

Código de Conduta Ética Corporativa

Rede Madre

"Este Código de Conduta possui caráter vinculante para todos os seus destinatários e integra, para todos os fins, o contrato de trabalho, prestação de serviços ou vínculo institucional estabelecido com a REDE MADRE. "

São José dos Campos

2025

SUMÁRIO

I. DO CUMPRIMENTO DAS LEIS, REGULAMENTOS E NORMAS	03
II. DA GESTÃO FINANCEIRA, CONTÁBIL E PATRIMONIAL	03
III. DA INTEGRIDADE PROFISSIONAL E PESSOAL	05
IV. DA RELAÇÃO COM OS PACIENTES E CLENTES.....	07
V. DA RELAÇÃO COM AS OPERADORAS DE PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	08
VI. DA RELAÇÃO COM O CORPO CLÍNICO	09
VII. DA RELAÇÃO COM OS MEMBROS DA INSTITUIÇÃO.....	10
VIII. DA RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES	11
IX. DA POLÍTICA DE INCENTIVOS	12
X. DO CONFLITO DE INTERESSES	13
XI. DA SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	14
XII. DA RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE	16
XIII. DA RELAÇÃO COM A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	17
XIV. DA RELAÇÃO COM A IMPRENSA	18
XV. DO ENSINO E PESQUISA	19
XVI. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	20
XVII. DA GESTÃO DE RISCOS	21
XVIII. DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES	21
XIX. DA GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA	22
XX. DO REPORTE DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA / CANAL DE DENÚNCIAS	23
XXI. DA VIGÊNCIA DO CÓDIGO DE CONDUTA	24

I. DO CUMPRIMENTO DAS LEIS REGULAMENTOS E NORMAS

Art. 1º A Instituição, seus colaboradores e membros do Corpo Clínico estão obrigados a cumprir rigorosamente todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis às suas atividades, incluindo as políticas e procedimentos internos instituídos pela Instituição.

Parágrafo único: Consideram-se políticas e procedimentos internos, entre outros, as rotinas de segurança do cliente, os procedimentos operacionais padronizados, as normas e exigências para obtenção e manutenção de creditações, o Manual do Colaborador, o Manual do Cliente, o Regimento Interno do Corpo Clínico, os Regimentos Setoriais, os contratos celebrados com clientes, bem como quaisquer outros termos, políticas e procedimentos que a Instituição vier a estabelecer.

II. DA GESTÃO FINANCEIRA, CONTÁBIL E PATRIMONIAL

Art. 2º. Os profissionais têm o dever e a responsabilidade de manter e garantir sigilo das transações financeiras e contábeis realizadas, bem como expressar-se com veracidade e transparência em suas relações funcionais e contribuir para a clarificação da verdade.

Art. 3º. Os profissionais devem manter sigilo em relação a fatos ou informações de que tenha conhecimento no exercício de suas atribuições.

Art. 4º. É expressamente proibido obter vantagens pessoais ou materiais no relacionamento com fornecedores, operadoras ou quaisquer empresas ou agentes que mantenham vínculo comercial com as unidades da Instituição.

Art. 5º. A Instituição manterá com exatidão e confiabilidade seus registros contábeis, assegurando o fiel retrato da sua situação patrimonial, econômica e financeira, em conformidade com os preceitos legais e as normas contábeis brasileiras vigentes.

Art. 6º. As informações e documentos contábeis serão preservados, observando a forma exigida e o prazo legal. Todos os registros oficiais estarão à disposição dos auditores e autoridades fiscais, que terão ampla cooperação da Instituição e de seus colaboradores durante suas atividades.

Art. 7º. Os profissionais devem garantir que todas as movimentações financeiras e contábeis contenham documentos legais comprobatórios destas próprias movimentações, com suas respectivas autorizações.

Art. 8º. Os bens físicos e intelectuais deverão ser usados de forma eficiente e somente para as finalidades as quais são disponibilizados.

Art. 9º. É obrigatório que todos os colaboradores, prestadores de serviços, estagiários, Aprendizes, membros do Corpo Clínico, acadêmicos, especializando e residentes utilizem os materiais e equipamentos que constituem o patrimônio da Instituição com o devido zelo, evitando danos e deterioração. Entre os bens patrimoniais incluem-se, mas não se limitam a:

- i. Equipamentos, maquinários, ferramentas e peças;
- ii. Estoques, suprimentos e instrumentais cirúrgicos;
- iii. Telefones, computadores, e-mails, copiadoras, impressoras, ferramentas de comunicação em tempo real, celulares corporativos, sistemas de informática e demais recursos tecnológicos;
- iv. Marca, logotipo, layout e demais elementos que identificam a Instituição perante a sociedade.

Art. 10. É vedado retirar objetos patrimoniais do local de trabalho, sem autorização prévia da liderança da área.

Art. 11. São proibidos:

- i. Utilizar qualquer patrimônio da Instituição em benefício próprio;
- ii. Omitir informações sobre extravio de bens patrimoniais da Instituição;
- iii. Utilizar bens tangíveis ou intangíveis da Rede Madre, incluindo tecnologias, metodologias, know-how e outras informações proprietárias, para fins particulares ou em benefício de terceiros.

