quem cometeu; for caso de reincidência; tiver causado



considerável prejuízo à reputação da empresa ou significativo prejuízo econômico à empresa; ou constituir crime previsto na legislação.

## 7. Metodologia de Investigação

Controles internos e externos efetivos contribuem para a redução do índice de desvios, pois só o fato de serem conhecidos pela organização já os inibe. No entanto, apenas isso não é suficiente, visto que os mal-intencionados sempre encontram formas de burlar as regras. Eis, então, a razão de os Mecanismos de Integridade e Sistemas de Compliance darem tanta ênfase à sensibilização das pessoas, para os bem-intencionados, além de seguirem a conduta esperada, contribuir na identificação dos casos, por meio dos canais de denúncia. Dessa forma, esses canais transformam-se nos grandes aliados para a detecção, posicionando-se como decisivo para o êxito de todo o Sistema de Compliance.

Independentemente da forma e da fonte, alguns cuidados são imprescindíveis:

- Tratar a informação com profissionalismo e seriedade;
- Assegurar a confidencialidade;
- Proibir qualquer tipo de retaliação;
- Garantir que a alegação seja investigada e as medidas cabíveis aplicadas.
- Imparcialidade.

### 7.1. Modelo de diagnóstico e tratativa do relato

Na instituição contamos com um comitê de ética, este é responsável por analisar os relatos e realizar as devidas tratativas de acordo com a situação apurada. Ele é composto por 5 colaboradores da instituição, de acordo com o documento Regimento Interno Comitê de Ética, número de registro no Sigquali: 582227.

O membro presidente do comitê, recebe o relato e analisa o conteúdo do mesmo, assim como realiza uma busca ativa de informações quanto necessário, para entender o relato, esse fluxo pode seguir por dois caminhos, quanto o relato se caracteriza como denúncia ou reclamação, sendo Denúncia é uma forma de manifestação na qual são informadas ocorrências fraudulentas ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto, já Reclamação é a expressão de insatisfação ou opinião desfavorável (um protesto, uma queixa, ou crítica) aos serviços prestados na instituição.

### 7.2. Tratativa de reclamação:

Uma vez identificado o relato como reclamação, este deverá seguir o fluxo descrito no documento POP SAC 001 – RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES DOS PACIENTES, cabendo ao comitê acompanhar o caso até sua solução,



registrando em até a conclusão do mesmo, de acordo com fluxograma do recebimento e tratativa de relato por meio do canal de denuncia

### 7.3. Tratativa de Denuncia:

Quanto recebida uma denuncia deve-se:

- 1- Convocar uma reunião em até 24hs
- 2- Deve-se iniciar uma investigação dos fatos

A parte investigativa dos fatos, pode ocorrer por meio de formações de grupos focais entre os membros do comitê, individualmente ou de forma que todos os membros juntos participem de todos os passos da investigação, isso vai depender do teor da denuncia, assim como o plano de trabalho traçado para o levantamento de dados da mesma.

- 3- Conectar as partes envolvidas tais como investigado, testemunha e manifestante, caso esse se identifique
- 4- Realizar entrevistas

