



REDE DE SAÚDE  
da Divina  
Providência

# Código de Conduta

Para tudo dar certo, faça certo

A young woman with dark, curly hair is smiling warmly at the camera. She is wearing a white t-shirt with a vibrant, colorful graphic of a tiger's head and neck. The background is a soft, light green gradient. The overall image is framed by a dark green border on the right and bottom sides.

# 1. Apresentação

## Mensagem da Presidente

Querida pessoa colaboradora da Rede de Saúde da Divina Providência e demais partes que se relacionam conosco:

Ao acolher o Código de Conduta, o qual faz parte do nosso Programa de Integridade, nos fará bem lembrar que somos únicos, mas não somos ilhas.

Vivemos e nos formamos na relação com o outro e é nesta relação que nos inserimos nos diferentes espaços, onde precisamos ajustar maneiras de nos portar, que sejam compatíveis com o viver e o conviver nos espaços comuns.

É assim que nos inserimos na Rede de Saúde da Divina Providência, onde precisamos ajustar comportamentos e condutas, a partir de orientações comuns.

Considero que essas referências devem se pautar por dois pilares fundamentais, Respeito e Responsabilidade.

Se nossas palavras, nossas atitudes, nossas ações de cada dia tiverem sempre essas duas luzes, essas duas balizes, com certeza, estaremos vivenciando o que desejamos como instituição: o cuidado amoroso à vida.

Na construção deste propósito é que vem o Programa de Integridade e o Código de Conduta.

Nosso desejo é que eles nos ajudem a viver e a trabalhar na Rede de Saúde da Divina Providência, criando um espaço de crescimento pessoal e institucional, respeitando a diversidade e a individualidade, sempre com responsabilidade.

O caminho se faz caminhando e, queremos chegar juntos, onde cada um contribui com o seu melhor nesta construção.

Acolhamos o que nos é proposto e contribuamos para o seu aperfeiçoamento!

O Programa tem o meu apoio pessoal e da Diretoria da mantenedora da Sociedade Sulina Divina Providência. Desejamos que sejam dados passos seguros na sua implementação e no seu desenvolvimento.

Querida pessoa colaboradora: faça a sua parte, dê o seu melhor!

A portrait of Irmã Inês Preto, an elderly woman with short grey hair and glasses, smiling. She is wearing a white t-shirt with a blue floral pattern. The portrait is set within a white, rounded rectangular frame on a green background.

**Irmã Inês Preto**

Presidente da Rede de Saúde Divina Providência

## Objetivo

O Código de Conduta tem o intuito de apresentar as diretrizes institucionais de conduta da Rede de Saúde da Divina Providência (RSDP), a fim de disseminar os valores e princípios éticos em que acreditamos, norteando a forma como praticamos nosso propósito.

Desta forma, este código é um instrumento para orientar o comportamento esperado dos profissionais em todas as unidades que compõe a Rede, assim como, direcionar o relacionamento com as partes interessadas e a comunidade, na escolha do caminho mais adequado diante das situações do cotidiano.

Os princípios contemplados neste Código servem como pilares para as políticas e as normas internas da RSDP, somando-se às leis que regem nossas atividades e aos preceitos éticos das diversas profissões.

## A quem se aplica

Este Código se aplica a todos os públicos que se relacionam com a RSDP: religiosos/religiosas, pacientes/usuários, pessoas colaboradoras (pessoas contratadas pela RSDP de todos os níveis hierárquicos, residentes, estudantes, estagiárias, aprendizes e terceiras), integrantes do corpo clínico, parceiros comerciais, prestadores de serviços, contratados e fornecedores.



