

Código de Conduta Ética



Índice

<u>Apresentação</u>	5
<u>Missão, Visão</u>	6
<u>Valores</u>	6
<u>Ética Profissional</u>	7
<u>Aplicação</u>	7
<u>Legislação</u>	8
<u>Atividades Políticas</u>	9
<u>Relações no Ambiente de Trabalho</u>	10
<u>Relação com o Cliente</u>	12
<u>Relação com o Paciente</u>	13
<u>Relação com o Corpo Clínico</u>	14
<u>Relação de Parentesco</u>	15
<u>Segurança da Informação</u>	16
<u>Segurança do Trabalho</u>	19
<u>Redes Sociais</u>	21
<u>Proteção dos Ativos</u>	21

Índice

<u>Relação com os Fornecedores</u>	<u>22</u>
<u>Brindes</u>	<u>24</u>
<u>Eventos e Relação com Imprensa</u>	<u>25</u>
<u>Relação com o Meio Ambiente</u>	<u>26</u>
<u>Responsabilidade do Gestor</u>	<u>28</u>
<u>Responsabilidade do Colaborador</u>	<u>30</u>
<u>Responsabilidade da Área de Pessoas</u>	<u>31</u>
<u>Penalidades</u>	<u>31</u>
<u>Canal de Conduta</u>	<u>32</u>
<u>Dúvidas Frequentes</u>	<u>34</u>



Apresentação

O Código de Conduta Ética do CCG Saúde tem como objetivo esclarecer e pautar o comportamento esperado dos colaboradores, bem como reforçar a missão e os valores da instituição.



Neste manual são apresentadas as regras e normas que sistematizam a conduta dos colaboradores da empresa, demonstrando as atitudes que são esperadas em suas atividades profissionais alinhadas aos valores e estratégias corporativas.



Missão

Preservar a saúde e a qualidade de vida das pessoas através de um atendimento profissional ético, humano e personalizado.

Visão

Ser reconhecida como a melhor operadora de planos de saúde do Rio Grande do Sul, através da excelência em atendimento, processos e resultados.

Valores

- Compromisso com o cliente
- Ética nos negócios
- Educação e formação de pessoas
- Disposição e energia positiva
- Responsabilidade social
- Respeito e valorização do ser humano
- Responsabilidade pelos resultados
- Transparência
- Qualidade de produtos e serviços

Ética Profissional

Princípios norteadores da ética profissional:

- Agir de acordo com a ética profissional, orientado pelo cumprimento da legislação vigente.
- Tratamento justo, transparente, respeitoso e cordial.
- Respeito a propriedade intelectual e zelo pelos documentos da instituição e dos pacientes.
- Respeito social e proteção ao meio ambiente.
- Justiça e consideração apropriadas aos interesses de outras pessoas: sócios, proprietários, clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros, autoridades governamentais e o público em geral.



O Código se aplica a todos do CCG?

Sim! Cada colaborador tem a obrigação de ler e entender o Código de Conduta Ética. Ele se aplica a todos os colaboradores do CCG, incluindo Conselheiros, Diretores, consultores, representantes comerciais, empresas terceirizadas e demais prestadores de serviço.

Legislação

Os colaboradores devem garantir o cumprimento das leis, regulamentos, normas, contratos, políticas, procedimentos internos e instrumentos normativos aplicáveis às atividades da empresa.

Compromisso com as leis, regulamentos e normas

- 1.** O CCG Saúde prima pelo cumprimento das leis, regulamentos e normas aplicadas às atividades, bem como políticas e procedimentos.
- 2.** As relações da empresa com os três níveis do governo, executivo, legislativo e judiciário, em qualquer nível (federal, estadual e municipal), será pautado na ética e transparência, não promovendo ações que possam configurar violação às leis, normas ou regulamentos vigentes.
- 3.** O fornecimento de informações a todas as esferas do governo, incluindo órgãos públicos, municipais, estaduais ou federais, deve ser efetuado sempre por escrito mediante protocolo e registro com a devida orientação da diretoria.
- 4.** Os colaboradores não devem conceder às entidades públicas, aos funcionários públicos ou a pessoas que ocupem cargos similares, em retribuição ao cumprimento de suas funções ou para favorecimento ilícito, qualquer favor econômico - como dinheiro, presentes, brindes ou outros fatores - seja diretamente ou através de terceiros.



