



**MANUAL INSTITUCIONAL DE
DIRETRIZES, BOAS PRÁTICAS E
CONDUTAS ÉTICAS**

**POLÍTICA DE COMPLIANCE DA
SANTA MARCELINA SAÚDE**

2025, 2^a VERSÃO.

**MANUAL INSTITUCIONAL DE DIRETRIZES, BOAS
PRÁTICAS E CONDUTAS ÉTICAS**

**POLÍTICA DE COMPLIANCE DA SANTA MARCELINA
SAÚDE**

(2025)

“Reprodução não autorizada, sem a devida permissão do setor responsável”

Sumário

I.	CARTA DE APRESENTAÇÃO	5
II.	O CARISMA MARCELINO	9
III.	MISSÃO E VALORES	9
IV.	PARTES INTERESSADAS	10
V.	INTEGRIDADE - GOVERNANÇA, SUSTENTABILIDADE E ÉTICA	12
VI.	CONFORMIDADE - CONDUTAS E NORMAS ÉTICAS	15
1.	SOBRE A RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS	15
2.	SOBRE A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES	16
3.	SOBRE A UTILIZAÇÃO E PROTEÇÃO DE BENS E DEMAIS ATIVOS DA SANTA MARCELINA SAÚDE	17
4.	SOBRE A PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO QUANTO AO SIGILO E INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.....	17
5.	DOS PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS E DEMAIS CONTROLES INTERNOS	18
6.	COMUNICAÇÃO E DECLARAÇÕES À IMPRENSA	19
7.	USO DAS MÍDIAS SOCIAIS.....	19
7.1	Comunicação Institucional	20
7.2	Sigilo, Privacidade e Proteção De Dados	20
7.3	Responsabilidade Digital.....	20
7.4	Responsabilização.....	21
8.	PROTEÇÃO E PRESERVAÇÃO DA MARCA, DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DO LEGADO	21
9.	DAS AÇÕES ENVOLVENDO A PESQUISA CIENTÍFICA.....	21
10.	DA RELAÇÃO SOBRE INCENTIVO AO ENSINO, À PESQUISA E A GESTÃO DO CONHECIMENTO...	23
11.	SOBRE O CONFLITO DE INTERESSES E SUAS OCORRÊNCIAS	25
11.1	Apresentação do Tema.....	25
11.2	Conceito.....	25
11.3	Como proceder em caso de Conflito de Interesses.....	26
12.	SOBRE PRESENTES, BRINDES, HOSPITALIDADES E GRATIFICAÇÕES.....	27
12.1	Presentes	27
12.2	Brindes.....	27
12.3	Hospitalidades	27
12.3.1	Sobre o tema	27
12.3.2	Vedações	28
12.3.3	Hospitalidades de Lazer.....	28
12.4	Gratificações.....	28
13.	DAS MEDIDAS ANTIFRAUDE E ANTICORRUPÇÃO.....	28
14.	SOBRE A POLÍTICA DE CONCORRÊNCIA.....	29
15.	DOS ITENS E BENS OFERTADOS EM DOAÇÕES E PATROCÍNIOS.....	30
16.	RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS DE GOVERNO E AGENTES PÚBLICOS	30

17. RELACIONAMENTO COM FABRICANTES E DISTRIBUIDORES DE MATERIAIS MÉDICOS E MEDICAMENTOS.....	31
18. INTEGRIDADE NOS PROCESSOS DE COMPRAS	31
19. FATURAMENTO	32
20. RELACIONAMENTO DA SANTA MARCELINA SAÚDE E SEU COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE.....	32
21. RELACIONAMENTO DA SANTA MARCELINA SAÚDE E SEU COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE DO TRABALHO	33
21.1 Segurança.....	33
21.2 Assédio	35
21.3 Ambiente de Trabalho Inclusivo	36
21.4 Compromisso de não se omitir	37
22. DA GESTÃO DO MANUAL DE ÉTICA.....	37
23. SOBRE O FLUXO E INTERLOCUÇÃO NO REPORTE DAS VIOLAÇÕES.....	38
24. SOBRE O COMPROMISSO DE NÃO RETALIAÇÃO	39
25. NORMAS QUE ORIENTAM E COMPLEMENTAM A POLÍTICA DE COMPLIANCE DA SANTA MARCELINA SAÚDE.....	40

I. CARTA DE APRESENTAÇÃO

Apresentamos este Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Conduta Ética com uma breve reflexão sobre a razão e a forma de ser de nossa Instituição, os motivos que nos levaram a editar este Manual em 2016 e a revisá-lo, resultando nesta que é a 2^a Edição.

Esta breve reflexão pretende trazer algumas luzes que podem iluminar todos os que mantêm alguma relação com a Santa Marcelina Saúde, os que ainda não a constituíram, mas pretendem constituí-la, os que de alguma forma, quer seja por cooperação ou por dever legal, acompanham as ações que desenvolvemos, para que interpretem adequadamente o que consta neste Manual e concretizem o que ele preconiza, fazendo escolhas e tomando decisões que estejam em plena harmonia com a nossa razão e forma de ser.

Iniciamos invocando o artigo 1º do Estatuto Social, que estabelece que a Santa Marcelina Saúde é uma associação civil, sem fins lucrativos, de natureza confessional, filantrópica e de assistência social.

Mais adiante, o Estatuto Social também diz que a Santa Marcelina Saúde foi constituída sob a inspiração dos ensinamentos e do carisma do Beato Luigi Biraghi, fundador da Congregação das Irmãs Marcelinas e sob a inspiração de seus ensinamentos e carisma são norteadas todas as suas finalidades e atividades.

Sendo assim, de acordo com o Estatuto Social, a razão e a forma de ser a Santa Marcelina Saúde são: **solidariedade e carisma**.

O artigo 3º, inciso I da Constituição Federal estabelece que: “Art. 3º - *Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: I – construir uma sociedade livre, justa e solidária”*

A solidariedade, como princípio constitucional, tem como finalidade tornar reais e concretos os direitos fundamentais, diminuindo as desigualdades e garantindo a dignidade da pessoa humana. A solidariedade é um princípio constitucional norteador da sociedade brasileira, pelo qual o Estado e os cidadãos devem pautar suas ações.

A solidariedade, sob o aspecto social, pode ser definida como a preocupação com o outro, tomando-se alguma ação para minimizar o seu sofrimento.

Theologicamente, a solidariedade é a prática da misericórdia. Na Bula de Proclamação do Jubileu

Extraordinário da Misericórdia – *Misericordiae Vultus*, Papa Francisco diz:

"Precisamos sempre de contemplar o mistério da misericórdia. É fonte de alegria, serenidade e paz. É condição da nossa salvação. Misericórdia: é palavra que revela o mistério da Santíssima Trindade. Misericórdia: é ato último e supremo pelo qual Deus vem ao nosso encontro. Misericórdia: é a lei fundamental que mora no coração de cada pessoa, quando vê com olhos sinceros o irmão que encontra no caminho da vida. Misericórdia: é o caminho que une Deus e o homem, porque nos abre o coração à esperança de sermos amados para sempre, apesar da limitação do pecado"

Conforme enuncia o artigo 1º do Estatuto Social, a Santa Marcelina Saúde está em plena sintonia e harmonia com os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, especialmente, mas não exclusivamente, o de construir uma sociedade justa, livre e solidária. Em razão disso, atuamos em cooperação com o Estado, através de parcerias que nos permitem participar da execução de políticas sociais custeadas, predominantemente, com recursos públicos.

Fomentada pelo Poder Público, quer seja pela isenção de tributos, quer seja pelo repasse de recursos públicos, a Santa Marcelina Saúde tem o compromisso de garantir e fomentar a dignidade da pessoa humana, até o quanto lhe permitem os limites naturais e financeiros da operação, aplicando os seus recursos econômico-financeiros, integralmente e exclusivamente, na consecução de suas finalidades institucionais, e de igual forma o eventual resultado operacional positivo.

Sem a valiosa colaboração e dedicação das Irmãs Marcelinas, dos colaboradores e prestadores de serviços, das autoridades, servidores, funcionários e entes públicos, dos parceiros institucionais, dos voluntários, dos orientadores, aprimorados e estagiários, não seria possível alcançar os resultados que têm proporcionado tanta notoriedade à Santa Marcelina Saúde, com o reconhecimento público de sua idoneidade moral.

As transformações pelas quais o nosso país passou nos últimos anos, decorrentes do fortalecimento do Estado Democrático de Direito introduzido por nossa Constituição Federal, nos levaram a editar a 1ª Edição deste Manual, enfatizando nossos valores e a nossa forma de agir e de ser.

Nesta 2ª Edição, trazemos também o compromisso com a Agenda 2030 criada pela ONU com Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que se harmoniza com os objetivos institucionais da Santa Marcelina Saúde.

A recente reforma do Estatuto Social inovou ao estabelecer que a responsabilidade

socioambiental, a diversidade, a inclusão, a transparência e a prestação de contas são diretrizes da Santa Marcelina Saúde para o desenvolvimento dos programas, projetos e ações institucionais, de modo a proporcionar desenvolvimento sustentável nas suas relações sociais, ambientais e econômicas.

Nessa toada, o presente Manual também aborda o Meio Ambiente do Trabalho, riscos ocupacionais e medidas de prevenção, com destaque ao tema relacionado ao Assédio, Discriminação, Preconceito, Racismo e/ou *Bullying*, práticas condenadas e que colidem frontalmente com o Carisma Marcelino, a missão e os valores institucionais.

Queremos com este Manual orientar e instrumentalizar as ações de todos aqueles que mantêm ou pretendem estabelecer uma relação com a Santa Marcelina Saúde, seja de trabalho, de parceria e cooperação, comercial, de patrocínio e fomento, enfim qualquer relação que contribua, de alguma forma, para que a Santa Marcelina Saúde alcance seus objetivos institucionais.