## Áreas de suporte para esclarecimentos dúvidas e orientações

### Educação Corporativa

- educacao@divinaprovidencia.org.br

### Pesquisa

- cep@divinaprovidencia.org.br

### Relação com fornecedores e prestadores de serviço

- suprimentosrsdp@divinaprovidencia.org.br

### Manifestações dos pacientes/usuários e pessoas colaboradoras: acionar a ouvidoria de cada unidade

- ouvidoria@divinaprovidencia.org.br
- ouvidoria.hdp@divinaprovidencia.org.br
- ouvidoria.hi@divinaprovidencia.org.br
- ouvidoria.he@divinaprovidencia.org.br
- ouvidoria.hsj@divinaprovidencia.org.br
- ouvidoria.hsi@divinaprovidencia.org.br

### Respeito às Leis e regras vigentes

- juridico@divinaprovidencia.org.br

## Áreas de suporte para esclarecimentos dúvidas e orientações

**Respeito às Leis e regras vigentes, conflitos de interesses, fraude e corrupção, não conformidades, brindes e gratificações, patrocínios institucionais**

- [compliance@divinaprovidencia.org.br](mailto:compliance@divinaprovidencia.org.br)

**Gestão de Pessoas: ambiente de trabalho, sindicatos e associações de classe**

- contatar o núcleo de pessoas de cada unidade

**Comunicação e Marketing: patrocínios institucionais, comunicação, declaração à imprensa e mídias sociais, proteção da marca**

- [marketing@divinaprovidencia.org.br](mailto:marketing@divinaprovidencia.org.br)

**Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**

- [dpo.rsdp@divinaprovidencia.org.br](mailto:dpo.rsdp@divinaprovidencia.org.br)

**Captação de recursos: emendas parlamentares e entre outros**

- [captacao.rsdp@divinaprovidencia.org.br](mailto:captacao.rsdp@divinaprovidencia.org.br)

## Uso do Código

Este código embasará a adoção de medidas frente às situações de violação ou suspeita de violação de conduta. No entanto, caso ocorram situações cuja resposta não esteja prevista neste documento será estabelecido procedimento junto às instâncias da RSDP, a fim de promover manejo adequado e responsável.

## Acordos ou Premissas

- Responsabilidade antes do que agilidade;
- O certo nem sempre é o mais fácil;
- A transparência estabelece confiança;
- Compromissos devem ser honrados;
- As relações precisam ser cultivadas;
- O interesse da Rede se sobrepõe ao interesse individual ou de grupos.
- Toda ação e toda a decisão tem consequências.







## 2. Referenciais



## Sobre a Rede de Saúde da Divina Providência

A Rede de Saúde Divina Providência (RDSP) é resultado de mais de sete décadas de serviço apostólico para o cuidado à vida, comprometido com a eficiência e a fidelidade ao Carisma da Congregação das Irmãs da Divina Providência.

Com mais de 3.100 pessoas colaboradoras, a RSDP congrega seis hospitais; um Ambulatório de Terapias Naturais e Complementares (ATNC); administra 38 Unidades de Saúde em Porto Alegre; a Clínica Perto (Atenção Primária à Saúde Privada) e o Centro de Pesquisas Insight/RSDP. Os hospitais Divina e Independência, além do ATNC e da Clínica Perto estão sediados em Porto Alegre. No Vale do Taquari, localizam-se os hospitais São José, no município de Arroio do Meio, o Estrela, em Estrela, e o Santa Isabel, em Progresso. Em Santa Catarina, localiza-se o Hospital Sagrada Família na cidade de São Bento do Sul.

## **Propósito**

Cuidado amoroso à vida.

## **Missão**

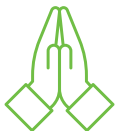
Concretizar o Carisma da Congregação das Irmãs da Divina Providência no cuidado à saúde, especialmente, às pessoas mais necessitadas.

## **Visão**

Ser uma rede sustentável, que entrega serviços de saúde com qualidade e segurança no cuidado amoroso à vida.



## Valores



### Fé cristã

A RSDP é uma instituição cristã. Por isso, orienta-se pelo Evangelho, tendo Jesus Cristo como Mestre na vida, nas relações e no trabalho. No centro do Evangelho, está o mandamento 'Amai-vos uns aos outros como eu vos ameí'.



### Sinodalidade

É um processo de caminhar juntos, procurando acolher e valorizar a contribuição de todos. É comprometer-se a construir caminhos e andar juntos na busca de objetivos comuns.



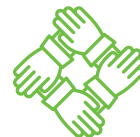
### Integridade

É portar-se, em todas as situações, de maneira responsável, ética e coerente com os valores pessoais e institucionais. É adequar as escolhas aos valores, que dão sentido ao ser e agir cotidianos.



