

Código de Ética, Conduta e Política de Qualidade Grupo Bem Viver

Este documento tem como objetivo fomentar uma cultura empresarial ética, fundamentada em integridade e na transparência. **Ele estabelece diretrizes comportamentais que devem orientar todas as interações internas e externas**, desde os gestores, colaboradores, clientes, compreendendo fornecedores, parceiros de negócios e empresas associadas ao Grupo, independentemente de suas funções e responsabilidades.



Este Código de Ética e Conduta é aplicável a todos os colaboradores, incluindo Diretores, Gerentes, Coordenadores, Supervisores e demais funcionários, independentemente de suas posições ou atribuições. Também se estende aos fornecedores e parceiros profissionais que operam nas instalações do Grupo Bem Viver ou que mantêm qualquer tipo de relação, seja regular ou ocasional, com seus representantes.

Alegar desconhecimento deste Código não convém como pretexto para violar os padrões de conduta estabelecidos. Tais violações podem resultar em penalidades e a infração será comunicada às partes relevantes.

Nossa Missão: Nós nos dedicamos a garantir a qualidade e a trazer sustentabilidade financeira e operacional para o mercado da saúde e do bem-estar.

Nossa Visão: Visionamos ser a empresa Referência em Gestão de Saúde no Estado de Santa Catarina. Queremos ser reconhecidos por nossa excelência e cuidado.

Nossos Valores: Honra; Unidade; Justiça; Autocuidado; Verdade; Crescimento e Resultados.

Código de Ética – Nossos Valores

1. **Honra:** Nós respeitamos a dignidade e os direitos de todos. O bem-estar de nossos colaboradores, parceiros e de nossos pacientes é a nossa prioridade. Nós entendemos, respeitamos e valorizamos a responsabilidade da liderança, por isso fomentamos o reconhecimento dos líderes em suas posições dando a eles autoridade para liderar. Ensinamos nossos líderes, de igual forma, a honrar os seus liderados dando a eles condições para executarem bem o seu trabalho e se desenvolverem como pessoas e profissionais.
2. **Unidade:** Nós trabalhamos juntos para fornecer cuidados coordenados e integrados, centrados na criança e no adolescente. Valorizamos a unidade de valores, visão e propósito.
3. **Justiça:** Nos esforçamos para garantir que todos os pacientes recebam cuidados justos e equitativos, e que todos os colaboradores e parceiros sejam tratados com dignidade, honra, respeito e imparcialidade.
4. **Autocuidado:** Acreditamos no poder do autocuidado e fornecemos as ferramentas e informações necessárias para que as crianças e adolescentes aprendam a cuidar de si mesmos e de sua própria saúde. Ao mesmo tempo que promovemos ações internas de promoção à saúde de nossos colaboradores.

5. **Verdade:** Mantemos a transparência e a honestidade em todas as nossas interações. E aos nossos pacientes, lhe são resguardados o direito de estarem bem-informados sobre seu estado de saúde e sobre o seu tratamento.
6. **Crescimento e Resultados:** O sucesso de nossa instituição é construído sobre a integridade e o compromisso ético de cada membro da equipe. Acreditamos que o crescimento sustentável e os resultados positivos são alcançados quando aderimos aos seguintes princípios: aprendizagem contínua, inovação, tomada de decisão com responsabilidade e transparência nas ações.

Código de Conduta – Princípios Norteadores do Atendimento aos Pacientes e seus Familiares