Não é demais lembrar que estamos todos sujeitos ao cumprimento da Lei, porém para a operação das atividades da Santa Marcelina Saúde, têm especial relevo, mas não exclusivamente, as seguintes normas: Constituição Federal, Estatuto Social, Estatuto da Criança e da Adolescência, Estatuto da Juventude, Estatuto do Idoso, Código de Defesa do Consumidor, as legislações que tratam da implementação de políticas sociais, a legislação trabalhista, a Lei Anticorrupção, a Lei que trata da Improbidade Administrativa, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e os códigos de ética profissional.

Por oportuno, queremos lembrar as 7 diretrizes institucionais que são os pilares da gestão estratégica:

- Sistematização e Integração da Rede de Assistência
- Gerenciamento da Jornada do Paciente
- Linhas de Cuidados Integrados
- Núcleo de Segurança do Paciente Institucional
- Telemedicina Integrada
- Desenvolvimento Socioambiental
- Desenvolvimento para captação de recursos

Tudo isso exposto, antes de finalizar, cumpre-nos renovar a advertência constante desde a 1^a Edição: *desvios de conduta serão analisados e julgados à luz do que consta neste Manual e na*

legislação vigente; desvios de conduta que resultem em favorecimento patrimonial de pessoas e/ou empresas e instituições, não serão tolerados. Se porventura ocorrerem, a Santa Marcelina Saúde agirá com rigor.

Esperamos que esta reflexão contribua para a compreensão e efetivação das Diretrizes de Conduta Ética de que trata este Manual.

Encerramos lembrando uma, de tantas frases ricas de ensinamentos, dita pelo Fundador Beato Luigi Biraghi:

“O Senhor que, de todos vós e de mim, dignou-se formar uma só família pelos vínculos tão queridos da religião e da caridade, nos abençoe a todos”

Ir. Rosane Ghedin
Diretora Presidente

II. O CARISMA MARCELINO

Carismas são dons especiais presenteados aos homens e mulheres pelo Espírito Santo, para realizar o projeto de Deus com a humanidade.

As Marcelinas são chamadas a viver um carisma educativo, revelador da Paixão de Deus Pai pelo homem. Caracteriza-as a contemplação de Cristo Salvador que as envia a anunciar, em todos os campos de sua missão apostólica, a Verdade do Evangelho.

Elas cumprem sua missão no método da Encarnação, com atitude materna e espírito de família.

O nome atual do carisma no qual nasce e se caracteriza a identidade e a missão da Família Marcelina é a humanização, em seu sentido pleno.

Esse carisma é fruto da paixão educativa de Deus Pai pelo homem – criado à imagem e semelhança divina que, depois de vitimado pelo pecado do mundo, é resgatado e liberado por Jesus Cristo: o Caminho, a Verdade e a Vida.

O processo de humanização leva homens e mulheres a serem verdadeiros consigo mesmos, com Deus, o próximo, o mundo e a natureza, permitindo que se realizem como pessoas, como filhos em relação a Deus e também como irmãos, cuidadores da casa comum em que vivem – o planeta -, de forma digna, solidária, sábia, competente, misericordiosa e humilde.

Trata-se de um carisma que tem como norte o Evangelho de Jesus Cristo, de onde brota para a nossa Família Marcelina, em termos gerais, a meta, a missão e os valores centrados em Jesus Cristo, que nos aponta o caminho do Evangelho.

O carisma nos impele a viver no Espírito Santo – origem do dom que nos foi dado. Viver no Espírito, para a Família Marcelina, é viver centrado em Cristo, o grande referencial e ponto de chegada da humanização plena.

III. MISSÃO E VALORES

A Santa Marcelina Saúde tem como missão oferecer assistência, ensino e pesquisa em saúde com excelência, à luz de valores éticos, humanitários e cristãos.

Sempre inovando e em constante evolução, a Santa Marcelina Saúde investe em um modelo de gestão corporativa e sustentável, integrando pessoas e processos. Também adota tecnologias que ampliam e aprimoram o cuidado, contribuindo para o desenvolvimento e formação humana. Guiado por suas diretrizes organizacionais, o Santa Marcelina Saúde segue firme com um

propósito claro: fortalecer a rede de serviços e atuar em sinergia, oferecendo respostas seguras e de qualidade àqueles que confiam sua saúde à instituição, garantindo cuidados de excelência e atenção integral.

Nesse contexto, há uma crescente preocupação em relação à ética assistência à saúde e à ética em geral, o que, para as instituições de saúde, resulta em uma sobreposição de atenção e expectativas que torna a gestão da ética mais complexa.

A atuação ética na saúde deve levar em conta as múltiplas formas de relacionamento entre os agentes envolvidos e os prestadores de serviços do setor, seus diversificados interesses, a dinâmica e os valores econômicos envolvidos e o ritmo das mudanças que fazem parte do cenário atual.

Além de enfrentarem desafios de sustentabilidade, concorrência e expectativas da Santa Marcelina Saúde em relação ao exercício da responsabilidade social, as instituições de saúde têm de assegurar um modelo operacional em que os diversos aspectos de suas atividades, como o processo de compras, os modelos de remuneração, as iniciativas de redução de custos, a gestão do acesso à saúde, a proteção da privacidade e a segurança do paciente, a gestão do relacionamento com médicos, indústria, governo e operadoras de planos de saúde, entre outros, atendam aos mais elevados padrões éticos, sendo exercidos com lisura e responsabilidade.

O Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Conduta Ética reafirma o compromisso com as atitudes corretas na condução das atividades e, principalmente, em relação às pessoas. A implantação do Programa de Ética e Compliance reforça a seriedade com que a gestão da ética é conduzida na Casa de Saúde Santa Marcelina.

A Santa Marcelina Saúde origina-se do envolvimento e da participação da comunidade, **apoizada nos valores de saúde, educação, justiça social e boas ações, os quais estão sintetizados na edificação do Sistema de Saúde.**

IV. PARTES INTERESSADAS

As diretrizes contidas neste Manual devem ser observadas por todas as **Partes Interessadas** que são, direta ou indiretamente, afetadas e/ou beneficiadas pelas atividades e resultados alcançados, bem como as que de algum modo contribuem para a realização dos propósitos institucionais.

São consideradas **Partes Interessadas:** Diretoras, associadas, conselheiros, gestores,

empregados, servidores e funcionários públicos cedidos pelo Poder Público, clientes, pacientes e seus responsáveis, comunidade, integrantes da comunidade hospitalar e de saúde em geral, órgãos governamentais, docentes, pesquisadores, membros do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, estagiários, residentes, voluntários, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, além de outros.

As Partes Interessadas devem:

- Zelar pela imagem e reputação da Santa Marcelina Saúde.
- Contribuir com a Santa Marcelina Saúde, no que lhe couber, com respeito às normas de Integridade e Conformidade de que trata o presente Manual.
- Assegurar o cumprimento de leis, regulamentos, políticas e procedimentos em sua área de responsabilidade e participação.
- Buscar, sempre que necessário, apoio e orientação dos gestores e/ou das áreas corporativas da Santa Marcelina Saúde, tais como Compliance, Privacidade e Proteção de Dados, Gestão de Pessoas, Diretoria e Diretoria Técnica, para a solução de dúvidas e entendimentos das leis e políticas que devem ser cumpridas.
- Cumprir e fazer cumprir as diretrizes deste Manual.
- Comunicar qualquer violação ao Manual.
- Cooperar com processos internos e externos de apuração que visem elucidar eventos relacionados ao seu interesse e/ou atividade profissional ou sobre os quais tenha conhecimento.

Além disso, as **Partes Interessadas** que direta ou indiretamente atuem na assistência à saúde, devem seguir os seguintes princípios:

- **Segurança do Paciente:** evitar que a assistência prestada cause danos ao paciente.
- **Efetividade:** prover serviços adequados àqueles que deles se beneficiarão.
- **Assistência focada no paciente:** prover assistência que atenda e respeite as preferências, necessidades e valores dos pacientes.
- **Assistência no tempo adequado:** reduzir esperas e atrasos, por vezes prejudiciais, àqueles que recebem ou prestam os cuidados.
- **Eficiência e uso responsável dos recursos:** evitar desperdícios e mau uso de suprimentos, equipamentos, tecnologias, recursos naturais etc.
- **Equidade:** respeito à igualdade de direito de cada um, provendo assistência cuja qualidade não varie em função de características pessoais.

- **Privacidade e sigilo das informações médicas de pacientes:** sejam elas providas diretamente pelo paciente ou obtidas em decorrência de documentação fornecida pela Santa Marcelina Saúde para trâmites de procedimentos assistenciais ou auditoria de contas.

V. INTEGRIDADE - GOVERNANÇA, SUSTENTABILIDADE E ÉTICA

Nesta 2^a Edição, trazemos um novo Capítulo ao presente Manual para falarmos sobre **Integridade**, seu significado, abrangência e pertinência na Política de Compliance da Santa Marcelina Saúde. Trata-se de uma importante abordagem que pretende explicitar os compromissos da Santa Marcelina Saúde e o quanto cada **Parte Interessada é coparticipe e corresponsável** nesse propósito.

Primeiramente, trazemos a ideia de Integridade como virtude pessoal fundamentada pela retidão e imparcialidade, alicerce fundamental para uma vida mais justa e igualitária. No âmbito corporativo, a Integridade requer a observância de princípios éticos e de transparência, de modo a propiciar um campo fértil para uma cultura ética organizacional.

Nas empresas, um programa de integridade funciona como um valioso conjunto de mecanismos para atuar na prevenção, detecção e combate à prática de atos lesivos ou de corrupção. Isso também se aplica às entidades do terceiro Setor, segmento do qual a Santa Marcelina Saúde é parte integrante. Contudo, para essas há uma particularidade que está diretamente relacionada à sua sustentação econômico-financeira que tem como pilares a imunidade tributária, os repasses de recursos públicos, a geração de receitas próprias e as doações, visando sempre a concretização dos objetivos estatutários.