### Responsabilidade Socioambiental

É a conexão com políticas, que favorecem a inclusão social e melhoram o estilo de vida da sociedade, respeitando o meio ambiente. São decisões e ações, que proporcionam o cuidado da criação e de todas as criaturas. É justiça, paz e integridade da criação = JPIC.



### Solidariedade

É perceber as necessidades do outro, aproximar-se e comprometer-se com a pessoa necessitada. É acolher a dor do outro como sendo parte da minha dor.



### Humanização

É acolhida, o respeito e o cuidado da vida humana como valor primeiro. O propósito da RSDP é, antes e acima de tudo, o cuidado amoroso à vida pessoal e à vida dos que estão sob nosso cuidado.



### Equidade

É proporcionar, a cada pessoa, o que ela precisa, defendendo o direito e a dignidade de todos. É respeitar as diferenças, as necessidades e as realidades de cada pessoa.



## Governança Corporativa

A fim de viabilizar e promover sua eficiência administrativa e assegurar fidelidade à Missão da Congregação, a RSDP assumiu as melhores práticas de governança corporativa, alicerçada nos seguintes princípios:

- **Transparência**  
Informação como fonte de credibilidade e confiança
- **Equidade**  
Respeito à integridade de todas as partes interessadas
- **Prestação de contas**  
Dever institucional para a sustentabilidade da Rede
- **Responsabilidade corporativa**  
Visão de longo prazo e compromisso socioambiental



# **3. Diretrizes Gerais de Conduta**



## Respeito às Leis e Regras Vigentes

Todos os públicos envolvidos devem atuar em conformidade com o Código e cumprir a legislação vigente e as normas regulatórias aplicáveis, cabendo, também, o cumprimento das políticas, procedimentos e protocolos da RSDP no desempenho de suas funções. Sempre que houver a necessidade, deve-se buscar o apoio e a orientação das lideranças e das áreas de referência, zelando pela privacidade das pessoas, em qualquer tipo de situação.



## Ambiente de Trabalho

Baseando-se nos princípios dos direitos humanos e da legislação trabalhista, a RSDP norteia suas atividades visando promover um ambiente digno e justo, com alegria e felicidade, alicerçado pelo cuidado amoroso à vida e respeitando a diversidade das pessoas, fomentando a inclusão em todos os espaços e assegurando a equidade das pessoas envolvidas.



## Conduta Adequada

Todos as pessoas colaboradoras devem agir de forma honesta, justa, digna e cortês, interagindo com respeito e atenção, independentemente das preferências individuais, cargo ou posição hierárquica.



## **Assédio, Discriminação e Preconceito**

Não são admitidas práticas de assédio moral ou sexual, atitudes de discriminação e preconceito, coerção, abusos, ameaças e ou agressões. Toda vítima será assistida pela instituição e, caso deseje, poderá registrar a ocorrência no canal de denúncias, oportunizando a devida apuração e providências. O compromisso da RSDP está expresso no Programa de Prevenção e Proteção às Violências - RSDP/INST/PROG 0007, no qual oferecemos ferramentas para o combate de todas às formas de violência, além de sensibilização e conscientização acerca do tema.

Prezamos pelo uso de linguagem inclusiva, a qual não usa expressões preconceituosas ou ofensivas a pessoas ou grupos. Em nosso Guia de Terminologias de Diversidade e Inclusão, RSDP/INST/GP 0028, você poderá conferir as orientações adequadas.





## Trabalho Forçado, Infantil ou Escravo

A RSDP, no cumprimento das leis trabalhistas, não utiliza qualquer forma de trabalho forçado, infantil ou escravo, e não se relaciona com clientes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços que utilizam mão de obra nessas condições.



## Identificação

Todas as pessoas colaboradoras da RSDP, independentemente do nível hierárquico, como também os integrantes do Corpo Clínico devem utilizar crachás de identificação. O crachá deve ser utilizado sempre em local visível - na altura do peito, por exemplo - e durante a jornada de trabalho, sendo retirado ao término do expediente. O crachá é considerado como uma barreira de segurança, pois além da correta identificação, auxilia no controle de acesso às diversas áreas da instituição. Os parceiros e fornecedores são identificados ao acessar as unidades da RSDP, recebendo crachá ou etiqueta adesiva, que deverá ser utilizado durante o tempo de permanência nas instalações da RSDP.