1. **Cuidado Centrado na Criança e na Família:** Este princípio enfatiza a importância de considerar a criança e ao adolescente como um todo, levando em consideração suas necessidades físicas, emocionais e sociais. Além disso, reconhece a família como uma parte indispensável do processo de cuidado, promovendo sua participação ativa e fornecendo informações claras, precisas e suporte.
2. **Comunicação Empática e Acessível** A comunicação eficaz é indispensável no cuidado pediátrico. Isto envolve estabelecer uma comunicação aberta e sensível, adaptada à idade e compreensão da criança ou adolescente. Além disso, é essencial escutar atentamente os pais ou responsáveis, respeitando suas preocupações e suas dúvidas, assim como sua forma de enxergar as necessidades da criança.
3. **Segurança e Prevenção de Riscos** A segurança do paciente é prioridade! Isso inclui, desde a identificação correta da criança, antes do início de qualquer terapia, e a adoção de medidas para evitação de eventos adversos, tais como: quedas, erros nos tratamentos, infecções cruzadas, vazamentos de dados sensíveis etc.
4. **Ética e Integridade Profissional** Os profissionais de saúde devem agir com honestidade, respeito e ética em todas as interações. Isso também inclui a manutenção da confidencialidade das informações dos pacientes (dados sensíveis) e da instituição.

5. Desenvolvimento Contínuo e Educação Os profissionais de saúde devem buscar atualização constante em conhecimentos técnico-científicos, participando de treinamentos e cursos relevantes para aprimorar sua prática clínica e o seu desenvolvimento profissional.

6. Ambiente Acolhedor e Lúdico: A criação e a manutenção de um ambiente seguro, limpo e acolhedor para crianças e familiares é fundamental para o processo terapêutico. As estratégias lúdicas podem ser utilizadas para minimizar tanto o estresse quanto a ansiedade dos pacientes, sendo um fator agregador e facilitador para o engajamento nas terapias.

7. Colaboração Interdisciplinar O trabalho em equipe com outros profissionais de saúde, como fisioterapeutas, psicólogos e fonoaudiólogos etc., é crucial para a integralidade do cuidado. A conexão de conhecimentos oferece uma assistência mais abrangente ao paciente, sendo ainda mais favorecida por uma comunicação efetiva, pelo respeito mútuo, por feedbacks construtivos e a pela coordenação eficaz dos cuidados.

8. Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças: Os profissionais de saúde devem incentivar as famílias aos hábitos saudáveis, como os programas nacionais de vacinação, alimentação equilibrada e à prática de atividade física, sabendo orientar sobre medidas preventivas específicas, caso necessário. Além disso, é importante entender e priorizar a sua própria saúde.

9. Respeito à Autonomia da Criança: É importante considerar a capacidade de compreensão da criança e adolescente nas decisões sobre seu tratamento, respeitando as suas preferências sempre que possível, envolvendo-a nas escolhas relacionadas à sua saúde, tanto quanto possível.

10. Humanização e Empatia: Os profissionais de saúde necessitam reconhecer o impacto emocional da condição na criança e na família, oferecendo suporte emocional e orientações, sempre demonstrando empatia e compreensão para com estes. Caso haja alguma dificuldade neste quesito, com algum caso em específico, o serviço de coordenação poderá ajudar na mediação para o melhor desfecho para ambas as partes.

Política de Qualidade

1. **Crescimento e Resultados:** Estamos comprometidos com o crescimento contínuo e a busca de resultados que beneficiem nossos pequenos pacientes, nossos colaboradores, parceiros e a nossa organização.
2. **Melhoria Contínua:** Estamos constantemente em busca de inovação em soluções e melhorias, tanto em nossos processos, quanto em serviços, proporcionando uma experiência diferenciada ao paciente, através do nosso compromisso com o mais alto padrão de cuidados.
3. **Satisfação do Paciente:** A satisfação de nossos pequenos pacientes e seus familiares é a nossa prioridade. Nos empenhamos para superar as expectativas em todos os aspectos de sua experiência conosco e na qualidade do nosso atendimento.
4. **Segurança do Paciente:** Estamos comprometidos em fornecer um ambiente seguro para nossos pequenos pacientes. Isso inclui a implementação de práticas de segurança em tudo o que concerne ao paciente, assim como a adesão a todas as regulamentações dos órgãos nacionais relevantes.
5. **Treinamento e Desenvolvimento:** Investimos no treinamento e desenvolvimento de nossas equipes, para garantir que eles possuam as habilidades e conhecimentos necessários para fornecer os cuidados e o suporte com alto nível de evidência científica aos nossos pacientes.