III. DA INTEGRIDADE PROFISSIONAL E PESSOAL

Art. 12. É obrigatório que todos os membros da Instituição, formado por colaboradores que mantêm vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviço, estagiários, acadêmicos, especializandos, residentes e aprendizes, manter integridade profissional e pessoal, pautada pela honestidade, competência, discrição, sendo **proibidas** as condutas abaixo elencadas:

- a. Qualquer comportamento discriminatório, abusivo ou intencional, dentre estes a prática de assédio ou ameaça, que vise a agredir a integridade física ou moral dos membros da Rede Madre e de seus clientes.
- b. Utilização do nome da Rede Madre ou de qualquer de suas Unidades, ou ainda do cargo/função exercida na Instituição, para obter vantagem pessoal.
- c. Comércio de produtos ou prestação de serviços particulares nas dependências das Instituições, salvo os expressamente autorizados pelos respectivos Diretores e Diretores.
- d. Ter acesso ou manusear bens e itens pertencentes aos Pacientes e seus acompanhantes, salvo nas hipóteses em que tal manuseio se faça imprescindível para adequada assistência ao Paciente;
- e. Reações e a prática de atos agressivos que possam traduzir ofensas e humilhações a quaisquer membros das Unidades, colaboradores que mantêm vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviço, estagiários, acadêmicos, especializandos, residentes e aprendizes.
- f. Utilizar para fins particulares tempo que contratualmente deveria ser dedicado à atividade nas Instituições.
- g. Alterar documentos, informações ou dados pertencentes às Instituições.
- h. Comentários e conversas inadequadas, de quaisquer espécies, nas salas de espera, áreas de circulação da Instituição, redes sociais e aplicativos de mensagens.
- i. Não é permitida a demonstração de atitudes que discriminem pessoas em decorrência de raça, cor, sexo, opção sexual, de religião ou falta dela, de origem, classe social, idade, portadoras de deficiência, bem como quaisquer outras formas de preconceito.
- j. Fumar nas dependências das Unidades.
- k. Comparecer ao trabalho com sinais de embriaguez e/ou portando qualquer material tóxico, explosivo, drogas, entorpecentes, arma de fogo ou arma branca;

l. Realizar qualquer tipo de refeição no local de trabalho, exceto nas áreas destinadas a essa finalidade.

m. Utilização de qualquer recurso das Unidades para atividades pessoais ou estranhas aos objetivos da Rede Madre.

n. Utilização, para fins particulares, atividade estranha aos objetivos das Instituições ou repasse a terceiros, de bens ou itens patrimoniais, tecnologia, metodologia, know-how, bem como outras informações e recursos de propriedade da Rede Madre ou por ela obtida,

Art. 13. São **obrigatórias** as seguintes práticas, dentre outras, por colaboradores que mantém vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviço, estagiários, acadêmicos, especializando, residentes e aprendizes:

a. Manutenção de ambiente de trabalho respeitoso e íntegro.

b. Comunicação imediata de erros ao superior hierárquico.

c. Respeito à diversidade de opiniões.

d. Manter postura ética e responsável na condução dos trabalhos.

e. Apoiar e atender o Cliente, Paciente e seu acompanhante;

f. Guardar sigilo das informações obtidas no exercício de suas atribuições.

g. Manter sua conduta interna e externa de maneira a não afetar, sob qualquer forma, seu desempenho profissional, o dos demais colaboradores ou os objetivos, propósitos e imagem da rede Madre.

h. Tratar os colegas de trabalho e terceiros de forma respeitosa e cordial, evitando o uso de palavras inadequadas, independentemente do cargo ou da função que ocupe;

i. Trajar-se diariamente de forma compatível com a seriedade do ambiente de trabalho, utilizando o uniforme completo, quando aplicável, conforme Manual do Colaborador.

j. Respeitar os horários e intervalos estabelecidos para refeições.

k. Obedecer integralmente todas as normas e políticas de saúde, segurança e meio ambiente;

l. Zelar pelos equipamentos, bens e instalações da Instituição;

m. Respeitar as regras do Manual do Colaborador da rede Madre.

n. Usar o crachá de identificação pessoal durante todo o período de permanência na empresa, desde a sua entrada até a sua saída;

o. Utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

p. Cumprir as ordens dadas por superiores hierárquicos, salvo quando expressamente contrárias a este Código de Conduta Ética ou contra os interesses da Rede Madre.

IV. DA RELAÇÃO COM OS PACIENTES E CLIENTES

Art. 14. Os membros da Instituição, colaboradores que mantém vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviço, estagiários, acadêmicos, especializando, residentes e aprendizes devem tratar os Pacientes e Clientes que procuram a Instituição com profissionalismo, cordialidade, respeito, segurança e humanismo. As mesmas maneiras constituirão obrigações:

- a. Prestar serviços com qualidade, segurança, probidade, lealdade, transparência, eficiência e respeito aos valores e Missão da Rede Madre.
- b. Responder ao cliente, quando expressamente solicitado nos canais de comunicação da Instituição, em prazo não superior a 72 horas.
- c. Comunicar imediatamente ao superior hierárquico erro, negligência ou imprudência, em relação à informação ou prestação de serviço dada ao Paciente.
- d. Atender e apoiar o Paciente e seu acompanhante, tratá-los de forma respeitosa, com atenção, cordialidade, discrição, gentileza, disposição e presteza.
- e. Realizar o registro de eventos adversos, comunicar ao superior hierárquico e proceder com análise no prazo estabelecido de acordo com o grau de classificação.
- f. Zelar pelo prontuário do paciente, manter a organização com anotações verdadeiras e atualizadas, sendo proibida qualquer alteração de dados ou rasuras.
- g. Seguir fielmente as prescrições dos profissionais da saúde.
- h. Manter o sigilo das informações, quanto ao diagnóstico, tratamento e dados do Paciente, presente ou não no prontuário.
- i. Instituir a participação do Paciente e seu responsável nas decisões de tratamento, com o devido registro no prontuário sobre o conhecimento e anuência do tratamento proposto.