## Vestuário

Atendendo às leis trabalhistas e à etiqueta do ambiente corporativo, na RSDP está convencionado o uso do uniforme em diversas categorias funcionais. Nestes casos, as pessoas colaboradoras devem utilizar a vestimenta fornecida pela instituição, ficando vetado customizá-la, ou seja, realizar alterações por iniciativa individual, vindo a descaracterizar a apresentação institucional. Independente da área, o uniforme deve ser utilizado somente nas instalações da RSDP, resguardando a imagem da entidade no que tange à circulação externa, bem como assegurando as boas práticas de higiene, conservação e não contaminação.

No caso de áreas em que o uso do uniforme não está convencionado, as pessoas colaboradoras devem observar a etiqueta necessária ao ambiente corporativo, buscando utilizar um vestuário apropriado ao meio.





## Religião

A RSDP como, instituição católica, concentra o estímulo e a promoção de suas ações no catolicismo e as compartilha ativamente entre suas pessoas colaboradoras. No entanto, respeita todas as religiões e a espiritualidade de cada pessoa, prezando a liberdade de credo. Os momentos oportunizados, entre eles, missas, encontros e cultivos, são de livre participação das pessoas, não implicando em consequência ou privilégio frente à adesão ou a falta dela.



## Comercialização de Produtos

Nas instalações da RSDP, fica vedada às pessoas colaboradoras a comercialização de qualquer produto, bem ou serviço particular. Havendo violação a esta norma, as medidas disciplinares se aplicam tanto para quem promover a venda, quanto para quem realizar a compra.



## Uso do Celular

O uso do celular como ferramenta de comunicação no trabalho tornou-se prática comum no ambiente corporativo, no entanto toda pessoa colaboradora deve ser criteriosa ao utilizá-lo para não comprometer a atenção e a segurança em suas atividades. Na RSDP, em áreas ligadas diretamente a assistência ao paciente, sejam nas funções assistenciais, administrativas ou de apoio, não incentivamos o uso do celular, durante a jornada de trabalho, exceto se este é instrumento indispensável ao processo laboral, por exemplo usado para o acionamento do plantão e, nestes casos, deverá ser gerenciado conforme a atividade.



## Segurança e Saúde Ocupacional

A RSDP, a fim de garantir a proteção e os direitos das pessoas colaboradoras tem por compromisso: assegurar condições adequadas para o desenvolvimento das atividades internas com qualidade e segurança; seguir a normatização vigente para o acompanhamento de exames periódicos de saúde e segurança do trabalho, bem como lançar mão de ações de cuidado e promoção da saúde e prevenção de doenças.

À pessoa colaboradora cabe: utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequadamente, de acordo com sua atividade; comparecer ao Serviço de Saúde Ocupacional e atender às solicitações respeitando os prazos orientados; executar somente tarefas sobre as quais tenha autorização e habilitação; cumprir as normas de segurança, especialmente a Norma Regulamentadora 32 (NR 32), do Ministério do Trabalho, com o objetivo de contribuir para a própria segurança e a dos demais.



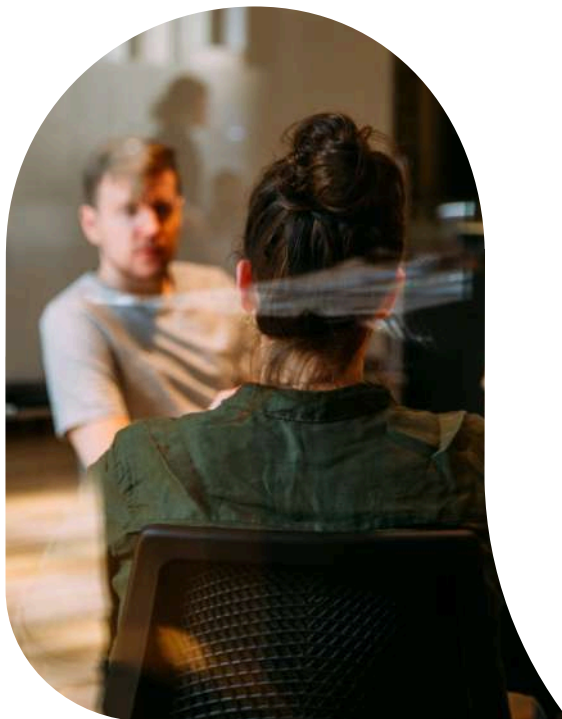
## **Normas Especiais para Diretores e Gestores**