A Santa Marcelina Saúde é uma organização da sociedade civil e participa de forma complementar do Sistema Único de Saúde – SUS. Uma vez que suas finalidades são voltadas ao interesse público, é detentora de títulos, certificados, declarações e qualificações que lhe garantem imunidade tributária, que significa o direito de não pagar tributos (impostos e contribuições sociais), bem como o direito de receber recursos públicos, por meio de auxílios, subvenções, convênios, termos de parceria, termos de colaboração, contratos de gestão, contratos de repasse, que podem ser firmados com Municípios, Estados e a União Federal.

Por oportuno, a Santa Marcelina Saúde enfatiza que a sua participação de forma complementar do Sistema Único de Saúde – SUS é guiada pelo Carisma Marcelino, que é sua razão de ser e sua forma de atuar, de modo que as tratativas com os órgãos públicos de saúde devem ser por ele

norteadas, inclusive quanto à transparência no uso e prestação de contas dos recursos públicos.

Ao buscar excelência à luz de valores éticos, humanitários e cristãos, a Santa Marcelina Saúde tem o compromisso de otimizar a aplicação dos recursos governamentais que direta e indiretamente lhe são garantidos. No mesmo sentido é o seu compromisso com os parceiros privados, patrocinadores e doadores.

A Santa Marcelina Saúde, recentemente, incluiu em seu Estatuto Social uma cláusula de compromisso com a **transparência e a prestação de contas** como diretrizes para o desenvolvimento de programas, projetos e ações institucionais (parágrafo 2º do artigo 4º).

Nesse contexto, a Integridade é uma peça fundamental para a manutenção de todas as condições, certificações, declarações e qualificações que garantem à Santa Marcelina Saúde a imunidade tributária e as parcerias com a Administração Pública para participar de forma complementar no Sistema Único de Saúde - SUS.

Para tanto, é imprescindível que a Santa Marcelina Saúde e as **Partes Interessadas**, que como dissemos acima são copartícipes e corresponsáveis pela gestão íntegra, conduzam seus processos decisórios e sua forma de agir, sob as seguintes **diretrizes**:

- As finalidades institucionais previstas no art. 3º do seu Estatuto Social, alcançadas por meio das ações elencadas no artigo 4º do referido Estatuto.
- A aplicação de todos os seus recursos econômico-financeiros, suas rendas, seus recursos e eventual superávit, na manutenção e no desenvolvimento de suas finalidades institucionais e dentro do Território Nacional.
- Não distribuição aos dirigentes estatutários, aos membros do Conselho para Assuntos Econômicos e Fiscais (CAEF) e do Conselho de Administração, às associadas, aos empregados, doadores e terceiros, seus resultados, sobras, excedentes operacionais, brutos ou líquidos, dividendos, bonificações, participações ou parcelas do seu patrimônio, sob qualquer forma e pretexto.
- Escrituração contábil regular que registre as receitas e despesas, em consonância com as normas do Conselho Federal de Contabilidade e a legislação fiscal em vigor, com especial observância das regras específicas de transparência.
- Apresentação de Demonstrações Financeiras quando do encerramento do exercício social, em atendimento às normas brasileiras de Contabilidade emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade.
- Cumprimento dos Planos de Trabalho dos instrumentos de parceria firmados com a

Administração Pública, observando o núcleo essencial dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Em consonância com as diretrizes acima apresentadas e pela legislação que dispõe sobre a responsabilização pela prática de atos lesivos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, a Santa Marcelina Saúde e as **Partes Interessadas** devem atuar de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas como as seguintes:

- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada.
- Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei.
- Utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.
- Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro de convênios, termos de parceria, termos de colaboração, contratos de gestão, contratos de repasse e contratos administrativos celebrados com a administração pública.
- Não observar as regras objetivas e impessoais estabelecidas no Regulamento de Compras e Contratação de Obras e Serviços.
- Dificultar a atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

A Integridade, por fim, também alcança a responsabilidade socioambiental, que constitui uma das diretrizes de desenvolvimento e atuação da Santa Marcelina Saúde nas suas relações sociais, ambientais e econômicas (parágrafo 2º do artigo 4º do Estatuto Social).

Por essa razão, o programa de integridade também tem por objetivo proteger vidas, melhorar o ambiente do trabalho, fortalecer a cultura da segurança, avaliar de forma contínua e sistemática os níveis de risco relacionados aos perigos a que estão sujeitos Colaboradores e pacientes.

A missão de oferecer assistência, ensino e pesquisa em saúde deve ser realizada em ambiente de trabalho seguro e saudável. A prevenção de lesões e agravos à saúde relacionados ao meio ambiente do trabalho é responsabilidade e compromisso da Santa Marcelina Saúde.

Como dissemos no início deste Capítulo cada **Parte Interessada** é copartícipe e corresponsável nesse propósito. O presente Manual de Compliance deve ser acolhido como um valioso

instrumento de orientação e conhecimento dos deveres e condutas éticas e íntegras preconizados pela Santa Marcelina Saúde, em todas as suas relações.

Além disso, o presente Manual de Compliance também deve ser acolhido como um instrumento de mitigação de riscos e, na hipótese de ocorrer prática de inconformidades ou atos ilícitos, embasar os meios de apuração, correção ou supressão da conduta inadequada ou faltosa, e aplicação de medidas disciplinares, multas, resarcimento de prejuízos, sanções legais, além de outros.

VI. CONFORMIDADE - CONDUTAS E NORMAS ÉTICAS

Para adequada compreensão, interpretação e aplicação deste Capítulo que trata da *Conformidade – Condutas e Normas Éticas*, as denominações “*Partes Interessadas*” e “*Colaboradores*” têm os seguintes significados:

Partes Interessadas são: Diretoras, associadas, conselheiros, gestores, empregados, servidores e funcionários públicos cedidos pelo Poder Público, clientes, pacientes e seus responsáveis, comunidade, integrantes da comunidade hospitalar e de saúde em geral, órgãos governamentais, docentes, pesquisadores, membros do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, estagiários, residentes, voluntários, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, além de outros.

Colaboradores são: pessoas que mantêm relação de trabalho, remunerado ou não, ou de preparo para o trabalho, ou de treinamento em serviço e especialização profissional, tais como: empregados, prestadores de serviços terceirizados e pejotizados, servidores e funcionários públicos cedidos pelo Poder Público, voluntários, estagiários, residentes, além de outros.

1. SOBRE A RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Considerando a necessidade de estimular um ambiente justo e comprometido com o desenvolvimento sustentável, aliados aos valores institucionais, a Santa Marcelina Saúde deseja que seus fornecedores e prestadores de serviços estejam alinhados com os preceitos éticos destacados neste Manual de boas práticas.

O relacionamento existente entre a Santa Marcelina Saúde e seus fornecedores e prestadores de serviços deve acontecer sempre no âmbito institucional, devendo ser evitados contatos que

gerem interesses de natureza particular e/ou pessoais ou ainda, que não estejam previstos em instrumento jurídico válido celebrado pelas partes.

Em sua integralidade, as condições contratuais previstas devem ser explícitas, formalmente documentadas e cumpridas integralmente, de acordo com a legislação vigente e com as boas e leais práticas de mercado.

2. SOBRE A RELAÇÃO COM OS COLABORADORES

Por seu carisma e no tratamento humanizado, a Santa Marcelina Saúde promove e estimula o desenvolvimento de um ambiente de trabalho seguro, de forma que adota ações para proteger seus **Colaboradores**, prevenindo riscos inerentes ao trabalho. É esperado que todos os **Colaboradores**, no âmbito de suas relações, sempre que possível e pertinente, relatem quaisquer preocupações e/ou violações às regras de segurança preconizadas pela instituição.

Todos os **Colaboradores** devem ser tratados com respeito e dignidade e ter oportunidades de crescimento e desenvolvimento, consolidando práticas e competências afins aos valores praticados pela Santa Marcelina Saúde a partir do carisma do seu fundador.

A Santa Marcelina Saúde não pactua ou permite nenhuma forma de trabalho forçado, infantil ou compulsório, discriminação, ameaça, intolerância, coerção, abuso ou assédio no ambiente de trabalho.

Por este motivo, o conjunto de leis e normas que garantam a liberdade de associação, privacidade, acordos coletivos, jornadas de trabalho e remuneração devem ser sempre respeitados, bem como manifestações lícitas e que não sejam ofensivas à honra e à dignidade da instituição, bem como seus dirigentes, corpo funcional e à própria marca Santa Marcelina.

É lícito e legítimo o entendimento de que os **Colaboradores** possam participar do processo político democrático, desde que fora do horário de trabalho e das instalações da Santa Marcelina Saúde, sem que isso se caracterize conflitos de interesses ou ainda, exposição desnecessária à marca ou que venham configurar danos à imagem institucional. É, porém, vedado fazer campanhas políticas ou solicitar contribuições de recursos físicos-tecnológicos, materiais, financeiros ou humanos nas instalações da Santa Marcelina Saúde, ou ainda proíbe-se de forma expressa o uso dos bens ou recursos da Santa Marcelina Saúde para esta finalidade.

3. SOBRE A UTILIZAÇÃO E PROTEÇÃO DE BENS E DEMAIS ATIVOS DA SANTA MARCELINA SAÚDE

É pacífico o entendimento de que todos os ativos da Santa Marcelina Saúde – financeiros e físicos (patrimoniais e tecnológicos) – devem ser utilizados única e exclusivamente para as suas finalidades estatutárias. Os ativos, em razão das atividades cotidianas, sempre são confiados aos **Colaboradores**, que são responsáveis por sua salvaguarda, preservação, zelo, conservação e uso apropriado na execução de suas tarefas. A salvaguarda envolve proteção contra o desperdício, prevenção de perdas, problemas decorrentes de mau uso, furto ou abuso, e ainda desvio de finalidade que não seja a voltada para a assistência prestada ao usuário do serviço de saúde e todas as ações que decorrem deste fato.

4. SOBRE A PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO QUANTO AO SIGILO E INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Para efeito da melhor interpretação no âmbito deste manual, considera-se como Informação Confidencial todo e qualquer dado de acesso restrito ou de caráter privado, e neste sentido não seja de domínio público ou tenha sido exposto ou levado a conhecimento externo indevidamente, sem autorização e que tenha seu sigilo protegido legalmente.