Art. 15. Por outro lado, não é permitido aos membros da Instituição, colaboradores que mantém vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviço, estagiários, acadêmicos, especializando, residentes e aprendizes.

- a. Aceitar gorjetas ou quaisquer espécies de pagamentos ausentes da conta hospitalar.

- b. Acessar ou manusear bens e itens pertencentes aos pacientes e seus acompanhantes, salvo nas hipóteses em que tal manuseio se faça imprescindível para adequada assistência ao paciente.
- c. Demonstrar atitudes que discriminem pessoas em decorrência da raça, cor, do sexo, da orientação sexual, da religião ou da falta dela, da origem, da classe social, da idade de necessidades especiais e do diagnóstico, bem como de quaisquer outras formas de preconceito.
- d. Vedada a tomada de imagens e áudios de pacientes, acompanhante ou familiares nas dependências das unidades, assim como é vedado usar as mídias sociais, ainda que por equipamentos particulares e fora do horário de trabalho, para divulgar informações sobre os pacientes.
- e. A falta de cuidado na preservação da imagem do paciente, sua identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independente do seu estado de consciência.
- f. A identificação do Paciente por formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas, bem como por número do leito, código ou pelo seu diagnóstico.
- g. A emissão de opiniões infundadas ou de caráter pessoal sobre as condições de saúde do paciente, bem como comentários com pessoas que não integram a equipe envolvida no respectivo caso clínico, independentemente do local e veículo utilizado.
- h. Prestar serviços a pacientes, responsáveis e familiares nas dependências das Unidades, exceto quando houver expressa autorização da Direção da Instituição;

V. DA RELAÇÃO COM AS OPERADORAS DE PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Art. 16. Em relação às operadoras de planos de assistência à saúde e/ou outras empresas conveniadas, não é permitido que membros do Corpo Clínico e colaboradores:

- a. Emitam qualquer comentário negativo das operadoras e/ou empresas conveniadas aos usuários, bem como a sugestão de nome de convênios para sua troca ou inserção.
- b. Emitam qualquer comentário negativo das Unidades da Rede Madre perante representantes da operadora e/ou empresas conveniadas.
- c. Emitam qualquer opinião sobre a qualidade das operadoras e/ou empresas conveniadas.

d. Solicitem documentos ou dados do cliente que não sejam as estritamente necessárias ao tratamento do mesmo, conforme LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

e. Informem as operadoras e/ou empresas conveniados dados da parceria com outras empresas.

Art. 17. Quando da contratação ou renovação do Contrato de Prestação de Serviços da Instituição com qualquer operadora, implicitamente haverá o respeito e cumprimento por ambas as partes deste Código de Conduta.

Art. 18. O prontuário do Paciente somente será disponibilizado a operadora para fins de auditoria dos lançamentos na conta hospitalar, sendo proibida sua retirada da Instituição, ou retirada de cópia/foto parcial ou integral.

Art. 19. Para fins da auditoria acima citada, será permitida a entrada apenas de auditores cadastrados na Instituição pela Operadora, que informará sobre inclusões ou exclusões.

Art. 20. Será firmado em documento próprio da auditoria, mantido em guarda junto com o prontuário, a relação dos auditores que tiveram acesso a aquele documento.

Art. 21. É obrigatório aos auditores e a operadora, a manutenção do sigilo das informações obtidas nos prontuários dos clientes.

VI. DA RELAÇÃO COM O CORPO CLÍNICO

Art. 22. Os membros do Corpo Clínico indispensavelmente observarão todo o disposto no Regimento Interno do Corpo Clínico, bem como o Código de Ética Médica, comprometendo-se com os resultados da Instituição, bem como obrigatoriamente:

a. Zelarão pelo nome da Instituição, tanto em seus atos profissionais quanto em seus atos pessoais.

b. Exercerão a medicina com excelência, imprescindivelmente observando as rotinas internas e protocolos para a segurança do Paciente.

c. Efetuarão registros no prontuário ou receituário que reflitam de forma clara e precisa a sua atividade profissional, a segurança do cliente e da Instituição.

d. Tratarão com respeito, cordialidade e humanidade todos os Pacientes, colaboradores, voluntários e terceiros que se encontrem na Instituição, tendo em vista a isonomia de todas as funções.

e. Manterão sigilo e confidencialidade sobre os dados e informações de Pacientes, como também relacionadas às estratégias empresariais, financeiras, contábeis, comerciais ou quaisquer outras que venham a ter conhecimento, em decorrência da prestação de serviços.

f. Respeitarão os contratos existentes entre as fontes pagadoras, sendo proibida cobrança estranha à conta hospitalar referente a honorários médicos, exceto nas hipóteses expressamente permitidas pela Instituição.