A RSDP entende que seus diretores e gestores representam a instituição e tem por compromisso zelar pela imagem da entidade através das suas ações e sua postura, no âmbito de trabalho, assim como no âmbito pessoal. Para tanto, consideramos que cada diretor, cada gestor deve ser exemplo de conduta moral e ética para as pessoas que lidera, assim como dispor de olhar vigilante sobre sua equipe, no intuito de direcioná-los de acordo com o propósito e os valores da RSDP, além dos princípios contemplados neste Código.



## Promoções Funcionais e Remuneração

As diretrizes que norteiam as promoções funcionais, bem como cargos e salários constam na política institucional da RSDP e baseiam-se na equidade e na prática do mercado. Para as promoções, a Rede preza pelo reconhecimento, preferencialmente, oportunizando os talentos internos, entendendo que a progressão na carreira depende, exclusivamente, do desempenho técnico e comportamental da pessoa que se candidata, como também do seu compromisso com os valores institucionais.



## Conflito de interesses

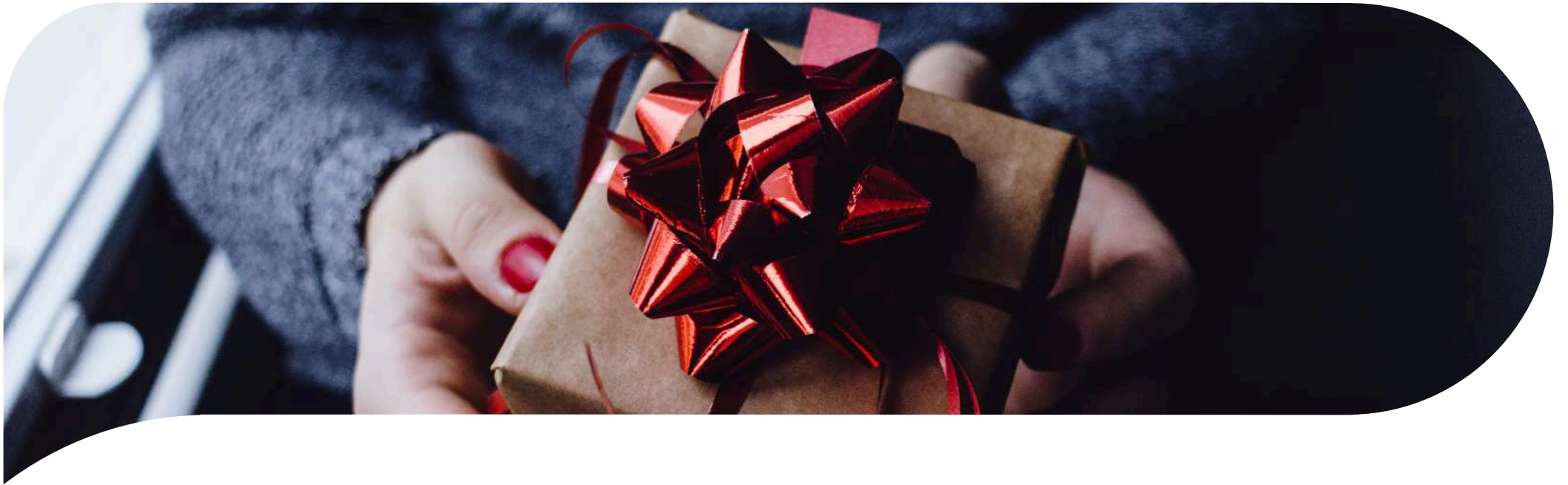
O Conflito de interesses é caracterizado por situações em que os interesses particulares de um gestor, representante, pessoa colaboradora ou prestador de serviço da RSDP possam influenciar de maneira imprópria no juízo de valor ou no desempenho ético, legal, transparente e confiável de suas atribuições ou, de qualquer forma, se oponham aos interesses institucionais e legais das unidades que compõem a RSDP.