Atividades Políticas

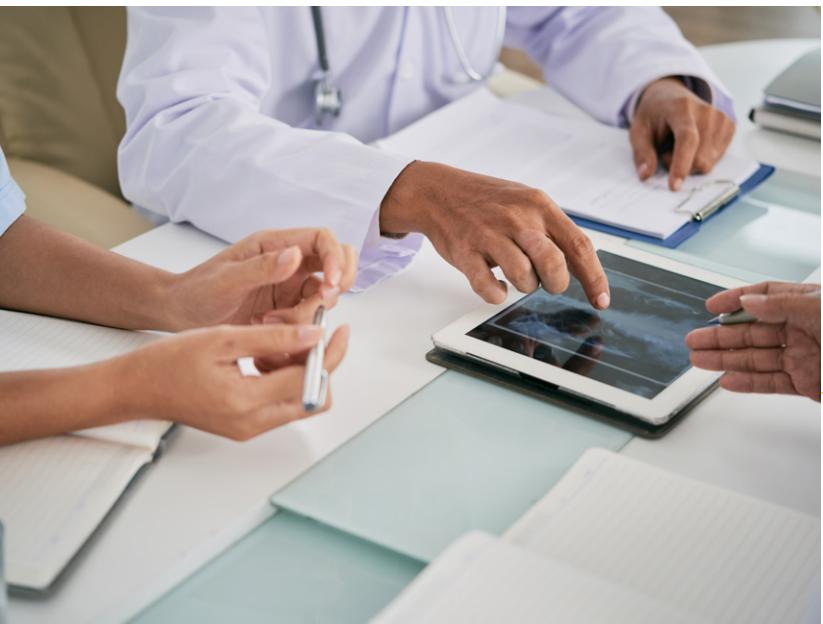
A empresa não exercerá qualquer atividade política, podendo, entretanto, através de sua diretoria, e quando julgar conveniente, vir a público posicionar-se em questões que sejam relevantes aos seus interesses.

O colaborador que exercer qualquer atividade política-partidária deverá fazê-lo em caráter pessoal, e em nenhuma hipótese envolver a empresa nesse aspecto.

Não é permitido, durante a jornada de trabalho, a realização de campanhas políticas e solicitações de contribuições, bem como a utilização dos bens ou recursos da empresa para estes fins.

Relações no Ambiente de Trabalho

Todas as pessoas atendidas em nossas unidades devem ser tratadas com educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão - sejam estes clientes, pacientes, acompanhantes, familiares ou visitantes.



Não é permitido nenhum tipo de assédio, chacotas e discriminações à diversidade: quanto a raça, cor, religião, orientação sexual, status social, idade, esporte, nacionalidade, origem, sexo, estado civil, opção política, partidária ou qualquer tipo de incapacidade mental ou física.
Todos devem ser tratados com respeito e dignidade.

- Compete a cada colaborador garantir aos demais um ambiente de trabalho livre de insinuações ou restrições de qualquer natureza, evitando, assim, possíveis constrangimentos. O assédio moral ou sexual é inaceitável, bem como quaisquer condutas que possam caracterizar hostilização, ameaça, coersão, agressões físicas, abuso ou assédio sexual.
- Coibir atitudes que se caracterizem como comportamento abusivo, intencional e recorrente, que possa ferir a integridade física ou moral relacionado aos clientes, pacientes, acompanhantes, familiares, visitantes ou colaboradores.
- Não será permitido o consumo de bebidas alcoólicas e drogas ilegais, bem como estar sob seus efeitos durante a jornada de trabalho e/ou ambiente de trabalho.
- Somente é permitido o consumo de bebidas alcoólicas em eventos internos ou externos, promovidos e permitidos pela Diretoria.
- Nenhum colaborador ou prestador de serviço poderá beneficiar-se da situação de trabalho para pedidos ou obtenção de recursos físicos ou financeiros de interesse pessoal ou particular, tais como: comercialização de produtos, rifas, listas de correntes, entre outros.
- É vedado a demonstração, distribuição e venda de produtos e serviços de qualquer natureza nas dependências da empresa, sem a autorização prévia da Diretoria.
- O colaborador CLT que for desligado da empresa, seja por demissão voluntária ou involuntária, poderá ser admitido novamente a partir de 18 meses e deverá participar de todas as etapas do processo seletivo, não sendo admitido privilégio em relação aos outros candidatos.
- Informações sobre ex-funcionários não poderão ser fornecidas pela empresa.