Art. 23. A prática médica deve ser pautada por evidências científicas atualizadas e sólidas, tanto no que se refere ao uso de tecnologias para o diagnóstico, quanto para o tratamento do Paciente, tudo devidamente registrado no prontuário.

Art. 24. O médico declarará formalmente qualquer envolvimento remunerado ou não, com outras organizações.

VII. DA RELAÇÃO COM OS MEMBROS DA INSTITUIÇÃO

Art. 25. A Instituição incentivará a apresentação de sugestões e críticas construtivas para aprimoramento da qualidade de trabalho.

Art. 26. Os membros da Instituição, colaboradores que mantém vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviço, estagiários, acadêmicos, especializando, residentes e aprendizes se tratarão com respeito e auxílio mútuo.

Art. 27. É proibido o exercício de qualquer ação, interna ou externa, que fira a imagem de qualquer Unidade da Rede Madre e dos colegas, sendo igualmente **proibidas** as seguintes condutas:

a. Exercício de qualquer ato, físico ou psicológico, que ameace ou atinja a qualquer membro da Rede Madre, seja pessoal ou profissionalmente.

b. Qualquer manifestação de relação afetiva dentro das dependências das Unidades da rede Madre.

c. Realização de campanhas ou arrecadações político partidárias nas dependências das Unidades da Rede Madre.

Art. 28. Quando ocorrer relação afetiva estável entre aqueles que exercem atividades em qualquer unidade da Rede Madre, a Instituição deverá ser informada para: eliminar relação de subordinação entre as partes e realizar o escalonamento em setores diferentes.

VIII. DA RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES

Art. 29. A seleção e contratação de fornecedores será baseada nos seguintes critérios: melhor relação custo-benefício, qualidade, atendimento, prazo de entrega, profissionalismo e ética.

Art. 30. A contratação se dará preferencialmente por pregão eletrônico, plataforma de compras por orçamento e/ou padronização (fabricante) de materiais de alto custo. Nestas hipóteses serão fornecidas as mesmas bases de informações aos interessados.

Art. 31. Para apresentação de orçamento/cotação de produtos, todo pedido de informações deve ser dirigido exclusivamente ao setor de Suprimentos.

Art. 32. Obrigatoriamente, todo pedido de compras relacionado a produtos será demandado pela Gestão de Suprimentos, cabendo às demais gerências o apoio através de especificações técnicas, histórico de pós-venda, etc.

Art. 33. É proibido o atendimento a representantes da indústria farmacêutica nos ambulatórios, devendo estes ser atendidos no CDEP (Centro de Desenvolvimento de Ensino e Pesquisa), quando existente na Unidade. São igualmente proibidas as seguintes condutas:

- i. Repasse de insumos e novas tecnologias diretamente aos membros do Corpo Clínico ou colaboradores, sem prévia análise e autorização das Comissões Técnicas da Instituição;
- ii. Entrada de representantes no Centro Cirúrgico sem autorização expressa da Coordenação do Setor;
- iii. Aceitar brindes, presentes, patrocínios em atividades externas e/ou gratificações de fornecedores que possam configurar relacionamento impróprio ou causar prejuízo financeiro ou de reputação à Instituição, tais como cestas de Natal, viagens para congressos, cursos, entre outros;

- iv. Apenas poderão ser aceitos brindes institucionais publicitários contendo a logomarca da empresa, tais como canetas, chaveiros, agendas, porta-cartões, etc. Outras situações deverão ser submetidas à Diretoria para aprovação;
- v. Oferecer presentes ou favores visando à manutenção de negócios.

Art. 34. O membro do Corpo Clínico que receber diretamente e utilizar de nova tecnologia e insumo, será responsável exclusivo pelos danos acometidos no Paciente.

Art. 35. Na hipótese do ocorrido nos art. 30, alínea a, e art. 31, a Instituição não realizará o faturamento e pagamento dos referidos materiais e medicamentos.

Art. 36. É exigido de todos os fornecedores idoneidade e cumprimento da legislação vigente, bem como a não utilização de mão-de-obra infantil e trabalho escravo, ou qualquer outro procedimento reconhecido como antiético.

Art. 37. Todos os fornecedores, obrigatoriamente, manterão a confidencialidade e sigilo dos dados obtidos pelo acesso a Instituição ou por quaisquer outros meios.

IX. DA POLÍTICA DE INCENTIVOS

Art. 38. É vedado o recebimento de brindes, presentes, patrocínios em atividades externas e/ou gratificações, independentemente de sua origem, seja de clientes ou fornecedores

Art. 39. A participação em eventos patrocinados e/ou promovidos por nossos grupos de relacionamento está condicionada à aprovação prévia e formal do superior imediato e Diretoria e deve estar alinhado com as políticas e normas internas.

Art. 40. Eventos que envolvam viagens internacionais necessitam de aprovação da Diretoria Geral.

Art. 41. Refeições de negócios são permitidas apenas para as áreas e funções devidamente autorizadas pela Diretoria, desde que justificadas como reunião de trabalho ou como cortesia normal de negócio.

Art. 42. Aquele que em qualquer evento estiver representando a Instituição, deverá demonstrar aos demais presentes, por sua postura e atitudes, os altos preceitos éticos e morais adotados pela Instituição.