Ter um conflito de interesses não significa, necessariamente, uma violação ao Código de Conduta, no entanto, a ocultação do conflito e/ou a obtenção de vantagens indevidas, sim.



## Combate à Fraude e Corrupção

Consideram-se atos lesivos participar, incentivar ou aceitar qualquer ação que envolva fraude, corrupção, suborno ou sonegação fiscal. Para tanto, a RSDP posiciona-se de forma a não tolerar atos lesivos a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, a que esteja vinculada. Frente à possibilidade de um ato de corrupção ativa ou passiva de que se tenha conhecimento, a pessoa colaboradora, cliente ou parceiro, deverá imediatamente comunicar ao Compliance, pelos canais institucionais, oportunizando a devida apuração e providências.



## Brindes e Gratificações

A utilização de brindes e gratificações como forma de relacionamento não deve ser adotada para obter vantagens ou para influenciar decisões comerciais.

O recebimento de brindes e presentes deve ser evitado, exceto quando se tratar de materiais promocionais (divulgação/propaganda/evento/data comemorativa), como agendas, calendários, canetas, pen-drive, chaveiros, doces, por exemplo.

Fora estas hipóteses, excepcionalmente, poderá ser aceito brinde ou presente em valor que não ultrapasse R\$100,00 (cem reais), desde que devidamente declarado ao Compliance (Formulário Recebimento de Brindes e Gratificações: <http://intranet.divinaprovidencia.org.br//post/formulario-para-declaracao-de-recebimento-de-brindes-e-presentes/>, oportunizando o controle e monitoramento sobre a atividade, tendências e a possibilidade de irregularidades.

Valores monetários oferecidos a título de gratificação não podem ser aceitos.

Em caso de recebimento de brindes ou presentes fora das condições definidas acima, a área de Integridade deve ser acionada para análise. Frente às dúvidas, realize uma consulta.



## Doações e Patrocínios

Os pagamentos ou recebimentos de viagens, hospedagem, diárias e alimentação não são permitidos, exceto quando estiverem relacionados ao negócio e à função da pessoa colaboradora, devendo a liderança imediata avaliar sua razão e, frente a aprovação, realizar a Solicitação para Evento Externo ou Visita Técnica, conforme procedimento institucional, tendo a submissão ao parecer técnico do Compliance.

Demais situações, a título de solicitação da RSDP ou oferta, devem observar os critérios para prestação de contas, estando em consonância com os aspectos jurídicos e de Compliance.

À área de Captação de Recursos remetem-se os fomentos denominados como recursos extraordinários, como as emendas parlamentares. Frente às dúvidas, realize uma consulte as áreas de referência.

## Concorrência

A RSDP defende o relacionamento leal e respeitoso com a concorrência, zelando pela privacidade de dados dos concorrentes, assim como mantendo posturas ou atitudes que não prejudiquem a imagem dos mesmos.

Toda informação e interação sobre mercado e concorrentes devem ser obtidas por meio de práticas lícitas.

Todos nós devemos tratar com sigilo as informações de negócio e pessoais de qualquer natureza, decorrentes de processos concorrenciais da RSDP.





## Proteção à Marca e Propriedade Intelectual

Todos aqueles a quem este Código se aplica devem proteger a marca da RSDP e o conhecimento produzido internamente (propriedade intelectual da Rede) de mau uso, desvios ou utilização para benefícios pessoais, visto que são patrimônios institucionais. O mesmo cuidado e respeito deve ser observado com relação à propriedade intelectual de terceiros.