Código de Conduta - Orientações por Público de Interesse

1. Colaboradores e Profissionais Parceiros

O respeito é a base de todas as nossas relações, portanto, cordialidade e cooperação são essenciais em todas as condutas diárias. Não são aceitáveis tratativas desrespeitosas, ofensivas e reações desproporcionais, conforme estabelecido na Lei nº 10.224/01.

É expressamente proibido o uso de linguagens ou piadas ofensivas, comentários degradantes, calúnias ou qualquer outra forma de tratamento que possa submeter os colaboradores ou profissionais parceiros da empresa a situações constrangedoras, conforme a Lei nº 7.716/89.

É proibida a realização de ameaças ou insinuações que intimidem ou prejudiquem o desempenho dos colaboradores ou profissionais que atuem nas dependências da empresa, conforme a Lei nº 9.029/95. Estes devem tratar uns aos outros com cordialidade e gentileza, independentemente da função desempenhada ou do grau hierárquico do cargo ocupado.

É estritamente proibida qualquer espécie de assédio no ambiente e nas relações de trabalho, incluindo condutas verbais, físicas e outros comportamentos que possam excitar para a criação de um ambiente de trabalho ofensivo ou hostil, conforme a Lei nº 13.185/15.

A empresa esclarece que a caracterização de assédio sexual ou moral é determinada pela conduta do agente e pela forma como essa conduta afeta os demais, sem levar em consideração as suas intenções.

Não toleramos qualquer tipo de assédio moral no ambiente de trabalho. Considera-se assédio moral qualquer conduta que interfira de maneira imprópria ou não razoável, que ofenda a dignidade de qualquer pessoa, como ações repetidas e prolongadas, visando humilhar ou constranger alguém durante a jornada de trabalho, desestabilizando a relação do colaborador com o ambiente de trabalho e a organização, conforme a Lei nº 13.288/16.

Além de violação aos termos do Código de Conduta, ações que caracterizam assédio moral podem resultar em responsabilização criminal dos envolvidos, conforme a Lei nº 9.029/95. Esse tipo de conduta deve ser reportado imediatamente ao RH ou Ouvidoria, conforme orientações no tópico específico sobre os canais para dúvidas ou manifestações.

Os critérios de admissão, premiação e promoções de nossos colaboradores, ou da contratação dos profissionais, não poderão, em nenhuma hipótese, acontecer pautadas por questões que caracterizem conflito de interesse. Além disso, devem seguir as diretrizes estabelecidas nos procedimentos e as políticas internas aplicáveis.

É expressamente vedado, no processo de seleção e contratação, interno ou externo, toda e qualquer forma de assédio ou discriminação, sobretudo de sexo, moral, etnia e religião, conforme a Lei nº 7.716/89. Caso o colaborador ou profissional parceiro tome conhecimento de postura capaz de caracterizar assédio ou discriminação, deve comunicar imediatamente aos seus superiores ou relatar o ocorrido imediatamente ao Canal da Ouvidoria, para que o fato seja apurado e tomadas as devidas providências.

A contratação de parentes de 1º a 4º grau, cônjuges ou cunhados, é permitida de forma excepcional e apenas mediante expressa autorização do CEO ou diretoria do Grupo, devendo, portanto, tal situação ser reportada em tempo hábil, ou seja, antes da contratação.

Não são recomendáveis relações de subordinação direta entre ascendentes (pais e avós), descendentes (filhos e netos), colaterais (irmãos, tios, primos e sobrinhos) e parceiros afetivos. Dessa forma, tais situações, se identificadas, devem de igual forma serem imediatamente reportadas a fim de que sejam analisadas pela área de recursos humanos em conjunto com a diretoria da empresa, a fim de evitar conflitos de interesse e condutas parciais.