Art. 43. Todo aquele que representar a Instituição em quaisquer eventos deverá, por sua conduta e atitudes, refletir os valores éticos, morais e cristãos que orientam a missão e os princípios da Instituição, em consonância com sua natureza filantrópica e os preceitos do direito canônico.

X. DO CONFLITO DE INTERESSES

Art. 44. Surge o Conflito de Interesses, quando membros da Instituição, empregados que mantém vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviços, estagiários, acadêmicos, especializando, residentes e aprendizes usam a função ou a influência interna visando a interesses pessoais ou para beneficiar terceiros. Não é permitido a estas pessoas se envolverem em ações que possam ser contrárias ao interesse da Instituição, dentre elas: nepotismo, uso de informação confidencial/privilegiada.

Art. 45. Configuram situações de conflito de interesses, entre outras:

- i. Utilizar bens, recursos ou instalações da Instituição para fins particulares ou para manifestações de natureza político-partidária ou corporativista;
- ii. Utilizar ou permitir que terceiros utilizem tecnologias, metodologias, know-how ou qualquer informação de propriedade da Instituição sem autorização expressa;
- iii. Estabelecer ou manter vínculos, formais ou informais, com fornecedores, que possam comprometer a imparcialidade nas relações institucionais;
- iv. Utilizar o cargo ou posição na Instituição para obtenção de vantagens ou benefícios de ordem pessoal;
- v. Utilizar, divulgar ou repassar a terceiros dados cadastrais, informações contratuais ou qualquer dado de clientes e fornecedores, sem o devido consentimento, ferindo sua privacidade;
- vi. Divulgar, ou permitir a divulgação, de documentos ou informações que possam causar prejuízo, desconforto ou exposição indevida de pessoas físicas ou jurídicas;

- vii.** Compartilhar, sem autorização, informações sigilosas ou de uso restrito que circulem internamente na área de atuação;
- viii.** No desligamento da Instituição, retirar ou manter sob sua posse cópias de documentos ou informações sigilosas, sem autorização prévia;
- ix.** Realizar, sem autorização da Direção, atividades de compra e venda de mercadorias nas dependências da Instituição;
- x.** Prestar serviços ou manter vínculo profissional com outras organizações que apresentem conflito com as atividades exercidas na Rede Madre, seja por incompatibilidade de tempo, natureza das funções ou concorrência direta ou indireta;

Art. 46. Sempre que houver possível conflito de interesse próprio ou de outrem, este deve ser comunicado imediatamente ao superior hierárquico não envolvido.

XI. DA SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Art. 47. A Instituição garantirá que a saúde e segurança de seus colaboradores será valor fundamental na execução diária de suas atividades. Para isso, os colaboradores das Unidades da Rede Madre devem obedecer às normas e regras relativas à Saúde e Segurança no Trabalho, cujas premissas e orientações asseguram os cuidados aos Pacientes, clientes e a todos os que atuam na Rede.

Art. 48. É exigido que os membros da Instituição, empregados, membros do Corpo Clínico, acadêmicos, Residentes, Especializandos, aprendizes e Terceirizados, obedeçam às normas internas e as previstas na legislação, com fulcro na garantia da saúde e segurança do trabalho.

Art. 49. Seguir as normas de saúde e segurança no trabalho, fazendo uso adequado e contínuo das medidas de biossegurança, assim compreendida a utilização das técnicas corretas bem como os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), como luvas, óculos, uniforme, máscara e outros, conforme orientação dos setores de Segurança do Trabalho e Saúde no Trabalho.

Art. 50. Os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) devem ser utilizados adequadamente, observada a finalidade a que se destinam e a NR 6, Portaria nº 3.214 de 8/6/1978.

Art. 51. São considerados EPIs todo dispositivo ou produto de uso individual a ser utilizado pelo trabalhador destinado à proteção de riscos que ofereçam ameaças à segurança e à saúde no trabalho.

Art. 52. O EPI - Equipamento de Proteção Individual e o uniforme serão entregues ao usuário, mediante recibo, competindo-lhe zelar pela boa conservação e higiene.

Art. 53. Cabe aos usuários higienizar, conservar e guardar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e, quando danificados ou extraviados, substituí-los conforme orientação da Unidade.

Art. 54. A destruição, extravio ou inutilização do EPI, quando resultado do uso inadequado, obriga o colaborador a reembolsar a empresa.

Art. 55. Visando assegurar a adequada execução do Programa de Controle em Medicina e Saúde Ocupacional (PCMSO), o colaborador deve comparecer, sempre que solicitado, ao SESMT para exames laboratoriais e consulta médica periódica, conforme orientado e previsto no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Realizar obrigatoriamente os exames laboratoriais e médicos semestralmente na hipótese de exposição à radiação ionizante e também na utilização de dosímetros.

Art. 56. Utilizar conforme a exigência, uniforme e crachá de identificação pessoal, sendo proibido o uso de jaleco fora das dependências das Unidades da Rede Madre.

Art. 57. Quando da contratação de empresas terceirizadas para atuação na Instituição, será exigida as documentações funcionais dos prestadores de serviço, além de PGR e PCMSO da própria prestadora.