Serão consideradas informações confidenciais da Santa Marcelina Saúde, entre outras, as relativas a pacientes, processos e procedimentos internos, fornecedores, parceiros, planos de trabalho, relatórios de atividades, relatórios técnicos de serviços, dados e manuais técnicos, incluindo protocolos administrativos ou clínicos, independente de especificações, documentação, práticas e contratos, apresentações, *know how, relatos de experiências, produções de cunho intelectual e personalíssimo por quaisquer das religiosas*, informações confidenciais sobre mercados, estudos e perfis de análises competitivas, bases e bancos de dados, aplicativos, inovações, modificações, acréscimos e invenções.

É premissa institucional considerar que a quebra da confidencialidade ou o uso impróprio de informação confidencial, sem autorização e sem atender as finalidades a que se propõe é considerado ato inaceitável e descabido, contrariando a inteligência e alcance deste manual.

Proíbe-se de forma veemente, utilizar indiscriminadamente informações sobre atividades, assuntos afins à Direção ou de competência da Santa Marcelina Saúde ou ainda de pacientes, para o favorecimento próprio ou de terceiros.

Ainda neste sentido, restrições por meio de senhas de acesso e níveis de alçada diante das informações confidenciais, sempre serão consideradas de forma legítima, ferramentas de proteção dos dados e informações e, por isso, seu uso deve ser sempre pessoal, sigiloso não compartilhado e intransferível.

O compartilhamento de senhas de acesso a sistemas de informações é uma conduta imprudente, que coloca em risco a segurança da informação e pode ocasionar graves consequências. Em razão disso, o compartilhamento de senhas é considerado violação grave ao presente Manual, sujeitando o infrator às consequências e penalidades permitidas pelo regime jurídico de sua relação com a Santa Marcelina Saúde, inclusive rescisão contratual motivada.

Considerando os princípios e procedimentos da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), a Santa Marcelina Saúde atua por meio de seu Comitê de Privacidade e Proteção de Dados, do DPO (Data Protection Office) além de recursos tecnológicos e institucionais, para mitigação de riscos e prevenção à incidentes, tendo sempre em foco e como objetivo a segurança da informação.

5. DOS PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS E DEMAIS CONTROLES INTERNOS

Em obediências aos padrões e normas contábeis e de registro vigentes no Brasil, a Santa Marcelina Saúde no âmbito de suas responsabilidades e atribuições, mantem os controles internos adequados para avaliar e gerenciar todos os riscos corporativos que possam impactar no desempenho regular de suas atividades, bem como de seus **Colaboradores**, e sua reputação.

A Santa Marcelina Saúde e os **Colaboradores** de forma espontânea deverão participar e contribuir, sem restrições, apresentando-se prontamente diante de auditorias, fiscalizações, supervisões e atividades de verificação realizadas por meio de iniciativas internas e externas, quer realizadas por órgãos governamentais, empresas independentes, ou órgão e setores internos a fim de garantir a mais eficiente transparência dos meios empregados nestes casos.

A inutilização, a destruição ou fragmentação de registros ou documentos originais relacionados com ações assistenciais ligadas aos pacientes, bem como relativas aos **Colaboradores**, profissionais, saúde ocupacional e segurança do trabalho, meio ambiente, impostos em geral, contratos de quaisquer natureza, documentos de cunho financeiro, projetos de responsabilidade social, entre outros, só pode ser feita após os prazos legais, privilegiando-se para preservação da memória e do legado, a estratégia de manter os mesmos em meio digital,

certificados e em conformidades com os níveis de segurança, para consulta posterior, sempre que preciso.

Não será aprovado ou efetuado qualquer pagamento com a intenção ou ciência de que, o recurso seja utilizado para qualquer finalidade que não seja a descrita no documento comprobatório de pagamento, este por sua vez, que deve estar em alinhado as diretrizes contidas no Estatuto Social que rege a organização, para alcance de seus objetivos.

6. COMUNICAÇÃO E DECLARAÇÕES À IMPRENSA

Quaisquer manifestações oficiais e declarações à imprensa serão feitas exclusivamente por representantes autorizados, com a prévia aprovação da Presidência ou Diretoria Administrativa e sempre que requisitado, com a interlocução da Assessoria de Imprensa.

A Santa Marcelina Saúde, por sua postura ética e humanitária e pelo trabalho realizado junto à comunidade, mantém diálogo aberto com suas partes relacionadas, dentre elas profissionais, autoridades, **Colaboradores**, lideranças e pessoas com as quais interage na consecução de seus objetivos e se compromete a transmitir as informações necessárias e relevantes, sempre com transparência e veracidade.

As Informações sobre serviços prestados pelas instituições e seus profissionais, sempre devem ser verdadeiras, completas, atualizadas, justificadas e sustentadas por evidências científicas, promovendo uma comunicação precisa, confiável e alinhada às diretrizes institucionais.

7. USO DAS MÍDIAS SOCIAIS

Todas as **Partes Interessadas**, ao usarem suas mídias sociais pessoais, devem agir com zelo, ética e prudência. O comportamento digital deve ser coerente com os princípios e fundamentos estabelecidos na Constituição Federal, bem como com as diretrizes estabelecidas no presente Manual.

A Santa Marcelina Saúde respeita e valoriza a liberdade de expressão, reconhecendo que manifestações políticas, ideológicas, religiosas ou culturais fazem parte da vida privada de cada pessoa. No entanto, é sabido que as manifestações públicas podem provocar repercussões negativas no ambiente de trabalho e nas relações institucionais, impondo à Santa Marcelina Saúde a obrigação de tomar medidas de contenção de danos e de responsabilização.

Recomendamos que sejam observadas as diretrizes a seguir, além de outras práticas e condutas que tratem do bom uso das redes sociais:

7.1 Comunicação Institucional

- As mídias sociais da Santa Marcelina Saúde são utilizadas exclusivamente para atender às finalidades institucionais e são operadas por pessoas expressamente autorizadas pela Diretoria, que devem seguir as diretrizes estabelecidas no presente Manual.
- É vedado criar páginas, perfis e comunicações em nome da Santa Marcelina Saúde.
- Não é permitida a manifestação de opiniões de forma que se dê ao entender ou deixar subentendido, que se trata de posicionamento oficial da Santa Marcelina Saúde.

7.2 Sigilo, Privacidade e Proteção de Dados

- Não divulgar e não compartilhar imagens, vídeos, áudios, cópias, fotocópias, arquivos ou meios que expressem informações internas, restritas e sigilosas, no âmbito da gestão da Santa Marcelina Saúde, salvo se divulgadas nos canais oficiais da Santa Marcelina Saúde.
- Não expor, sob quaisquer argumentos, informações, fotografias, vídeos, manifestações de reprodução sobre pacientes, usuários, parceiros e fornecedores, além de outros.

7.3 Responsabilidade Digital

- Adotar especial cautela nas postagens que envolvam questões sensíveis e/ou de intensa repercussão, debate, manifestação, comoção, comunicação massificada e polarização, nacional ou internacional.
- Atentar-se ao risco de uma postagem viralizar e ganhar grande destaque, trazendo repercussões negativas na sua vida pessoal e nas suas diversas relações, inclusive com a Santa Marcelina Saúde.
- Refletir sobre a impossibilidade de controlar os efeitos de uma postagem e o seu alcance, tendo em mente que o conteúdo de uma postagem pode ser reinterpretado e ressignificado nas mídias sociais.
- Avaliar se a postagem contém, ainda que de forma implícita, discurso discriminatório, discurso de ódio, apologia ao crime, conteúdo ofensivo, preconceituoso e violento.
- Não disseminar notícias falsas, informações imprecisas, teorias conspiratórias, conteúdos manipulados, informações sobre tratamentos e/ou prevenção de doenças sem amparo científico, além de outras.

- As redes sociais não são o lugar adequado para “obter justiça” e conflitos devem ser mediados e resolvidos pelas áreas competentes da Santa Marcelina Saúde ou pelo Poder Judiciário, observado o direito de defesa.

7.4 Responsabilização

- A postagem ou o compartilhamento de conteúdo incompatível com as diretrizes estabelecidas no presente Manual, com ou sem impacto reputacional à Santa Marcelina Saúde, poderá ensejar a instauração de procedimento no âmbito do Comitê de Ética Institucional, com vistas à apuração dos fatos e à adoção das medidas cabíveis.

8. PROTEÇÃO E PRESERVAÇÃO DA MARCA, DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DO LEGADO

Ao longo dos mais de 60 anos de sua atuação, a marca da Santa Marcelina Saúde e a sua expertise acumulada, traduzida na forma do conhecimento administrativo e técnico produzido internamente, no desenvolvimento de suas atividades ou em parceria com os órgãos governamentais, instituições de ensino e pesquisa, são todos considerados patrimônios e devem ser sempre protegidos por todos, a quem este Manual se aplica, observada a preservação do legado e dos registros em memória do que foi produzido em prol da comunidade.

Para entendimento e interpretação deste manual, a propriedade intelectual da Santa Marcelina Saúde corresponde a seu direito de proteção às ideias e criações desenvolvidas internamente ou em parceria, e ainda inclui sua marca, patentes depositadas, direitos autorais e conexos, registros de software, etc.

Contudo, deve-se proteger a marca e a propriedade intelectual da Santa Marcelina Saúde, afastando-lhes ocorrências de mau uso, desvios ou ainda sua utilização para benefícios de ordens pessoais e/ou privadas. Da mesma forma, a instituição zela pelo cuidado e respeito com que devem ser observados os aspectos que dizem respeito à propriedade intelectual e marcas de terceiros.

9. DAS AÇÕES ENVOLVENDO A PESQUISA CIENTÍFICA

A Santa Marcelina Saúde possui dentre os vários serviços, um centro de pesquisa clínica, reconhecendo que ações de pesquisa científica são de fundamental importância para o progresso da ciência e evolução das condições de saúde humana.