Não será admitido que nossos colaboradores ou profissionais parceiros prestem qualquer tipo de assistência às empresas concorrentes.

É vedado aos colaboradores do Grupo Bem Viver, bem como seus profissionais parceiros, utilizarem os canais de comunicação e divulgação da empresa (e-mail corporativo, Instagram®, LinkedIn® corporativo e similares) para fins pessoais e sobre assuntos não relacionados à atividade da organização.

É proibido aos colaboradores ou profissionais parceiros realizar divulgação ou facilitar o acesso a dados e informações, a que tenham acesso em razão das atividades desempenhadas. O descumprimento de tal obrigação pode atrair a incidência de penalidades cabíveis, sem prejuízo de eventual responsabilização civil e/ou criminal, quando aplicável.

Os colaboradores da empresa ou seus profissionais parceiros não estão autorizados a se manifestarem publicamente, independentemente do assunto, em nome do Grupo Bem Viver ou de quaisquer marcas a ele associadas. A Diretoria decidirá, prévia e expressamente, quais colaboradores detêm competência para expressar opinião ou posicionamento em nome da organização quando isso for necessário.

Toda e qualquer espécie de manifestação pública pessoal nos meios de comunicação utilizados pelos colaboradores do Grupo Bem Viver (especialmente dos colaboradores em posição de gestão), ainda que não faça menção à organização, deve ser feita com parcimônia, sempre levando em consideração que o conteúdo da mensagem pode impactar na atuação e imagem da empresa.

A postura e a tomada de decisão por parte dos colaboradores do Grupo Bem Viver não podem ser influenciadas por qualquer interesse próprio, seja ele pessoal ou econômico.

Abaixo, listamos algumas situações que configura conflito de interesse:

- Utilizar recursos, cargo, ou nome do Grupo Bem Viver e marcas associadas, para obtenção de vantagem pessoal;
- Favorecer por razões pessoais, outro colaborador, fornecedor, parceiro, clientes e concorrentes;

- Exercer atividade paralela incompatível, que afeta seu desempenho ou que configura concorrência;
- Utilizar ou divulgar informações confidenciais da empresa em atividades particulares, ou em benefício de terceiro.
- Executar ou participar de atividades que possam representar concorrência aos serviços oferecidos pelas empresas.

Os colaboradores ou profissionais parceiros que se encontrarem em posição ou situação de potencial conflito de interesse, ou suspeitem que outros estejam, devem comunicar a área de Recursos Humanos da empresa, ou enviar manifestação à Ouvidoria (ainda que seja de forma anônima), para que a situação seja analisada e a orientação sobre a postura adequada seja fornecida.

Cada colaborador é responsável por fazer a gestão de seu ponto, registrando, de forma fidedigna, sua jornada de trabalho e intervalos, respeitando as regras estabelecidas no contrato de trabalho e nas Políticas internas correspondentes, conforme a Lei nº 13.467/17. O colaborador deverá realizar os ajustes do seu ponto sempre que esquecer de realizar algum registro eletrônico. O gestor deve validar qualquer ajuste realizado no ponto pelo colaborador contratado via regime CLT.

A jornada de trabalho do colaborador contratado via regime CLT deve ser observada rigorosamente, nos termos do Contrato de Trabalho, não sendo autorizada a realização de hora extra, ressalvadas situações excepcionais, mediante prévia solicitação, justificativa e autorização formal do gestor imediato, conforme a Lei nº 13.467/17.

No caso dos profissionais parceiros, a contratação de todo e qualquer fornecimento ou prestação de serviços deverá obrigatoriamente ser precedida de formalização do contrato firmado entre as partes. Em nenhuma hipótese será permitida a celebração de contratos verbais.

Para os profissionais parceiros, os pagamentos serão realizados mensalmente, sendo condicionados à emissão da nota fiscal de prestação de serviços, após a devida apuração dos serviços efetivamente prestados, atendendo aos critérios constantes em cada contrato.