Art. 58. Além das demais regras internas, é proibido o exercício do trabalho sem a devida condição de saúde, com piercings e tatuagens expostos, sem o devido uniforme, sob efeito de drogas ou álcool, ou qualquer outra hipótese que prejudique o exercício das atividades.

XII. DA RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE

Art. 59. Com o objetivo de preservar um meio ambiente saudável, a Instituição proíbe:

- i.** O fumo nas suas dependências;
- ii.** O descarte de materiais contaminantes em ralos, pias e vasos sanitários. O descarte deve ser realizado exclusivamente em locais apropriados;
- iii.** O descarte irregular de resíduos sólidos, líquidos ou contaminantes fora dos locais e recipientes apropriados, conforme a legislação ambiental vigente;
- iv.** O desperdício de água, energia elétrica e outros recursos naturais, sendo obrigatório o uso consciente e responsável;
- v.** A utilização de materiais descartáveis ou não recicláveis em situações onde existem alternativas sustentáveis disponíveis;
- vi.** A emissão de ruídos excessivos, odores ou qualquer forma de poluição que cause impacto ambiental nas dependências da Instituição;
- vii.** O uso, armazenamento ou descarte incorreto de produtos químicos que possam causar danos ao meio ambiente ou à saúde;
- viii.** A queima de qualquer tipo de resíduo ou material nas dependências da Instituição;
- ix.** A destruição, retirada ou interferência indevida em áreas verdes, jardins e demais espaços ambientais da Instituição;
- x.** O cumprimento das políticas internas e procedimentos voltados à sustentabilidade e proteção ambiental, sendo vedado qualquer ato que as contrarie.

Art. 60. Por outro lado, são condutas indispensáveis, e de observância de todos os membros que constituem a Rede Madre:

- a.** Consumo racional e sem desperdício de água e energia elétrica. Quando observado qualquer ocorrência de desperdício deve ser informado imediatamente ao superior imediato.
- b.** Seguir as regras, normas e todos os preceitos contidos no Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde da Instituição (PGRSS).
- c.** Desligar os equipamentos e aparelhos elétricos quando não estiverem sendo utilizados, exceto aqueles de uso constante e permanente que nunca podem ser desligados;

- d. Fazer uso adequado dos recipientes de lixo;
- e. Manter os banheiros e refeitórios em perfeitas condições de higiene depois de utilizá-los;
- f. Realizar, quando possível, a reciclagem ou reutilização de materiais.

XIII. DA RELAÇÃO COM A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Art. 61. Considerando os recursos tecnológicos disponibilizados pela Instituição, é obrigação dos colaboradores, estagiários, aprendizes, do Corpo Clínico, residentes, acadêmicos, especializando e de terceiros, utilizá-los exclusivamente para o desempenho de suas funções profissionais. Nesse sentido, são direitos da Instituição:

- i. Filtrar, monitorar e bloquear o acesso a quaisquer conteúdos indevidos ou inadequados nos computadores institucionais;
- ii. Filtrar, monitorar e bloquear conteúdos nas contas de e-mail sob o domínio da Instituição, bem como nos programas de mensagens instantâneas disponibilizados para uso dos colaboradores em suas atividades laborais.
- iii. Proteger suas credenciais de acesso (usuário e senha), sendo expressamente proibido compartilhá-las com terceiros, ainda que integrantes da mesma equipe ou setor;
- iv. Utilizar os sistemas, plataformas, redes e equipamentos de TI disponibilizados pela Instituição exclusivamente para fins profissionais, compatíveis com as atividades desenvolvidas, sendo vedado o uso pessoal ou para fins alheios aos objetivos institucionais;
- v. Zelar pela confidencialidade de informações acessadas por meio de sistemas corporativos, respeitando os níveis de acesso e as diretrizes da Política de Segurança da Informação da Instituição;
- vi. Abster-se de instalar programas, aplicativos ou realizar qualquer modificação nos dispositivos institucionais sem autorização prévia da área de TI;
- vii. Comunicar imediatamente à equipe de Tecnologia da Informação qualquer incidente de segurança, falha nos sistemas, perda ou roubo de dispositivos institucionais, ou qualquer atividade suspeita relacionada ao uso da rede e sistemas da Instituição;
- viii. Respeitar as normas legais e institucionais de proteção de dados, especialmente quando houver tratamento de informações pessoais de

pacientes, residentes, usuários, doadores ou colaboradores, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Art. 62. Constituem condutas não permitidas no uso dos recursos de Tecnologia da Informação da Instituição:

- i. Instalar softwares, aplicativos ou equipamentos não homologados pelo Departamento de Tecnologia da Informação, ou que não sejam de propriedade da Instituição, salvo mediante autorização expressa da Diretoria Geral;
- ii. Compartilhar senhas de acesso ou o uso do telefone corporativo com terceiros, inclusive com outros colaboradores;
- iii. Acessar sites que não estejam relacionados às atividades profissionais, como páginas de conteúdo pornográfico, entretenimento geral, culinária, horóscopos, redes sociais ou quaisquer outros de natureza pessoal;
- iv. Divulgar ou permitir o vazamento de informações sigilosas, especialmente aquelas relacionadas a clientes, pacientes, residentes, doadores ou quaisquer usuários atendidos pela Instituição;
- v. Abrir e-mails de remetentes desconhecidos ou suspeitos, ou realizar qualquer ação que possa comprometer a segurança da informação e a integridade dos sistemas institucionais;

Utilizar de forma inadequada, excessiva ou indevida a rede Wi-Fi disponibilizada nas unidades da Instituição.