- A participação ativa de funcionários em qualquer tipo de associação de classe, em nome da empresa, dependerá de prévia autorização da Diretoria.
- Quando houver interesse de um colaborador subordinado em participar de um processo seletivo interno, deve ser entendido pelo seu gestor como uma oportunidade de crescimento profissional na empresa.
- Não são permitidas armas de nenhuma espécie nas dependências da empresa, salvo para profissionais expressamente autorizados pelos órgãos competentes.

Relação com o cliente

1. Acolher os clientes com humanismo, profissionalismo, competência, dedicação, cordialidade, atenção, presteza, segurança e respeito.
2. Respeitar os direitos dos clientes, oferecendo-lhes um tratamento digno e uma entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade e segurança,
3. Responder as solicitações, de forma cordial, ágil e profissional, em prazo adequado.

Relação com o paciente

O CCG Saúde oferece excelência no cuidado assistencial para pacientes, acompanhantes e familiares através das melhores práticas em saúde.



Desta forma, deve proporcionar informações de forma clara, objetiva e no prazo correto, certificando-se de que houve entendimento mútuo.

Para garantir e zelar pela imagem, credibilidade e reputação da empresa, não será permitido:

- Ato de insubordinação ou negligência no atendimento ao paciente.
- Recusa a atender ou apoiar o cliente, paciente ou acompanhante que não esteja dentro das regras impostas pela empresa.
- Falta de respeito com os clientes, pacientes e acompanhantes, colegas ou superiores hierárquicos.

- Omissão de registro de eventos adversos.
- Negligência e imprudência na execução de atividades que coloquem em risco a segurança do paciente.
- Falta de sigilo ou desatenção no manuseio de documentos com as informações do prontuário do paciente (em virtude do risco de acarretar inadequação, perda ou extravio de suas informações).
- Quaisquer outros comportamentos contrários aos princípios da ética, respeito, honestidade, idoneidade e confiabilidade.

Relação com Corpo Clínico

A prática médica da empresa visa maximizar a qualidade assistencial e a segurança do paciente em busca da melhoria contínua dos resultados da instituição, prezando a ética.

1. O CCG Saúde considera como parentesco: o cônjuge, companheiros (as), avós, avôs, pais, filhos, irmãos, tios, sobrinhos, primos, netos, padrasto, madrasta, enteados (as), sogro (a) por afinidade. Desta forma, é permitida a contratação do colaborador com relação de parentesco, desde que não exerçam funções com subordinação hierárquica e não atuem no mesmo setor. Esse será submetido a todas as etapas do processo de seleção, não sendo admitido com privilégio em relação aos outros candidatos.

2. Não é permitido a permanência de pessoas com grau de parentesco nas dependências da empresa, sem que tenham vínculo empregatício ou esteja em situação de cliente.



Relação de parentesco

- Ao contratar colaboradores com parentesco, solicite para que outro colaborador/gestor realize o processo seletivo.
- É permitido o relacionamento amoroso entre colaboradores, desde que isso não interfira nas atividades de trabalho e/ou cause qualquer prejuízo, exerça funções com subordinação hierárquica ou de mesmo setor.

Segurança da Informação

- 1.** A empresa reserva-se o direito de controlar e monitorar o acesso dos colaboradores, bem como a utilização da internet e também dos equipamentos interligados ao seu sistema de tecnologia da informação.
- 2.** Para a segurança da informação e para a sua própria segurança, é importante que cada um mantenha sua senha em sigilo absoluto, pois ela é intransferível e seu eventual uso indevido será de responsabilidade de cada um. Em hipótese alguma deverá ser fornecida ou divulgada para terceiros.
- 3.** Os colaboradores recebem os equipamentos (hardware) com os programas (softwares) devidamente instalados para o desempenho de suas atividades profissionais, além de acesso à internet e ao sistema de e-mails, e não devem ser utilizados para uso próprio.
- 4.** O uso do e-mail é único e exclusivo para fins profissionais, não sendo permitida a propagação de e-mail ou documentos com conteúdo que atentem ao pudor, de cunho discriminatório ou difamatório, boatos, correntes etc.
- 5.** Não é permitido o acesso a sites de conteúdo pornográfico, racista, ofensivo ou que atentem a moral, além de vetado seu acesso, estes materiais não podem ser expostos, armazenados, distribuídos, editados ou gravados fazendo uso dos recursos da empresa.