Como exceção, em demandas emergenciais, a exemplo das questões relacionadas à segurança e manutenção, dependendo da natureza/objeto do serviço contratado ou do material adquirido e sendo previamente aprovada, poderá ser utilizada ordem de compra ou ordem de serviço em conjunto com a nota fiscal (devidamente detalhada e especificada com os serviços/materiais adquiridos).

Para todas as situações, não serão realizados quaisquer pagamentos em espécie, sendo obrigatório realizar os repasses de valores por modalidade rastreável (Transferência bancária, pix, código de barras etc.).

Qualquer colaborador que venha a praticar fraudes ou atos de corrupção/suborno ou que viole qualquer disposição do Código de Conduta ou demais normativos internos da organização, está sujeito à aplicação das sanções previstas na legislação vigente, incluindo a possibilidade de demissão por justa causa ou de rescisão contratual, conforme a Lei nº 13.105/15.

2. Poder Público

As empresas do Grupo Bem Viver e seus representantes poderão, eventualmente, relacionar-se com agentes públicos em decorrência de concorrências públicas/licitações para o atendimento às questões de saúde de beneficiários específicos atendidos pela saúde pública, conforme a Lei nº 14.133/2021. Tais relações, quando ocorrem, devem ser pautadas por extremo profissionalismo, retidão, transparência e seriedade.

As tratativas de natureza comercial com agentes públicos devem ser pautadas por critérios exclusivamente técnicos, sendo vedado o recebimento/oferecimento, por colaboradores ou parceiros, de qualquer tipo de vantagem pessoal, conforme a Lei nº 12.846/13.

Todas as interações com os agentes públicos – incluindo encontros presenciais, e-mails e ligações telefônicas – devem ser, de alguma forma, formalizadas e registradas internamente. Recomenda-se que reuniões presenciais com agentes públicos devem preferencialmente ser acompanhadas por dois representantes da empresa, devidamente identificados.

Todas as interações de colaboradores e parceiros do Grupo Bem Viver com agentes públicos, de natureza comercial, administrativa ou meramente burocrática – a exemplo da concessão de alvarás, licenças, permissões, autorizações ou registros em órgãos profissionais (CRM, COREN, COFFITO, etc.), participação em licitações, fiscalizações, pagamento de tributos, processamento de eventuais penalidades – devem ser pautadas pela atuação estritamente profissional e técnica, ainda que a interação seja diária, como pode ocorrer na execução de contratos públicos, conforme a Lei nº 14.133/2021.

Os agentes públicos devem ser tratados de maneira cordial, mas de forma polida e adequada. Deve-se evitar expressões e diálogos que remetem a uma relação de amizade e intimidade.

São absolutamente vedados quaisquer pagamentos por “atos meramente burocráticos”, eventualmente exigidos por agentes públicos como forma de garantir ou acelerar a execução de atos de rotina. Tais pagamentos são ilegais e equiparados a atos de corrupção e suborno, conforme a Lei nº 12.846/13.

Não é permitido que os colaboradores ou parceiros do Grupo Bem Viver sugiram ou de alguma forma interfiram no modo de eventual contratação por parte do Poder Público.

Eventuais colaborações devem ser eminentemente técnicas, cabendo a decisão final sobre a modalidade de contratação e sobre as descrições contidas no instrumento convocatório única e exclusivamente ao agente público, conforme a Lei nº 14.133/2021.

Toda e qualquer espécie de assédio por parte de agentes públicos e de terceiros, sugerindo pedidos de vantagens pessoais, contrapartida para o favorecimento da empresa ou facilitação das tratativas comerciais com o Poder Público, deve ser imediatamente rejeitada e relatada ao Canal de Ética da empresa, conforme a Lei nº 12.846/13.

3. Concorrentes

É expressamente proibida a obtenção de informações concorrenciais por meios ilícitos, conforme a Lei nº 12.529/11. Embora incentive a competição, o Grupo Bem Viver estabelece que seus colaboradores respeitem a confidencialidade e os direitos de propriedade intelectual dos concorrentes e terceiros, incluindo direitos autorais, marcas e patentes, conforme a Lei nº 9.279/96.