XIV. DA RELAÇÃO COM A IMPRENSA

Art. 63. As declarações à imprensa serão dadas exclusivamente pelo setor de Comunicação e Marketing das Unidades da Rede Madre.

Art. 64. É vedado a qualquer colaborador que não pertença ao setor de Comunicação e Marketing conceder entrevistas, prestar declarações à imprensa ou fornecer documentos em nome da Instituição, salvo mediante autorização expressa da Diretoria Geral.

Art. 65. Podem falar publicamente em nome das Unidades da Rede Madre os profissionais detentores dos seguintes cargos: Presidentes, Diretores, Gerentes, médicos e colaboradores previamente indicados e autorizados pela Diretoria Geral

e instruídos e acompanhados pela Assessoria de Comunicação e Marketing da Unidade. Apenas colaboradores que pertencem ao quadro efetivo podem falar oficialmente pela Unidade.

Art. 66. Os assuntos aos quais o porta-voz pode se manifestar estão restritos às áreas de atuação a qual esteja vinculado, salvo se autorizados pela linha hierárquica a abordar assuntos complementares ou corporativos. Se necessário, poderá delegar a integrantes da equipe a responsabilidade de representar formalmente a Instituição em situações específicas e pontuais. Nesse caso, o porta-voz é responsável por preparar adequadamente seu substituto.

Art. 67. É proibida a utilização da marca, do logotipo, do nome institucional ou de qualquer elemento de identidade visual da Instituição, bem como de sua imagem institucional, sem a devida autorização prévia do setor competente.

XV. DO ENSINO E PESQUISA

Art. 68. Não é permitido aos membros da Instituição, empregados, membros do Corpo Clínico, acadêmicos, Residentes, Especializandos, aprendizes e terceirizados participar ou realizar pesquisas na Instituição sem o parecer de aprovação do CEP - Comitê de Ética em Pesquisa.

Art. 69. Quando houver necessidade de acesso a prontuários de clientes para fins de pesquisa ou análise, será obrigatória a apresentação do Termo de Compromisso para Utilização de Dados, conforme diretrizes institucionais.

Art. 70. Toda atividade de pesquisa na Instituição deve ser supervisionada por profissional autorizado pelo CEP - Comitê de Ética em Pesquisa da Unidade.

Art. 71. Não é admitida a realização de atividades de ensino, tais como, estágios curriculares sem ter sido previamente aprovado pela Diretoria da Unidade, bem como sem a realização de contrato com a Instituição de Ensino e a supervisão de um profissional responsável.

Art. 72. Os casos clínicos somente devem ser discutidos com a equipe responsável pela assistência ao Paciente ou com profissionais que contribuirão para sua assistência, bem como em apresentações clínicas e congressos médicos visando o ensino e a atualização científica.

Art. 73. A identificação direta ou indireta do Paciente é vedada, ainda que durante apresentações clínicas e congressos médicos.

Art. 74. O acesso ao prontuário dos pacientes é permitido apenas ao paciente ou equipe que estiver assistindo-o. Também pode ser autorizado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, mediante a apresentação de Termo de Consentimento assinado pelo paciente, ou, nas estritas hipóteses devidamente avaliadas pelo Comitê de Ética, em que se pode ocorrer a dispensa do consentimento.

Art. 75. Toda e qualquer atividade de ensino e pesquisa deverá observar as normas éticas, legais e institucionais, bem como respeitar os princípios de confidencialidade, privacidade e dignidade do cliente atendido.

XVI. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Art. 76. É obrigatório aos membros da Instituição, empregados, membros do Corpo Clínico, acadêmicos, Residentes, Especializandos, aprendizes e terceirizados, a manutenção de sigilo e confidencialidade sobre informações estratégicas das Unidades da Rede Madre, tais como: planos estratégicos e de marketing, dados sobre processos e procedimentos, dados relacionados às áreas de negócios, contratos, relatórios de auditorias, dados de clientes, bem como:

- i. Manter em confidencialidade todas as informações obtidas em razão do vínculo com a Instituição, abstendo-se de divulgá-las, por qualquer meio, incluindo aquelas relativas a políticas de gestão de pessoas, seleção e remuneração;
- ii. Zelar pela guarda, integridade e sigilo de documentos institucionais e de prontuários, inclusive os que contenham dados de clientes;
- iii. Devolver, no caso de desligamento contratual ou exclusão do Corpo Clínico, todos os documentos (originais ou cópias) sob sua posse que contenham informações da Instituição, do hospital ou de clientes;

- iv.** Não permitir o acesso de pessoas não autorizadas às áreas de trabalho, observando que o dever de sigilo abrange todas as informações relativas aos clientes, incluindo:
- Situações presenciadas durante qualquer ato médico ou assistencial;
 - Estado de saúde e andamento do tratamento;
 - Informações prestadas pelo cliente a qualquer profissional de saúde;
 - Dados contidos no prontuário.
- v.** Cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018), especialmente zelando e observando a Política Interna de Proteção e Privacidade de Dados estabelecida pela Unidade.