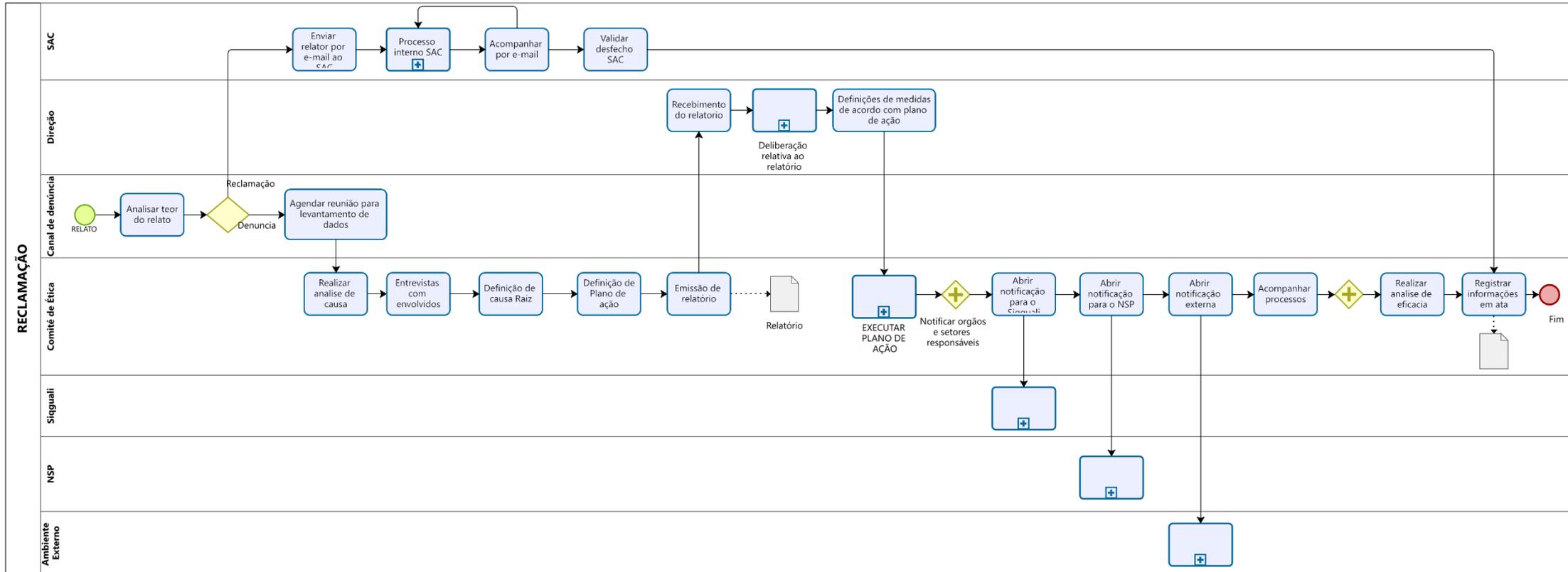
Tais entrevistas podem se dar de forma online, ou presencial e caso o comitê julgue necessário, será solicitado apoio jurídico nessa fase.

- 5- Revisar as informações coletadas para posterior análise aprofundadas
- 6- Em conjunto elaborar um relatório contendo as informações relevantes e sugestão de plano de ação e órgãos a serem notificados
- 7- Envio de relatório da Alta direção
  - a. A decisão final é deliberada, e baseada no relatório final.
- 8- Execução de plano de ação, quanto necessário
- 9- Notificar e acompanhar setores internos e externos, dadas as penalidades compatíveis ao relato.
- 10- Acompanhar as decisões dos setores notificadores
- 11- Realizar reunião para análise dos fatos e realização de ata e fechamento do caso.

Vale ressaltar que os passos, assim como os prazos a serem executados na tratativa das denuncias podem variar de acordo como a gravidade da ocorrência, contudo e primordial que todos os passos sejam executados da forma correta, a fim de garantir a legitimidade do processo, ressalta-se ainda que cabendo ao comitê acompanhar o caso até sua solução, registrando em até a conclusão do mesmo, de acordo com fluxograma do recebimento e tratativa de relato por meio do canal de denuncia



## 7.4. Fluxograma do recebimento e tratativa de relato por meio do canal de denúncia





## 8. Conclusão:

Por fim, é importante lembrar que o compliance é um processo dinâmico, que deve ser revisto e atualizado regularmente para se adaptar às mudanças nas legislações, no mercado e nas próprias operações da empresa. O fortalecimento da cultura de compliance deve ser um objetivo constante, promovendo um ambiente de transparência e integridade em todas as ações da organização.

Por fim, o comitê deve reafirmar seu compromisso com a promoção de uma cultura ética, incentivando a reflexão crítica sobre as práticas e decisões, e assegurando que todos os projetos estejam alinhados com os princípios éticos estabelecidos. A colaboração entre todas as partes interessadas é essencial para o avanço responsável do conhecimento e da prática profissional.