Neste sentido, seus estudos científicos são desenvolvidos observando as diretrizes legais, com rigor ético, técnico e profissional para que sejam atendidos todos os requisitos aos quais estão sujeitos. Assim, as pesquisas que possuem regulações específicas, observam estritamente as normas e visam resguardar a integridade e os direitos dos sujeitos das respectivas pesquisas.

Dentre as diretrizes éticas na condução de pesquisas científicas, ganham o merecido destaque as seguintes fases e assunto relevantes:

- **Análise e aprovação prévia da pesquisa:** estão relacionados aos Comitês específicos.
- **Divulgação dos resultados:** seguirá critérios de segurança e transparência, mantidos o rigor ético e profissional, não sendo admitida qualquer forma de fraude, seja por meio de plágio, falsificação de dados, fabricação de resultados, simulação, erro ou qualquer outro tipo de vício que venha macular o processo.
- **Consentimento Informado:** o pesquisador é responsável por garantir que os sujeitos objeto da pesquisa entendam claramente os objetivos, os riscos envolvidos, a forma como as suas informações serão usadas e quais os papéis e responsabilidade cabíveis a Casa de Saúde Santa Marcelina, especialmente nos casos em que forem envolvidos seres humanos.
- **Proteção à privacidade do participante de pesquisa:** todas as informações sob o ponto de vista do sigilo e sobre os dados obtidos durante o processo de desenvolvimento execução da pesquisa, devem ser confidencialmente resguardadas.
- **Conflitos de interesses:** a instituição deverá identificar os vínculos que possam configurar potenciais conflitos de interesses, que na forma do presente manual, devem ser declarados na fase de submissão para aprovação do projeto de pesquisa em análise.
- **O gerenciamento de recursos financeiros:** as receitas se próprias ou de terceiros, devem ser integralizadas e demonstradas com total rigor e transparência, garantindo aplicação adequada e evitando perdas e ônus institucionais.

A Santa Marcelina Saúde mantém o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, que nos termos da Lei Federal nº 14874/2024, integra o Sistema Nacional de Ética em Pesquisa e constitui instância de análise ética em pesquisa. Os membros do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP e todas as partes envolvidas na pesquisa científica, como pesquisadores, patrocinadores, participantes da pesquisa, monitores, além de outros, se sujeitam à observância do presente Manual.

Os estudos científicos devem ser realizados em conformidade com a Lei nº 14.874/2024 e as Resoluções emitidas pela instância nacional de ética em pesquisa.

10. DA RELAÇÃO SOBRE INCENTIVO AO ENSINO, À PESQUISA E A GESTÃO DO CONHECIMENTO

Todas as relações de ensino, pesquisa e aprendizados estabelecidos na Santa Marcelina Saúde ou em nome dela, devem ser impulsionados pelo fomento e difusão do saber, a partir do carisma e sempre estarem pautadas por princípios que evidenciam o respeito, a cordialidade, a relação ética, empática e de bom relacionamento.

Os programas de ensino da Santa Marcelina Saúde poderão eventualmente ser realizados em parceria com o apoio de fabricantes e fornecedores de materiais e medicamentos, sendo reconhecidamente aceitável que essa parceria estimula o desenvolvimento de programas acadêmicos de qualidade que resultam, em última instância, na melhoria da assistência prestada pela instituição e pelos profissionais a população.

A parceria de ensino e pesquisa realizada entre a Santa Marcelina Saúde, os Colaboradores, pesquisadores e fornecedores de materiais e medicamentos, deve estar pautada pelos mais elevados e transparentes padrões éticos e profissionais, considerando se tratar de atividades multiprofissionais.

Há uma preocupação clara com relação aos Conflitos de interesses, que uma vez conhecidos, devem ser evitados ou devidamente declarados, formalmente expressos.

Para efeito da melhor interpretação deste manual, serão adotadas as seguintes diretrizes éticas na condução dos programas de ensino, observadas abaixo:

- Quaisquer das atividades de Ensino, voltadas para o público interno ou externo, serão sempre de responsabilidade da Santa Marcelina Saúde ou de quem por ela as execute, e nunca deverão sofrer quaisquer interferências técnica ou acadêmicas de fornecedores, distribuidores, prepostos e da própria indústria.
- Nas sessões/exposições de cursos, treinamentos, simpósios, workshops e demais eventos e ainda em aulas ou palestras, sempre que houver quaisquer vínculos existentes entre os facilitadores, professores/palestrantes e os fornecedores/fabricantes/distribuidores devem ser expressa e formalmente declarados.

- A indicação ou escolha de materiais médicos, técnicos, pedagógicos e/ou didáticos utilizados para transmissão do conhecimento e gestão do conteúdo de aulas e demais eventos acima elencados, será sempre feita com base em critérios técnicos-científicos.
- Quaisquer tipos de apoios, doações, aportes, permutas e patrocínios dos fabricantes e fornecedores não podem estar condicionados à qualquer tipo de interferência na programação, nos objetivos, escolha de local ou seleção de palestrantes e instrutores, que seguirão critérios sempre definidos pelos organizadores.
- A instituição preza pela regularidade fiscal e pactua com o recolhimento de todos os impostos e tributos decorrentes de atos incidentes de sua responsabilidade e competência tributária, ressalvadas as condições decorrentes de seu caráter filantrópico e possuidor do título do CEBAS.
- Nos casos em que haja o reembolso de despesas, decorrentes da participação de profissionais em eventos e cursos, será limitado ao valor despendido com transporte, alimentação, hospedagem e inscrição, todas estritamente necessárias à consecução de seus objetivos, para tornar viável o comparecimento do palestrante ao evento, desde que autorizadas e/ou previstas antecipadamente.
- Sempre que os fabricantes e fornecedores ofertarem remuneração pela participação de **Colaboradores** em eventos externos, os respectivos valores deverão ser pagos diretamente à Santa Marcelina Saúde, que conforme perfil, meritocracia e objetivo do evento, definirá qual(is) **Colaborador(es)** deverá(ão) comparecer em seu nome ou mediante perfil específico que preencha aos requisitos de participação, quando houver.
- Os **Colaboradores** que eventualmente forem convidados a ministrar palestras, aulas, cursos, workshops, oficinas e similares, bem como participarem de eventos externos, devem comunicar o convite à Santa Marcelina Saúde por meio de seu gestor imediato e por intermédio da interlocução assim definida pela Direção, para avaliação e aprovação prévias.
- As Bolsas de estudos, integrais ou parciais, estágios, intercâmbios, congressos científicos e viagens a eventos profissionais, poderão ser concedidas pelos fornecedores e fabricantes de materiais e medicamentos à Santa Marcelina Saúde, que definirá quais Colaboradores serão contemplados, conforme perfil e disponibilidade dos profissionais, para esta demanda.

11. SOBRE O CONFLITO DE INTERESSES E SUAS OCORRÊNCIAS

11.1 Apresentação do Tema

Para tratarmos do Conflito de Interesses, primeiramente, gostaríamos de lembrar que as relações sociais, de qualquer natureza, sempre devem ser pautadas pela **boa-fé**. Isto significa que as pessoas, sejam físicas ou jurídicas, devem se comportar de forma honesta, correta, fiel e leal perante as partes com as quais mantêm alguma relação.

A **boa-fé** tem estreita relação com o **dever de lealdade**, que é observado em toda a sua abrangência, se não houver conflito de interesses. Portanto, para o correto entendimento do que vamos expor adiante, bem como para a análise de casos concretos, sempre se levará em conta a presença da **boa-fé** e o cumprimento do **dever de lealdade**.

“Ninguém pode servir a dois Senhores, porque ou odiará a um e amará o outro, ou será fiel a um e desprezará o outro.” (Mt 6:24)

11.2 Conceito

O Conflito de Interesses ocorre quando uma pessoa que esteja envolvida de alguma forma na tomada de uma decisão por parte da Santa Marcelina Saúde, também tenha interesses próprios. Tais interesses podem ser pessoais, ou seja, ligados à própria pessoa ou às pessoas de sua relação, sejam familiares, afetivos, comerciais, sociais, além de outros. O Conflito de Interesses pode ou não envolver recursos financeiros e sua existência independente da influência efetiva sobre a decisão final.

O Conflito de Interesses que envolve recursos financeiros pode ocorrer em contratações, prestações de contas, locações, patrocínios, doações, parcerias, protocolos assistenciais com ênfase a determinadas marcas e/ou fabricantes de medicamentos, materiais e equipamentos, além de outros.

O Conflito de Interesses que não envolve recursos financeiros pode ocorrer na seleção de colaboradores, prestadores de serviços, instituições parceiras, preceptores, coordenadores, gestores, protocolos de pesquisa científica, além de outros.

Considerando que a Santa Marcelina Saúde executa atividades de interesse público, inclusive a gestão de equipamentos públicos de saúde, mediante recebimento de recursos públicos, as situações de Conflito de Interesses a seguir descritas, também são aplicáveis:

- Divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, informações estratégicas de natureza gerencial ou administrativa, às quais tenha acesso em razão do cargo, função ou vínculo com a Santa Marcelina Saúde, especialmente quando ainda não divulgadas oficialmente ou quando submetidas a grau legítimo de confidencialidade.
- Prestar serviços ou manter vínculo, direto ou indireto, com empresa contratada pela Santa Marcelina Saúde ou envolvida com a execução da parceria pública.
- Atuar em processos administrativos ou decisórios de interesse de pessoa física ou jurídica com a qual mantenha relação pessoal, societária ou econômica relevante.
- Receber presente, vantagem ou benefício de quem tenha interesse em decisão de sua responsabilidade institucional.
- Utilizar a função exercida na Santa Marcelina Saúde para obtenção de benefício pessoal ou para terceiros, em detrimento do interesse público ou institucional.

11.3 Como proceder em caso de Conflito de Interesses

Qualquer pessoa que identifique uma situação na qual possua interesse conflitante deve comunicar tal conflito à área de Compliance. A pessoa conflitada não deve participar do processo decisório, não deve tomar decisão e nem influenciar a decisão que será tomada.