6. Todos os colaboradores são responsáveis por manter o sigilo das informações, bem como proteger a documentação da empresa, de acordo com os protocolos estabelecidos.

7. Deve ser mantida a confidencialidade das informações sigilosas sobre as táticas e estratégias da empresa. Essas informações somente podem ser utilizadas para fins exclusivamente profissionais. Portanto, não podem ser divulgadas sem a autorização da Diretoria. As informações destinadas ao público interno, através dos canais de comunicação, não devem ser publicadas e compartilhadas, salvo quando autorizadas.

8. As informações publicadas nos canais oficiais da instituição podem ser compartilhados, salvo disposição contrária.



9. Não é permitido a divulgação de informações, situações de trabalho ou de atendimento que caracterizem sensacionalismo, autopromoção, concorrência desleal e/ou quebra de privacidade, incluindo relatos, autorretratos, imagens, áudios e fotos de colegas, fornecedores, clientes, pacientes, familiares ou acompanhantes.

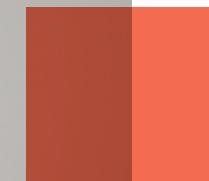
10. Toda e qualquer publicação, como, por exemplo, artigos, anúncios, catálogos, folhetos ou qualquer outra divulgação em nome da empresa, deve ser devidamente autorizada pelas áreas responsáveis.

11. Deve ser respeitada a propriedade intelectual de terceiros, incluindo direitos autorais, patentes e documentos originais. Somente será permitido o uso de cópias oficiais de softwares.

12. É vedado a participação de ações ilegais, como download não autorizado, pirataria ou qualquer ação criminosa.

13. É proibida a instalação de softwares e equipamentos não homologados pela área de Tecnologia e Informação (TI) e que não sejam de propriedade da instituição.

14. Não é permitido a movimentação de equipamentos de informática, salvo quando realizada apenas pelos profissionais da área de TI.



Segurança do Trabalho

- Todos os colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores também são responsáveis por garantir condições de trabalho seguras e sadias, comprometendo-se com os procedimentos e instruções que regulam e preservam a segurança e saúde, bem como o cumprimento das leis e normas internas relativas à Medicina e a Segurança do Trabalho.
- O colaborador deverá cumprir rigorosamente procedimentos de prevenção de acidentes de trabalho e doenças de natureza ocupacional em estrita observância aos aspectos legais.

- A utilização do crachá é individual e intransferível - deve estar em local visível para identificação do colaborador.
- É exigido ao colaborador, sempre que houver a indicação, para utilizar de forma correta e rigorosa os equipamentos de proteção individual ou coletiva, em atendimento às normas e regulamentos internos pertinentes.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual (EPI) apropriadamente, higienizá-los, conservá-los, guardá-los e, quando danificados ou extraviados, substituí-los conforme orientação da instituição.
- O colaborador deverá utilizar os uniformes disponibilizados pela empresa, fazendo uso de vestimentas e sapatos adequados e seguros para um serviço de saúde. Ou seja, não utilizar sapatos abertos e/ou maquiagens fortes. Não é permitido o uso de piercing nas áreas técnicas assistenciais, conforme disposição da NR32.
- Cada colaborador é responsável pela saúde e segurança do outro. Em situações em que o colaborador identifique risco eminente deverá comunicar a liderança da área.



Redes Sociais

O uso da internet e redes sociais, durante o turno de trabalho, é restrito aos objetivos profissionais.

Todos os colaboradores que informam o CCG Saúde como empregador em seu perfil nas redes sociais carregam a imagem da empresa. Assim, os colaboradores não devem criticar publicamente a empresa, clientes, concorrentes, fornecedores ou colegas de trabalho nas redes sociais, bem como não devem publicar fotos ou imagens que estejam vinculadas a atos ilícitos ou preconceituosos.