Os colaboradores ou profissionais parceiros não podem disponibilizar aos concorrentes – por ação ou omissão – informações referentes à empresa, dados registrados nos sistemas internos, valores praticados no mercado, dados de produção e processo, estratégias comerciais e projetos de inovação, conforme a Lei nº 12.529/11.

É vedado aos colaboradores ou profissionais parceiros emitir comentários degradantes sobre os produtos e serviços das empresas concorrentes.

A advertência é voltada, em especial, aos responsáveis pela prestação de serviços de saúde, que devem se abster de proferir qualquer juízo de valor acerca da qualidade dos serviços prestados por outros locais, limitando-se a emitir relatório opinativo técnico quando assim solicitado pelos familiares dos pacientes, considerando a condição atual do paciente e sua evolução relacionada aos serviços prestados pelo Grupo Bem Viver, conforme a Lei nº 12.529/11.

4. Brindes e Presentes

É proibido o oferecimento de presentes, brindes ou similares, em nome do Grupo Bem Viver ou que possam parecer ter sido enviados com o intuito de influenciar decisões comerciais – no âmbito público e privado –, obter vantagens indevidas ou informações sigilosas, conforme a Lei nº 12.846/13.

O conceito de vantagem indevida é amplo, incluindo refeições, hospedagem, ingressos gratuitos, descontos para eventos, viagens, dentre outros, conforme a Lei nº 12.846/13.

O envio de brindes de natureza promocional/ comercial, pode ser autorizado pela Diretoria da empresa, sempre em caráter institucional, de modo a não comprometer o juízo do destinatário. Deve-se ter cuidado para não prejudicar a reputação da empresa, evitando condutas que possam resultar em interpretações tendenciosas, sobretudo quando os destinatários forem agentes públicos, conforme a Lei nº 12.846/13.

O presente nunca poderá ser em dinheiro ou equivalente. Para além disso, como a legislação brasileira estabelece que os oficiais de governo não podem aceitar presentes de valor superior a R\$ 100,00, o mesmo parâmetro deve ser observado para a oferta de brindes, inclusive aqueles com o logo da empresa, se for o caso.

De igual forma, é vedado aos colaboradores ou profissionais parceiros a aceitação de presentes, brindes ou similares em valores superiores ao limite de R\$ 100,00, de clientes, fornecedores, operadoras de saúde entre outros. A proibição pode ser relativizada em hipóteses excepcionais, desde que comunicado à Diretoria da empresa, e desde que o recebimento não influencie nas decisões de negócios e operações da empresa.

5. Dos Ativos da Empresa

5.1 Propriedade Intelectual: Os destinatários deste Código comprometem-se a resguardar os conteúdos internos das empresas que utilizam as marcas do Grupo Bem Viver, respeitando e protegendo a confidencialidade e o sigilo das informações, mesmo após eventual desligamento da empresa. As informações confidenciais não devem ser divulgadas para ninguém de fora da empresa, incluindo membros da família e amigos.

A propriedade intelectual da empresa abrange todas as marcas, treinamentos, produtos, metodologias, projetos, inovações, procedimentos, modelos e informações financeiras, comerciais ou de mercado, know-how, plataformas ou qualquer outra atividade de cunho não material desenvolvida no Grupo Bem Viver.

5.2 Dados sensíveis: São considerados dados sensíveis, ou seja, dados que podem estar sujeitos a tratamento especial dentro das operações de negócio, quaisquer dados que podem ser utilizados para individualizar ou identificar o seu titular. Exemplos: dados bancários e de cartão de crédito, CPF e CNPJ, dados relacionados com a saúde, dados pessoais que revelem etnia, orientação sexual, opiniões políticas e convicções religiosas ou filosóficas de um indivíduo, filiação sindical, dentre outros, conforme a Lei nº 13.709/18.