Caso a pessoa conflitada não se manifeste, qualquer pessoa que tenha ciência do fato deverá comunicar à área de Compliance a existência do Conflito de Interesses ou uma situação que potencialmente pode caracterizar o conflito.

Qualquer pessoa que tenha dúvidas sobre a existência de Conflito de Interesses em determinadas situações concretas, poderá consultar o Compliance Officer a esse respeito.

Nas hipóteses em que não houver clareza, definição ou certeza quanto à existência ou não do potencial Conflito de Interesses, este deve ser declarado para análise da área de Compliance, que decidirá a respeito.

Com a finalidade de sanar estas questões e dirimir o máximo de dúvidas possíveis, todos os **Colaboradores** da Santa Marcelina Saúde anualmente, deverão preencher, a Declaração de Potencial Conflito de Interesses, na qual deverão ser expressamente declarados vínculos com empresas do mesmo ramo de atividades - saúde, relatados serviços prestados ao setor público, além de recebimento de bolsas de ensino, estudos, benefícios, conveniência e outras vantagens e comodidades decorrentes da atividade profissional. Esta declaração tem caráter meramente informativo e as respostas serão analisadas pela área de Compliance, em conjunto com o gestor

do colaborador/profissional que disponibilizou as respostas, em razão do que possíveis ações de mitigação de eventuais conflitos poderão ser tomadas.

12. SOBRE PRESENTES, BRINDES, HOSPITALIDADES E GRATIFICAÇÕES

12.1 Presentes

Não é permitido o recebimento de presentes oferecidos por quem tenha interesse em decisão a ser tomada por algum Colaborador, ou por alguma instância corporativa (Diretoria, Conselho de Administração, Setor de Compras, Engenharia, além de outros) ou por alguma Comissão constituída pela Santa Marcelina Saúde. Não sendo viável a recusa ou a devolução imediata de presente, cuja aceitação não é permitida, aquele que recebeu o presente deve entregá-lo à Diretoria, que adotará as providências cabíveis quanto à destinação. O presente pode ser bem, serviço ou vantagem de qualquer espécie, que não configure brinde ou hospitalidade.

12.2 Brindes

Brindes são itens de baixo valor econômico distribuídos de forma generalizada, como cortesia, propaganda ou divulgação habitual. Como baixo valor econômico entende-se até R\$ 200,00.

12.3 Hospitalidades

12.3.1 Sobre o tema

A Santa Marcelina Saúde reconhece que a participação de seus dirigentes, gestores, colaboradores e prestadores de serviços, em eventos técnicos, científicos e institucionais pode ser fundamental para a promoção da qualificação e do aprimoramento de suas atividades. Assim, a aceitação de hospitalidades patrocinadas por terceiros será permitida, desde que observados os seguintes critérios:

- A finalidade da participação seja institucional e compatível com os objetivos da Santa Marcelina Saúde.
- O patrocínio seja oferecido de forma transparente e sem exigência de contrapartidas.
- A participação seja previamente autorizada pela Diretoria.
- Os custos envolvidos sejam razoáveis e proporcionais à natureza do evento.
- A autorização e os beneficiários sejam formalmente registrados e documentados.

12.3.2 Vedações

É vedada a aceitação de hospitalidades que:

- Sejam oferecidas por empresas com interesse direto em decisões da Santa Marcelina Saúde, especialmente durante processos de contratação ou seleção.
- Não sejam devidamente justificadas ou careçam de documentação formal quanto ao convite e patrocínio.
- Envolvam contrapartidas diretas ou indiretas em favor do patrocinador.
- Sejam reiteradas de uma mesma origem sem justificativa institucional adequada.

12.3.3 Hospitalidades de Lazer

A aceitação de hospitalidades de natureza recreativa ou de lazer, tais como ingressos para eventos esportivos, culturais, de entretenimento ou similares, somente será admitida em caráter excepcional, mediante autorização prévia da Diretoria, observados os seguintes critérios:

- O convite deve possuir vínculo institucional claro com a atuação da Santa Marcelina Saúde ou com atividade de relacionamento institucional.
- A hospitalidade não pode estar atrelada a decisão pendente de interesse do ofertante junto à Santa Marcelina Saúde.
- A aceitação deverá ser formalmente registrada, com documentação da oferta e da justificativa da autorização.
- Serão vedadas hospitalidades reiteradas de uma mesma origem, salvo em condições excepcionais devidamente justificadas.
- É expressamente vedada a aceitação de hospitalidades que envolvam lazer pessoal sem qualquer vinculação institucional, bem como aquelas que comprometam a independência e imparcialidade da atuação do colaborador.

12.4 Gratificações

Em nenhuma hipótese, valores em dinheiro a título de gratificação (por exemplo, incentivo, gorjetas, taxas de serviços, contribuição etc.), poderão ser ofertados, sugeridos ou aceitos.

13. DAS MEDIDAS ANTIFRAUDE E ANTICORRUPÇÃO

A instituição em nenhuma hipótese ou sob quaisquer justificativas, tolera atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, ou a qualquer outra entidade privada ou

indivíduo com os quais a Santa Marcelina Saúde mantenha vinculação comercial, e/ou de parceria para o desenvolvimento de aliança estratégica com finalidade específica. Serão respeitadas em sua integralidade as normas e legislação vigente, atual, tempestiva e corrente ao tempo dos fatos, para que sejam aplicadas as sanções e medidas disciplinares cabíveis, decorrentes desta demanda.

Todas as **Partes Interessadas** da Santa Marcelina Saúde não poderão participar, incentivar ou aceitar qualquer atividade que envolva fraudes, corrupção ativa e/ou passiva, suborno ou práticas de sonegação fiscal, incluindo contrabando, descaminho e omissão de informações compulsórias em razão de atividades profissionais.

A Santa Marcelina Saúde, nem tampouco aqueles que a representam, não pactuam, concordam ou negociam o pagamento e oferta de pagamentos, ou ainda o recebimento de recursos em espécie, propinas, vantagens financeiras, suborno ou equivalentes a quaisquer representantes governamentais, prepostos, assessores, políticos, parlamentares em quaisquer níveis e/ou poder, bem como a funcionários públicos, candidatos a cargos públicos, fiscais, ou quaisquer outras entidades ou representantes/indivíduos como forma de obtenção ou manutenção de suas atividades, visando a obtenção quaisquer vantagens por meios ilícitos.

De forma expressa e sucinta, o posicionamento da Santa Marcelina Saúde é claro com relação à corrupção: oferecer, pagar, solicitar ou aceitar favores, direta ou indiretamente, sob qualquer forma, é prática e atitude inaceitável. Qualquer possível ato de corrupção ativa ou passiva de que se tenha conhecimento deverá ser imediatamente comunicado e reportado aos canais de interlocução para o perfeito cumprimento deste manual.

A Santa Marcelina Saúde nas suas relações obrigacionais com terceiros adota a Due Diligence Anticorrupção para identificar, analisar, avaliar e mitigar riscos.

14. SOBRE A POLÍTICA DE CONCORRÊNCIA

A Santa Marcelina Saúde em razão das boas práticas regulatórias, defende a liberdade de mercado, a autonomia e a livre iniciativa, ao passo em que atua, com justiça, transparência, ética e lealdade, dentro das leis em vigor.

A totalidade das decisões sobre a política de preços, de participar ou não de atividades, a submissão de propostas, tomada de preços, editais e similares, bem como de neste competir, participar ou não, sempre serão tomadas exclusivamente pela Santa Marcelina Saúde, de acordo

com critérios técnicos e legais, seguindo sempre o seu Regulamento de Compras e Contratação de Obras e Serviços, adotado corporativamente para os fins deste manual.

15. DOS ITENS E BENS OFERTADOS EM DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

No que se refere as doações feitas à Santa Marcelina Saúde, tenham elas finalidades de pesquisa, de assistência à saúde, de educação, de filantropia ou para qualquer outro objetivo, devem ser atos não condicionados, descomprometidos, sem a geração de qualquer encargo, vantagem ou contrapartida de ordem material.

As doações de qualquer natureza ou espécie deverão ser sempre recebidas e gerenciadas pela Santa Marcelina Saúde, que manterá os registros das importâncias recebidas de forma apropriada e com todas as informações necessárias para a finalidade de prestação de contas.

De outro lado, ocorrências relativas aos patrocínios, serão da mesma forma, recebidos conforme diretrizes documentadas, e as contrapartidas, quando houver, devem estar detalhadas expressamente em contrato formalmente firmado entre as partes. É terminantemente proibido receber qualquer benefício do patrocinador que não esteja devidamente expresso no contrato de patrocínio, sobre o que não será reconhecido nem dado nenhum tipo de recibo por não corresponder a prática prevista pela Santa Marcelina Saúde.

No que se refere aos temas doação ou patrocínio, qualquer **Parte Interessada** que seja abordada por instituições, entidades ou pessoas interessadas em oferecê-los à Santa Marcelina Saúde, deve direcionar a manifestação de interesse diretamente à Presidência da Casa de Saúde Santa Marcelina.

16. RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS DE GOVERNO E AGENTES PÚBLICOS

A Santa Marcelina Saúde mantém absoluta posição de neutralidade política e não faz contribuições, sob qualquer forma ou espécie, a partidos políticos ou organizações político-partidárias ou ainda a nenhum dos candidatos que venham a concorrer a cargos eletivos.

Para entendimento deste manual e sua correta aplicação, a expressão “agente público”, genericamente, inclui gestores, servidores ou funcionários, de qualquer nível, de entidades governamentais, candidatos a cargos públicos, gestores e funcionários de partidos políticos e ainda, partidos políticos.

É vedado às **Partes Interessadas**, ainda que direta ou indiretamente, oferecer, prometer, conceder ou autorizar em nome da Santa Marcelina Saúde, a entrega de valores e/ou importâncias financeiras ou qualquer outro recurso a um agente público.