O colaborador que identificar críticas, polêmicas e discussões nas redes sociais envolvendo a empresa deverá informar o seu gestor e/ou área de Marketing imediatamente.

Proteção de Ativos

1. É de responsabilidade de todos os colaboradores zelar pela conservação, uso e manutenção, e proteção de todos os ativos da empresa, tais como: imóveis, instalações, máquinas, equipamentos, ferramentas, veículos e móveis em geral, dentre outros.
2. Os ativos da empresa não devem ser utilizados para outros fins, senão aqueles definidos pela empresa.
3. São de propriedade intelectual da empresa: todos os programas, projetos, e-mails, ferramentas de comunicação on-line, softwares e demais informações desenvolvidas internamente.



Relação com Fornecedores

- 1.** A escolha e a contratação de fornecedores deverá basear-se em critérios técnicos, profissionais e éticos, dentro das necessidades da empresa.
- 2.** Ao comprar produtos ou serviços em nome da instituição, trate todos os potenciais fornecedores de forma justa e honesta.
- 3.** Todas as decisões relativas ao relacionamento com os fornecedores serão sempre tratadas com imparcialidade e livres de preconceito de qualquer natureza, observando-

se as leis, regulamentações aplicáveis e políticas da empresa.

- 4.** Os colaboradores devem respeitar as condições contratuais e comerciais, bem como adotar medidas de proteção sobre o sigilo das informações estabelecidas entre a empresa e os fornecedores.
- 5.** A empresa não estabelecerá relações contratuais com fornecedores, organizações, entidades ou instituições que pratiquem atos com: discriminação, falta de respeito com as pessoas que atuam na empresa e exploração do trabalho infantil e/ou considerado regime semelhante a escravidão.
- 6.** Não será permitido qualquer tipo de pagamento ou recebimento sem o respectivo registro contábil.
- 7.** Não serão tolerados quaisquer atos lesivos que envolvam entes públicos, entidades, empresas, fornecedores ou empresas que mantenham vínculos comerciais, contratuais e/ou de parceria que coloquem em risco a imagem da empresa.
- 8.** Os fornecedores devem zelar pelas condições de confiança mútua quanto aos sigilos e garantias contratuais, sob pena de ruptura das relações comerciais.
- 9.** Os fornecedores e prestadores de serviços que executem qualquer tipo de atividade nas dependências da empresa devem cumprir as diretrizes internas e as políticas de responsabilidade social, saúde e segurança do trabalho preestabelecidas pela empresa.

Brindes

- Não é permitido ofertar ou receber qualquer modalidade de vantagem pessoal, direta ou indireta, em razão do exercício do cargo.
- É proibido a solicitação, por parte do colaborador, de patrocínio, bonificação e doação sem consentimento da diretoria.
- É permitido o recebimento de brindes, desde que seja a título de cortesia, propaganda ou por ocasião de eventos especiais, não havendo a propensão de favorecimento. O valor da importância do brinde não poderá ultrapassar 25% do valor do salário mínimo nacional. Valores superiores a este percentual deverão ser direcionados a diretoria para análise.



- Não é permitido aceitar valores referente ao brinde, presente, propaganda ou evento especial em espécie (dinheiro).
- Em caso de brindes oferecidos por pacientes ou familiares, os mesmos podem ser aceitos após a conclusão do atendimento, dentro dos critérios citados neste capítulo.
- O colaborador não deve possuir participação em negócios de fornecedores, clientes e/ou concorrentes.
- É vetado o oferecimento de presentes, entretenimento ou favores para ganhar ou manter negócios.
- Exemplos de brindes que podem ser aceitos de fornecedores: canetas, calendários, agendas ou pequenos objetos relacionados ao negócio.

Eventos e Relação com a Imprensa

1. O colaborador tem direito de participar de atividades externas, desde que não haja conflitos de interesses. Caso seja convidado por um fornecedor ou cliente, o colaborador deverá informar previamente ao seu gestor para validar a participação no evento social.

2. Eventos externos como palestras, seminários e apresentações referentes à empresa ou contendo informações sobre as suas atividades só poderão ser realizadas mediante autorização prévia da Diretoria.