XVII. DA GESTÃO DE RISCOS

Art. 77. A Instituição mantém Política de Gestão de Riscos, com o objetivo de identificar, avaliar, monitorar os riscos aos quais pode estar exposta. A Instituição estabelecerá, quando necessário, medidas para controlar ou mitigar os referidos riscos, buscando sempre estabelecer melhorias na qualidade de sua prestação de serviços, em sua conformidade legal e regulatória e para a comunidade.

XVIII. DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Art. 78. Todos membros da Instituição, empregados que mantém vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviços, estagiários, acadêmicos, especializando, residentes e aprendizes são co-responsáveis por reportar qualquer suspeita de violação ao presente Código de Conduta Ética, bem como de políticas, regulamentos, regras internas, protocolos e demais diretivas Institucionais.

Art. 79. Toda ação, omissão, ou conivência que implique em desobediência ou inobservância das disposições deste Código de Conduta Ética e demais normas internas citadas no art. 1º, § 1º deste diploma, por parte dos Colaboradores, estarão sujeitas as seguintes penalidades:

- a. Advertência Verbal
- b. Advertência Escrita

d. Desligamento por Justa Causa

Art. 80. As penalidades previstas neste Código serão aplicadas pela Instituição conforme a legislação vigente e os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e gravidade da conduta praticada.

Art. 81. Para os demais Profissionais não Colaboradores Celetistas que prestam serviço nas Unidades da Rede Madre, poderão ser instauradas sindicâncias, com a participação na apuração dos fatos dos Diretores Técnico e Clínico, podendo ser aplicadas sanções de acordo com o Regimento Interno do Corpo Clínico ou, especificamente, a Comissão de Ética Médica, e após análise, poderá o Conselho Regional de Classe ser comunicado para abertura de processo.

XIX. DA GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

Art. 82. Caberá a todos os membros da Instituição, empregados que mantêm vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviços, estagiários, acadêmicos, especializando, residentes e aprendizes conhecer e disseminar o presente Código de Conduta.

Art. 83. Caberá a Diretoria, as Gerências e aos demais líderes das Unidades da Rede Madre divulgar e assegurar a aplicação do presente Código de Conduta Ética junto à sua Equipe de trabalho.

Art. 84. Compete ao Comitê de Ética Corporativa:

- i. Avaliar periodicamente a atualidade, aplicabilidade e efetividade deste Código de Conduta Ética;
- ii. Receber, analisar e apurar denúncias de descumprimento do Código ou de condutas éticas irregulares;
- iii. Realizar os procedimentos internos de apuração de infrações, assegurando o contraditório e a ampla defesa;
- iv. Emitir recomendações à Alta Administração sobre as providências a serem adotadas;
- v. Encaminhar, quando necessário, os casos apurados aos respectivos Conselhos Profissionais para adoção de medidas cabíveis, inclusive abertura de sindicância ética.

XX. DO REPORTE DAS INFRAÇÕES AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA / CANAL DE DENÚNCIAS

Art. 85. Todas as denúncias e sugestões relativas a este Código de Conduta Ética devem ser sempre dirigidas por meio do endereço eletrônico **denuncias@redemadre.org.br**, onde serão tratadas de maneira segura e sigilosa, assegurando a privacidade do autor da comunicação, caso ele tenha se identificado.

Art. 86. O Canal de denúncias é um instrumento para acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias de qualquer pessoa externa à Rede Madre, bem como membros da Instituição, empregados que mantém vínculo celetista, membros do Corpo Clínico, prestadores de serviços, estagiários, acadêmicos, especializando, residentes e aprendizes, contribuindo assim para o combate a fraudes, desvios de conduta e corrupção.

Art. 87. Seu objetivo é contribuir para a promoção de uma cultura organizacional íntegra, ética e transparente, fortalecendo a confiança no relacionamento com colaboradores, prestadores de serviço, voluntários, clientes e demais partes interessadas.

Art. 88. As comunicações poderão ser realizadas, de forma identificada ou anônima, por meio do seguinte endereço eletrônico:

denuncias@ipmmi.org.br

Art. 89. Todas as manifestações recebidas serão encaminhadas à Comissão de Ética e Conduta para análise e tratadas com absoluto sigilo e responsabilidade, observando os princípios da imparcialidade, confidencialidade, proteção ao denunciante e contraditório.

Art. 90. Condutas exigidas do Canal de Denúncias da Rede Madre:

- i. Operar de forma independente, imparcial e confidencial, garantindo a integridade e a proteção das informações recebidas.
- ii. Assegurar suporte efetivo e tempestivo durante todo o processo de apuração, promovendo a celeridade e a transparência necessárias para a análise e resolução dos casos reportados.

- iii. Garantir a proteção do sigilo e da identidade do denunciante, preservando-o de qualquer retaliação ou represália.
- iv. Manter registro adequado e seguro de todas as denúncias recebidas, acompanhando o andamento das investigações até a conclusão.

Comunicar à Alta Administração e às áreas responsáveis as conclusões e recomendações resultantes das apurações, para a tomada de providências cabíveis.

XXI. DA VIGÊNCIA DO CÓDIGO DE CONDUTA

Art. 91. O presente Código de Conduta Ética, entrou em vigor em 1º de agosto de 2023 e foi devidamente revisado em 09 de Maio de 2025.

COMITÊ DE ÉTICA CORPORATIVA