A Santa Marcelina Saúde, que mantém contratos e convênios celebrados com as 3 esferas de governo (Federal, Estadual e Municipal), realiza a sua gestão de receitas públicas com absoluta transparência, imparcialidade, equidade, respeitando os princípios da eficiência e eficácia e otimizando estrutura e recursos materiais, sempre atendendo ao requisito formal de todos os registros das transações, que obedecerão as normas e diretrizes legais na forma apropriada estando os documentos originais a qualquer tempo disponibilizados para fins de prestação de contas, conforme normativa vigente.

17. RELACIONAMENTO COM FABRICANTES E DISTRIBUIDORES DE MATERIAIS MÉDICOS E MEDICAMENTOS

Em atenção às diretrizes deste manual, o relacionamento das **Partes Interessadas** com fornecedores, fabricantes, distribuidores e representantes de materiais e medicamentos deve estar sempre pautado com base na reciprocidade, orientado pela troca de informações que auxiliem o desenvolvimento permanente da assistência médica, farmacêutica e de outras áreas do conhecimento, de forma a contribuir para que os pacientes tenham acesso a tratamentos e terapêuticas eficientes, mais precisas, modernas e seguras, por meio da sempre transparente exposição de vantagens, riscos e aspectos relevantes referentes aos produtos e suas respectivas soluções.

Estão proibidas as ações promocionais de materiais médicos hospitalares e medicamentos nas dependências de quaisquer das unidades da Santa Marcelina Saúde, bem como vedado aos médicos, **Colaboradores** e pesquisadores, sempre que estiverem a serviço da Santa Marcelina Saúde.

Ainda no que se refere a este assunto, que trata do relacionamento com fornecedores, fabricantes, distribuidores e representantes, os estudantes dos cursos de medicina, residentes, internos e estagiários também não devem permitir abordagens para fins de propaganda de medicamentos e produtos.

18. INTEGRIDADE NOS PROCESSOS DE COMPRAS

A Santa Marcelina Saúde, adota práticas corporativas nos diferentes processos de compras e suprimentos, que são disciplinados pelo regulamento de compras e contratação de obras e

serviços válido e aplicável a todas as unidades e suas filiais.

Os processos de compras e contratações são orientados por práticas legais de mercado, geridos por meio de uma ferramenta tecnológica que obedecem às normativas que regulam e asseguram a equitativa concorrência. Assim, são garantidas oportunidades transparentes e equitativas a todos os fornecedores e prestadores de serviços que submetem suas propostas para avaliação.

Em decorrência deste fato, por oferecer iguais condições a todos os participantes, a escolha de contratação dos fornecedores e prestadores de serviços são feitas a partir de critérios qualitativos, econômicos, técnicos e éticos. Todos os processos de compra são devidamente registrados e documentados por meio de políticas e procedimentos previstos no regulamento próprio, visando a garantir o nível de eficiência nos serviços prestados a um custo justo.

Todos os fornecedores e prestadores de serviços da Santa Marcelina Saúde devem estar cientes da adesão e compromissos com as políticas e procedimentos internos e respeitar este Manual, agindo de acordo com as normas que regulam o setor de saúde, a segurança do paciente e dos trabalhadores, bem como meio ambiente e de trabalho, o respeito ao sigilo e à privacidade e ao tratamento de dados e informações sigilosas e confidenciais, suportadas pelas leis que regulam os atos de concorrência e as práticas anticorrupção.

19. FATURAMENTO

Os procedimentos e processos de faturamento das contas médicas e de consumo oriundas das ações assistenciais realizadas internamente, e ainda as justificativas e recursos de glosas, são realizadas com total transparência, baseadas na legislação vigente e nos contratos firmados entre a Santa Marcelina Saúde, os órgãos do Sistema Único de Saúde, bem como na relação com as Seguradoras, Planos e Operadoras de Saúde, bem como aquelas diretamente realizadas com seus clientes. A Santa Marcelina Saúde mantém em acervo, todos os registros necessários para prestação de contas, tais como documentação médica e administrativa, que estão à disposição para a verificação sempre que necessário.

20. RELACIONAMENTO DA SANTA MARCELINA SAÚDE E SEU COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE

A Santa Marcelina Saúde, na totalidade de suas obras, atividades e Filiais, está comprometida com o desenvolvimento e práticas sustentáveis, razão pela qual adota as seguintes condutas e premissas:

- Observar e agir de forma preventiva quanto a potenciais riscos ao meio ambiente e à saúde, integridade e segurança das pessoas, evitando desperdícios e atitudes inseguras, que venham ameaçar o equilíbrio e o convívio pacífico e harmônico entre as pessoas e na relação com o meio.
- Sem que isso venha afetar sua relação de sustentabilidade financeira, sempre que possível, dar preferência ao uso e consumo de produtos e serviços socioambientalmente responsáveis, considerando todo o ciclo de vida e cadeia de fornecimento dos produtos, bem como as condições de trabalho oferecidas ao longo de sua execução.
- Incentivar, promover a conscientização quanto as práticas que visam reduzir, reutilizar e reciclar materiais e produtos e, quando não for possível ou faltar elementos que os possibilite, efetuar o descarte adequado dos resíduos.
- Valorizar o ser humano, promover a inclusão social, respeitando a diversidade humana e incentivar a educação para o desenvolvimento humano e comunitário.

Lembrando o que consta na Carta de apresentação deste Manual, a Santa Marcelina Saúde está comprometida com a Agenda 2030 criada pela ONU com Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), sendo que a responsabilidade socioambiental diretriz para o desenvolvimento sustentável nas suas relações sociais, ambientais e econômicas.

21. RELACIONAMENTO DA SANTA MARCELINA SAÚDE E SEU COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE DO TRABALHO

21.1 Segurança

A Santa Marcelina Saúde, na totalidade de suas obras, atividades e Filiais, está comprometida com o meio ambiente do trabalho adequado e seguro, necessário à digna e sadia qualidade de vida. Esse compromisso alcança todos os que desempenham atividade laboral, remunerada ou não, e visa proteger-lhes de qualquer forma de degradação física e psíquica, razão pela qual adota as seguintes condutas e premissas:

- Observar e agir de forma preventiva quanto a potenciais riscos ao meio ambiente de trabalho e à saúde, integridade e segurança dos trabalhadores.
- Gerenciar os riscos ocupacionais e as medidas de prevenção em Segurança e Saúde no Trabalho.

- Cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentares sobre segurança e saúde no trabalho.
- Adotar medidas de prevenção e combate ao assédio sexual e às demais formas de violência no âmbito do trabalho.
- Realizar ações de capacitação, orientação e sensibilização dos trabalhadores sobre temas relacionados à segurança, saúde, bem-estar físico e mental, bem como temas relacionados à violência, ao assédio, à igualdade e à diversidade no âmbito do trabalho.

Os estabelecimentos da Santa Marcelina Saúde devem gerenciar os riscos ocupacionais de suas atividades constituindo um Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR, com interface com o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, visando resguardar a integridade física e mental dos trabalhadores.

O Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR deve ter como pilares:

- A identificação de perigos e riscos.
- A avaliação dos riscos ocupacionais.
- A implementação de medidas de prevenção.
- O controle dos riscos ocupacionais.
- A participação dos trabalhadores no processo de gerenciamento dos riscos ocupacionais, na percepção dos riscos ocupacionais ouvindo as manifestações da CIPA e na comunicação eficaz dos riscos ocupacionais.

As lideranças devem atuar de forma propositiva para a efetividade e o aperfeiçoamento do Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR, de modo a:

- Monitorar continuamente o ambiente de trabalho, identificar problemas, propor melhorias e, se necessário, adotar medidas emergenciais para afastar perigos.
- Participar da educação e conscientização dos trabalhadores, sobre as práticas de segurança, saúde e prevenção de riscos e perigos.
- Cooperar com os Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT.
- Participar das ações de capacitação e ser agente de difusão de práticas seguras e saudáveis no ambiente de trabalho.

Os trabalhadores também devem atuar de forma propositiva para a efetividade do Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR, de modo a:

- Seguir rigorosamente as normas de segurança.
- Usar corretamente os Equipamentos de Proteção Individual – EPI e Coletivo EPC.
- Agir de modo a preservar sua integridade física e mental, bem como de seus colegas de trabalho.
- Relatar qualquer situação de risco ou perigo.
- Participar dos exames médicos disponibilizados pela Medicina do Trabalho.
- Participar das ações de capacitação e ser agente de difusão de práticas seguras e saudáveis no ambiente de trabalho.

21.2 Assédio

Acreditamos que o respeito é imprescindível em todas e quaisquer relações, sejam profissionais e/ou pessoais. Nesse sentido, torna-se essencial a prevenção a quaisquer condutas de assédio e/ou de abuso de poder. Um conflito saudável envolve ouvir o(a) outro(a) e respeitá-lo(a) mesmo quando há divergências, construindo relações em que todas as pessoas têm espaço para se expressar sem ofensas. Quando as diferenças de opinião não são tratadas corretamente, conflitos podem se tornar situações extremas, dando espaço para assédios e/ou abusos de poder.

Cada pessoa é responsável por manter um ambiente de trabalho em que todos(as) se sintam bem-vindos(as) e que seja livre de assédio, discriminação, racismo, *bullying* ou qualquer outro tipo de conduta imprópria. As pessoas devem se comportar com cortesia, respeito, educação e consideração ao interagir com quaisquer pessoas.

Para promover ambientes de trabalho respeitosos, não toleramos comportamentos ofensivos, intimidadores e/ou hostis, que possam caracterizar situações de constrangimento, desrespeito, abuso de poder e/ou assédio – de cunho moral e/ou sexual –, independentemente de relação hierárquica.

Assédio moral: é um processo extremo de hostilização no ambiente de trabalho. É identificado pela ocorrência de situações constrangedoras e graves, e pela continuidade destas no decorrer do tempo. Por ser uma situação de violência psicológica extrema, geralmente é acompanhado da vivência intensa de humilhação e constrangimento que afetam a dignidade da pessoa. Conflitos pontuais, ainda que sejam ríspidos, não podem ser considerados assédio moral, mas também devem ser relatados, acompanhados e tratados. O assédio moral se caracteriza pela perseguição (ação) ou pelo isolamento

(omissão), por comportamentos insistentes, ofensivos e/ou rudes, evidentes e/ou sutis, expressos em palavras, gestos, mensagens escritas e/ou por procedimentos gerenciais e organizacionais. Pode tanto ser praticado pelo(a) superior(a) hierárquico(a), quanto (como) por colegas de trabalho, independente da hierarquia.