1. Auxílio financeiro de fornecedores, clientes e parceiros para eventos, cursos e viagens com intuito educativo deverão ser encaminhados para a Diretoria, que definirá a aceitação ou não.

2. As declarações com a imprensa são feitas exclusivamente por representantes formalmente autorizados pela Diretoria.

2. Não é permitido prestar declarações à imprensa pessoalmente, por meios eletrônicos ou telefone.

2. Não é permitido fornecer documentos, fotos etc. para a imprensa.

Relação com o Meio Ambiente

- Além do cumprimento da legislação ambiental aplicável, é dever de todos o uso de forma racional dos recursos naturais, a preservação do meio ambiente, a reciclagem e a redução de resíduos gerados nos processos da empresa.

- Situações de emergência e/ou acidentes ambientais devem ser tratados de maneira adequada e rapidamente relatadas à área responsável da empresa.

- É dever de todos selecionar materiais e processos de operação cujo impacto negativo sobre o meio ambiente seja mínimo.



- As dependências da empresa devem possuir equipamentos de controle e preservação das condições ambientais, de forma a garantir a mínima poluição do ar, sonora e visual.
- O colaborador deve se alimentar somente em áreas autorizadas para esta finalidade.
- O colaborador deverá manter banheiros e demais áreas de uso compartilhado em perfeitas condições de higiene depois de utilizá-las.
- O colaborador deve consumir ou utilizar água e energia elétrica de forma racional e sem desperdício.
- O colaborador está proibido de fumar nas dependências da empresa, seguindo as orientações da legislação vigente.
- O colaborador deverá descartar corretamente os resíduos conforme as normas internas e exigências legais.
- Os colaboradores devem aderir e disseminar os programas sociais da empresa através da prática diária.

Responsabilidade do Gestor

Deve deixar claro para a equipe que está disponível para discutir dilemas éticos ou violações.



- Certificar-se de que conhece e entende o Código e basear seu comportamento nele, sendo o exemplo de postura ética.
- Disseminar o conteúdo deste Código de Conduta por meio de diálogo e conscientização para com seus colaboradores.
- Deixar claro para a equipe que está disponível para discutir dilemas éticos ou violações.
- Acompanhar e garantir que nenhum colaborador cometa uma violação por falta de informação.

- Responsabilizar-se pelo preenchimento e assinatura do Termo de Compromisso do Código de Conduta e seu devido arquivamento junto à área de Gestão de Pessoas.
- Orientar os colaboradores sobre ações ou situações que representem eventuais dúvidas ou dilemas éticos.
- Identificar, sempre que possível, colaboradores que tenham violado este Código de Conduta, encaminhando-os para o Canal de Conduta ou aos níveis hierárquicos apropriados.
- Agir para interromper as violações do Código e da lei por parte dos colaboradores da sua equipe.
- Assegurar que não haja retaliação contra alguém que informa uma suspeita de violação ao Código de Conduta Ética.
- Quando for informado sobre a violação do Código, o gestor deverá entrar em contato com a área de Recursos Humanos.
- Aplicar as ações disciplinares em caso de descumprimento do Código de Conduta, devendo consultar as áreas corporativas competentes para tomar a decisão.



Responsabilidade do Colaborador

- Todos os colaboradores devem assinar o termo de ciência.
- É de responsabilidade de todos os colaboradores, independente do cargo ou função, cumprir as orientações dispostas neste Código de Conduta, em qualquer circunstância.
- Comunicar e discutir com o seu gestor eventuais violações ou dilemas éticos que se tenha conhecimento e que configurem-se como violações ao Código de Conduta.
- Comunicar ao Canal de Conduta eventuais violações ou dilemas éticos.

Responsabilidade da Área de Gestão de Pessoas

Deverá dar ciência aos novos colaboradores sobre o Código de Ética, mantendo registro da concordância referente a eles a disponibilizando em meio físico para consulta, na própria área e em meio eletrônico.

Penalidades

A ação, a omissão ou a convivência que impliquem desobediência ou inobservância das disposições do Código de Conduta Ética do CCG Saúde são consideradas infrações à ética.