5.3 Bens materiais da empresa: É dever de todos os destinatários deste código, conforme o Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002), utilizar os bens da empresa para o propósito do negócio, protegê-los e preservá-los contra o uso inadequado, roubo, dano ou furto, como se fossem de patrimônio pessoal.

Qualquer risco ao qual os bens da empresa estejam sujeitos deve ser imediatamente comunicado ao gestor imediato. As dependências da empresa devem ser utilizadas apenas para a prática das atividades para as quais se destinam, não sendo autorizada a utilização para fins pessoais ou para comercialização. Essa norma é extensiva a fornecedores, profissionais parceiros, prestadores de serviços e terceirizados, os quais devem ser sempre orientados.

6. Redes Sociais

O Grupo Bem Viver valoriza e fomenta a presença dos colaboradores nas mídias e redes sociais e recomenda que suas ações nesses espaços sejam pautadas pelos princípios deste Código, zelando pela reputação da empresa, conforme o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

Ao fazer postagens nas redes sociais, os colaboradores e demais parceiros que utilizam as dependências da empresa não podem expor a tela do computador, que mostre informações internas, como sistemas, informações de pacientes etc. Imagens realizadas nas dependências da empresa, especialmente relacionadas aos atendimentos, podem ser publicadas apenas quando houver autorização expressa dos familiares, considerando a declaração de uso de imagem aplicada junto aos mesmos, conforme a Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/98).

7. Utilização de Recursos de Tecnologia, Internet e E-mail

Os colaboradores devem utilizar os sistemas de internet, computadores, celulares corporativos e e-mail apenas para fins profissionais. Não é permitido o acesso, a transmissão ou arquivamento de conteúdos impróprios, como pornografia, jogos, discriminação, atividades contra o patrimônio público ou de terceiros, conforme o Código Penal Brasileiro (Decreto-Lei nº 2.848/1940).

8. Canais para Dúvidas e Manifestações

Este documento não tem a intenção de esgotar todas as situações possíveis ou apresentar respostas definitivas a todas as perguntas. Contudo, tem como objetivo orientar e esclarecer de modo geral sobre o agir de forma correta, contando adicionalmente com o setor da Ouvidoria, criado para receber relatos de possíveis desvios de conduta e dúvidas.

Caso as dúvidas existentes não sejam respondidas pelas informações constantes neste documento, a Gerência de Recursos Humanos pode ser acionada para outras informações. Caso essa não seja uma opção confortável, o canal da Ouvidoria poderá ser utilizado para essa finalidade, de maneira identificada ou anônima, a partir do e-mail ouvidoria@grupobemviversaude.com.br, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

O relato pode ser realizado por qualquer pessoa, sendo colaborador, profissional parceiro ou terceiro. Ainda, as denúncias podem ser em desfavor e envolver qualquer tipo de pessoa física ou jurídica (colaboradores em geral, clientes, fornecedores, parceiros comerciais), incluindo membros da alta direção da organização.

Não é permitido nem tolerado qualquer retaliação contra qualquer pessoa que, de boa-fé, denuncie uma conduta ilegal ou contrária às diretrizes deste Código ou qualquer outro normativo interno da organização, conforme a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).

Os relatos devem ser sempre registrados com a maior quantidade de informações e detalhes possíveis, para que o processo de apuração e investigação, realizado pelo comitê de ética, seja assertivo e célere.

O desrespeito ao Código de Ética e Conduta, a falsificação de registros ou qualquer outro comportamento que apresente falta de ética está sujeito a rígidas ações disciplinares – independentemente do nível hierárquico: advertência verbal, formal, suspensão e/ou desligamento justificado do colaborador dependendo da gravidade da situação. E, no caso de fornecedores ou profissionais parceiros, o distrato e aplicação das demais sanções previstas contratualmente, a depender de cada situação, conforme a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).

QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

Gestão 2024

Palhoça, 12 de abril de 2024.