Assédio sexual: conduta de natureza sexual manifestada por contato físico, por palavras verbalizadas ou escritas, gestos, imagens, fotografias, figurinhas, emojis, além de outras, propostas ou impostas à pessoa contra a sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual, e pode ser praticado com ou sem superioridade hierárquica.

21.3 Ambiente de Trabalho Inclusivo

Trazemos mais uma vez a reflexão de que todas as **Partes Interessadas** são **coparticipes e corresponsáveis** na efetividade dos compromissos e normas contidos neste Manual. E essa premissa é especialmente importante para o tema que vamos tratar a seguir.

O ambiente de trabalho inclusivo corresponde a um ambiente de respeito, inclusão, equidade e valorização à diversidade humana e cultural. O ambiente de trabalho inclusivo respeita e valoriza a singularidade de cada um, ao mesmo tempo que combate a discriminação e o preconceito em todas as suas formas.

A discriminação compreende a distinção, exclusão ou preferência fundada na cor, etnia, gênero, idade, crença religiosa, opinião política, nacionalidade, convicção política e qualquer outra condição, que afasta a igualdade de oportunidades ou de tratamento.

A Santa Marcelina Saúde tem compromisso com o ambiente de trabalho inclusivo e não compactua com práticas e condutas discriminatórias, posto que atentatórias ao princípio da dignidade da pessoa humana e frontalmente contrárias aos valores cristãos que inspiram e justificam sua razão de ser.

A Santa Marcelina Saúde mantém postura de tolerância e o respeito sem distinção, e evoca todas as **Partes Interessadas** que assim também o sejam em suas relações institucionais, familiares, sociais, ecoando valores de igualdade, respeito, tolerância, fraternidade, sem o que não é possível construir uma sociedade verdadeiramente justa.

A Santa Marcelina Saúde não aceita e não pode tolerar práticas discriminatórias que atentem contra o direito fundamental à liberdade religiosa, inclusive ao direito de não professar qualquer religião.

Por oportuno, registramos neste Manual o que diz o artigo 5º do Estatuto Social:

No exercício de suas finalidades institucionais, a CASA DE SAÚDE não faz discriminação de etnia, raça, sexo, nacionalidade, idade, cor, credo religioso, político, condição social, nem por aspecto e condição, em qualquer circunstância.

21.4 Compromisso de não se omitir

Toda pessoa que tenha conhecimento de qualquer prática que caracterize Assédio e Discriminação, não deve se omitir. O ambiente de trabalho seguro, saudável e inclusivo é responsabilidade de todos.

A Santa Marcelina Saúde dispõe de canais de comunicação e denúncia que preservam a identidade do denunciante e admitem a denúncia anônima. O presente Manual também trata do Compromisso de Não Retaliação (Item 24).

A Santa Marcelina Saúde dispõe de políticas de gestão de pessoas e mecanismos internos de apuração e tomada de decisão, tanto para fazer cessar eventual conduta assediadora e discriminatória, como também para submeter os responsáveis às consequências legais.

22. DA GESTÃO DO MANUAL DE ÉTICA

O Comitê de Ética Institucional que regulamenta as ações disciplinadas neste manual será composto pela Presidente da Casa de Saúde Santa Marcelina, Diretoria Técnica, Diretor Administrativo e Gestão de Pessoas.

De forma sucinta, abaixo seguem as seguintes atribuições dos responsáveis pela gestão do manual de ética:

- Periodicamente, avaliar permanentemente pertinência e atualidade do manual e de seu conteúdo, bem como determinar todas as ações necessárias para a sua divulgação, adesão e disseminação dos padrões comportamentais e de conduta ética dentro das unidades e Filiais da Santa Marcelina Saúde.
- Avaliar os casos de violação ou supostas transgressões ao presente Manual e deliberar sobre dúvidas na sua interpretação, sempre que necessário ou ainda decorrente de casos omissos não previstos em seu inteiro teor.
- Sempre que solicitados, efetuar recomendações a soluções eficazes e oportunas aos conflitos éticos que surgirem, decorrentes de sua aplicação.

23. SOBRE O FLUXO E INTERLOCUÇÃO NO REPORTE DAS VIOLAÇÕES

Todos aqueles que se relacionam direta ou indiretamente com a Casa de Saúde Santa Marcelina podem e devem comunicar as violações, indícios, suspeitas ou possíveis violações às diretrizes deste Manual por meio de canais, estabelecidos pela alta direção, que estão acessíveis em seu site no endereço www.santamarcelina.org, bem como nos endereços de e-mails institucionais ou ainda pelos telefones disponíveis para contato.

Em sua totalidade, a fim de preservar o sigilo e segurança das informações, os relatos poderão ser feitos de forma anônima, caso o comunicante opte por não se identificar, quando da comunicação do ato ou fato trazido a conhecimento da instituição.

Por princípio adotado neste manual, a Santa Marcelina Saúde assume o compromisso de tratar os relatos com a mais fidedigna transparência, confidencialidade, justiça, verdade, respeito, ética e razoabilidade. Além disso, a Santa Marcelina Saúde não tolera qualquer revide, discriminação, opressão, diferenciação, intolerância ou retaliação contra a pessoa que comunique e reporte, por meio dos canais disponibilizados, essas violações ou indícios de possíveis violações as regras deste manual.

As comunicações, reportes ou relatos de violação encaminhados sempre serão apurados pela área de Compliance, que emitirá, sinalizando a Direção, sempre que identificada uma violação ou suposta violação, parecer consubstanciado contendo, minucioso detalhamento com a descrição dos fatos, as análises realizadas com respectivas evidências, as conclusões preliminares, as respectivas recomendações e os planos de ação, quando couber e tempestivos aos atos preventivos e/ou corretivos.

Neste sentido, tais pareceres, recomendações e ainda os respectivos planos de ação podem determinar a revisão e eventual alteração de procedimentos e processos internos, bem como, apontar, sugerir, determinar e impor por meio da Direção, medidas educativas ou disciplinares cabíveis, tais como advertências e demissão, conforme score de gravidade, sem prejuízo de ações cíveis e criminais que possam ser aplicadas a cada caso. Os profissionais que não possuam vínculo empregatício com a Casa de Saúde Santa Marcelina estarão sujeitos à rescisão contratual, multas, resarcimento por perdas e danos e, se o caso, processo ético-profissional.

Caso a infração se relacione estritamente com a atividade profissional de médicos, enfermeiros, e no que couber às demais categorias profissionais, sem prejuízo do entendimento mantido pela Santa Marcelina Saúde a partir deste manual, ou ainda com questões direta ou indiretamente relacionadas à pesquisa, educação e assistência nos limites definidos neste manual, o processo

será encaminhado, respectivamente, às comissões de ética vigentes, atuantes e pertinentes à regular atividade hospitalar.

24. SOBRE O COMPROMISSO DE NÃO RETALIAÇÃO

A Santa Marcelina Saúde tem firme propósito de assegurar proteção de qualquer pessoa que, de boa-fé, relatar conduta ilícita, irregularidade, infração a normas internas ou violação ética, bem como garantir um ambiente seguro, íntegro e livre de represálias.

O compromisso de não retaliação tem como princípios:

- Respeito à boa-fé do denunciante.
- Confidencialidade e sigilo das informações.
- Proteção contrarretaliação direta ou indireta.
- Comprometimento com a integridade institucional.

Entende-se por retaliação qualquer ato de punição, intimidação, ameaça, discriminação, constrangimento ou tratamento desfavorável decorrente de denúncia, colaboração com investigação ou manifestação legítima de preocupação com possíveis irregularidades.

A retaliação pode se manifestar, entre outros, por:

- Demissão ou rebaixamento injustificado.
- Transferência arbitrária de função.
- Hostilidade no ambiente de trabalho.
- Repressão velada ou constrangimento moral.
- Exclusão de projetos ou oportunidades.
- Ameaças ou intimidações veladas.

A Santa Marcelina Saúde compromete-se a:

- Não tolerar qualquer forma de retaliação.
- Investigar, com rigor e imparcialidade, denúncias de retaliação.
- Proteger o denunciante de boa-fé, ainda que a denúncia não seja confirmada.
- Adotar medidas disciplinares cabíveis contra autores de retaliação, conforme o Código de Conduta e as normas internas.

A Santa Marcelina Saúde disponibiliza canais seguros e confidenciais para recebimento de denúncias, inclusive com opção de anonimato. Esses canais estão disponíveis a todos os públicos

e devem ser amplamente divulgados. O denunciante deve utilizá-los e fornecer informações verídicas e relevantes.

A área responsável pelo Programa de Compliance deverá acompanhar eventuais denúncias que envolvam risco de retaliação, inclusive monitorando a situação funcional e o ambiente do denunciante após a manifestação.

Caso ocorra retaliação, caberá à área responsável propor medidas corretivas e preventivas, incluindo:

- Reversão de medidas injustificadas.
- Reintegração de função.
- Apoio psicossocial ou jurídico, se necessário.

25. NORMAS QUE ORIENTAM E COMPLEMENTAM A POLÍTICA DE COMPLIANCE DA SANTA MARCELINA SAÚDE

Compõem o conjunto de normas da Santa Marcelina Saúde que complementam o presente Manual, além de outras:

- Estatuto Social
- Regulamento de Compras e Contratação de Obras e Serviços
- Regulamento de Seleção e Contratação de Pessoas
- Preceitos Éticos e de Convivência da Rede Santa Marcelina Saúde
- Política de Privacidade
- Diretiva de Proteção de Dados
- Regulamento do Rateio de Despesas Decorrentes do Compartilhamento de Bens, Estruturas e Serviços Operacionais e Administrativos

São Paulo, 13 de outubro de 2025

Ir. Rosane Ghedin

Diretora Presidente