- I. Por parte dos colaboradores, em ações disciplinares conforme legislação vigente:
 - Advertência por escrito;
 - Suspensão não remunerada, conforme a legislação trabalhista;
 - Demissão por justa causa.
- II. Por parte dos parceiros e prestadores de serviços, no rompimento do exercício das atividades prestadas, sujeitando-os ainda às penalidades pecuniárias previstas nos normativos legais.

III. A empresa não irá tolerar a prática de relatos de inconformidades sem a devida narrativa dos fatos, fundamentos ou comprovações, nem de caráter conspiratório ou vingativo, não admitindo retaliações ou punições às pessoas que relatarem situações de condutas contrárias ao Código.

Canal de Conduta

O objetivo do Contato Seguro é informar suspeitas de violações do Código de Conduta Ética, sendo fundamental para que a instituição possa determinar adequadamente se há um problema a ser resolvido.

Por essa razão, todos têm a obrigação de informar suspeitas de violação do Código de Conduta Ética. Se houverem perguntas sobre o Código, ou ciência de possíveis violações, há diversos recursos disponíveis.

O colaborador que identificar ou suspeitar de algum ato irregular, fraudulento ou corrupto, por parte de qualquer colaborador da empresa, tem o dever de registrar para o seu gestor de imediato, ou comunicá-lo através do Contato Seguro.

Prezado colaborador,

O CCG Saúde está sempre preocupado em manter o ambiente de trabalho íntegro e livre de irregularidades. Por isso, disponibilizamos para você e para os nossos parceiros de negócios um canal de comunicação. Ao utilizá-lo, você poderá fazer relatos de qualquer natureza referentes a fatos que não estejam de acordo com o Manual de *Compliance*, as leis ou com os nossos valores.

Fique tranquilo, o Contato Seguro é uma empresa independente e totalmente imparcial. Assim, garante o sigilo e a confidencialidade de seus relatos.

Saiba como fazer uma denúncia:

- **Acesse:** www.contatoseguro.com.br
- 📞 **Ligue:** 0800 800 2800

Importante:

- Ligue a qualquer hora (24h x 7d)
- Via site, digite o nome da empresa
- Garantia de anonimato



Dúvidas Frequentes

1. Por que nossa organização precisa de um canal de denúncia?

O CCG Saúde dispõe de um Manual de *Compliance* com o intuito de expressar seus princípios e valores. Além das leis vigentes, o documento serve como guia para as atitudes e os comportamentos de todos os nossos colaboradores, terceiros e parceiros de negócios.

Entretanto, sempre pode haver alguma parte mal-intencionada, podendo colocar em risco outros colegas e a organização como um todo. Frente a isso, disponibilizamos um Canal de Denúncia, por meio do qual você pode fazer relatos de casos de qualquer natureza e que você acredite estarem indo contra as leis ou o nosso Manual de *Compliance*.

2. Como funciona?

O Canal de Denúncia é gerenciado pelo Contato Seguro, uma empresa independente e totalmente imparcial. Ao identificar ou suspeitar de qualquer irregularidade, você pode fazer um relato acessando o site www.contatoseguro.com.br ou pelo telefone 0800 800 2800. A ligação é gratuita.

O canal funciona 24h por dia, e os seus relatos são recebidos por especialistas da Contato Seguro, responsáveis por encaminhá-los para análise, investigação e resolução. Ao fazer uma denúncia, você recebe um número de protocolo, por meio do qual pode acompanhar o andamento e a resolução do seu relato.

3. Posso ser identificado?

Não. O contato é realizado por meio de uma empresa independente, totalmente isenta e com atendimento especializado para obter o máximo de informações sobre o caso sem comprometer o seu anonimato. Em nenhuma hipótese o número do seu telefone ou o IP do seu computador será identificado.

4. Que tipo de caso posso relatar pelo canal?

Você pode e deve relatar qualquer comportamento que perceba ser uma atitude incoerente frente ao esperado de colaboradores, terceiros e parceiros de negócio. Todas as situações que não estejam de acordo com as leis ou com os princípios éticos e valores da nossa organização devem ser reportadas também.

Veja alguns exemplos: fraude, desperdício de recursos, divulgação de assuntos sigilosos, discriminação, coação moral, assédio sexual, abuso de poder, agressão etc. Além disso, você também pode utilizar o canal para sugerir melhorias que considera relevantes para o desenvolvimento da nossa empresa.

5. Preciso ter evidências?

Não. Após a Contato Seguro receber um relato, o caso é encaminhado para um Comitê Interno, que iniciará a análise, buscando todas as informações necessárias para dar encaminhamento correto à denúncia. Providências só serão tomadas nos casos em que a conduta incorreta for constatada.

Caso você tenha alguma prova, o sistema da Contato Seguro permite que você anexe qualquer tipo de arquivo - foto, vídeo, áudio etc. Mesmo que você faça a denúncia por telefone, o atendente vai lhe explicar como anexar as evidências.

6. Quais são os benefícios?

Com o apoio do Canal de Denúncia, nossa empresa promove a cultura da transparência, da ética e da integridade. Além disso, o canal inibe condutas contrárias aos princípios e aos valores da empresa e, como resultado, mantemos um ambiente de trabalho melhor e livre de irregularidades.

7. Quem atende o telefone e ouve as denúncias?

A Contato Seguro dispõe de uma equipe própria de profissionais altamente qualificados para o recebimento de seus relatos. Estas pessoas não têm nenhuma relação com a nossa empresa e são totalmente isentas com relação ao conteúdo que será denunciado.

Você não corre nenhum risco de ter sua voz ou situação identificada, revelada ou até mesmo vazada por ninguém. O seu IP é totalmente protegido e, em hipótese alguma, nossa empresa ou o comitê responsável pela apuração conseguirão descobrir quem fez qualquer relato anônimo pelo sistema da Contato Seguro.

8. Como acompanhar a minha denúncia?

Ao fazer uma denúncia, você receberá um número de protocolo que poderá ser utilizado para acompanhar o andamento do seu relato. Para isso, você deverá acessar o site da Contato Seguro - www.contatoseguro.com.br - e escolher a opção Consultar Resposta. Caso você faça uma denúncia via telefone, a ouvidoria irá lhe informar o número de protocolo. Recomendamos que você o anote e faça acompanhamentos periódicos a fim de verificar o andamento de seu relato. Eventualmente, o comitê poderá lhe solicitar maiores informações por meio de mensagens que somente poderão ser acessadas com este protocolo e a sua contribuição será de extrema importância.

Fique atento e continue ajudando a nossa organização.

**O errado é errado
mesmo que todo
mundo esteja fazendo.**

**O certo é certo
mesmo que ninguém
esteja fazendo.**



Para funcionários
Termo de Recebimento e Compromisso

Declaro, para todos os fins e feitos, que recebi uma cópia integral do Código de Conduta Ética do CCG Saúde, tomei conhecimento de todas as suas disposições e me comprometo a cumpri-las integralmente.

Declaro, ainda, que fui comunicado da obrigatoriedade de sua observância de todas as situações e circunstâncias que estejam, direta ou indiretamente, dispostas no contrato de trabalho firmado por mim.

Declaro, por fim, que na hipótese de ocorrerem situações em que não haja no presente Código de Conduta Ética previsão expressa em relação à conduta exigida ou esperada, informarei imediatamente o fato ao gestor da área onde atuo ou a um dos responsáveis do setor de Recursos Humanos.

Nome do funcionário

Empresa

Local e Data

Assinatura



Para terceiros
Termo de Recebimento e Compromisso

Declaro, para todos os fins e feitos, que recebi uma cópia integral do Código de Conduta Ética do CCG Saúde, tomei conhecimento de todas as suas disposições e me comprometo a cumpri-las integralmente.

Declaro, ainda, que fui comunicado da obrigatoriedade de sua observância de todas as situações e circunstâncias que estejam, direta ou indiretamente, dispostas no contrato de trabalho firmado por mim.

Declaro, por fim, que na hipótese de ocorrerem situações em que não haja no presente Código de Conduta Ética previsão expressa em relação à conduta exigida ou esperada, informarei imediatamente o fato ao gestor da área onde atuo ou a um dos responsáveis do setor de Recursos Humanos.

Empresa

Local e Data

Assinatura



centroclinicogaucho.com.br
marquesdalmeida.com.br
centrogaúcho.com.br

Código de Conduta Ética

Abril 2020 - Versão 1