### Para tanto, devemos:

- Submeter à área de Comunicação e Marketing solicitações para utilização da marca RSDP, assim como de suas respectivas unidades;
- Comunicar à área de Comunicação e Marketing quanto ao uso indevido da marca em benefício pessoal ou de terceiros;
- Evitar manifestações públicas sobre assuntos que possam colocar em risco a imagem e a reputação da RSDP, reportando as situações em que tal exposição tenha ocorrido, a fim de que providências sejam adotadas;
- Obter autorização prévia da liderança imediata e, se necessário, da Diretoria para utilizar qualquer conteúdo ou material desenvolvido no âmbito da RSDP ou suas respectivas unidades;
- Respeitar o direito de propriedade intelectual de seus parceiros e concorrentes.



## **Pesquisa Científica**

A RSDP valoriza e incentiva as atividades de desenvolvimento e inovação, considerando essencial que os estudos científicos sejam conduzidos com consistência, ética, rigor técnico e profissional, além de atenderem a todos os requisitos legais em conformidade com a legislação vigente.

As solicitações de produção científica devem ser enviadas à RSDP para análise e autorização prévia, quando envolverem o uso de dados, instalações, informações, pessoas ou outros recursos da Rede, com o objetivo de realização de pesquisas científicas ou publicação dos resultados obtidos.

Todas as premissas internas e externas para o desenvolvimento de pesquisas científicas devem ser rigorosamente atendidas.

## **Pesquisa Clínica**

A RSDP está habilitada a realizar pesquisas clínicas, desde que estas obedeçam aos critérios éticos e regulamentem claramente o relacionamento entre as partes envolvidas (patrocinador, pesquisador responsável e instituição) por meio de formalização contratual.

## Comitê de Ética em Pesquisa

O Comitê de Ética em Pesquisa da Rede de Saúde Divina Providência (CEP/RSDP) é uma entidade independente, com foco técnico-científico e poder deliberativo. Este comitê está oficialmente credenciado junto à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (Conep), vinculada ao Conselho Nacional de Saúde (CNS) do Ministério da Saúde, e atua em conformidade com as resoluções e Normas Regulamentadoras da Pesquisa Envolvendo Seres Humanos.

O comitê é composto por um grupo interdisciplinar de profissionais de diversas áreas de atuação e conhecimento, além de contar com representantes dos usuários, conforme exigido pela Resolução CNS nº 240/1997.

Principais objetivos do CEP:

- Garantir que o pesquisador obtenha o consentimento informado dos participantes em pesquisas que envolvam seres humanos.
- Proteger a privacidade e os direitos dos participantes da pesquisa.
- Garantir que o pesquisador declare potenciais conflitos de interesse relacionados à pesquisa.

## Ações de ensino realizadas por Terceiros

Ações de ensino envolvendo fornecedores de equipamentos, materiais e medicamentos devem ser realizadas seguindo o fluxo institucional através da Área de Suprimentos e Educação Corporativa. Já ações que envolvem equipamentos devem ser realizadas através da Engenharia Clínica e Educação Corporativa. Demais ações envolvendo pessoas físicas ou jurídicas devem ocorrer através do Educação Corporativa, com a aplicação do Termo de Conflito de Interesses.

## Recebimento de Citações, Intimações, Notificações e Autuações

Fica ao encargo da área Jurídica o recebimento de citações, intimações, notificações e autuações, assim como a o seguimento do processo administrativo/judicial cabível. Àquelas onde o recebimento não ocorrer diretamente no Jurídico, cuja entrada pode se dar por correspondência, por e-mail corporativo de um responsável legal ou durante fiscalização com inspeção presencial devem, prontamente, ser remetidas à área Jurídica.

## Contratos

A celebração de contratos ocorrerá, exclusivamente, por meio da área Jurídica, sendo que as lideranças que são gestoras de contratos ficam responsáveis por assegurar a elaboração e/ou revisão destes documentos, assim como seus aditivos, tendo o Jurídico como referência técnica para aprovação.

## Sociedade e Meio Ambiente

A RSDP está comprometida com o desenvolvimento sustentável e a interação harmônica com o meio ambiente, considerando fundamental integrar as questões socioambientais ao seu modelo de negócio, assegurando as boas práticas de governança, incorporando no seu planejamento estratégico a avaliação das ações de ESG - *Environmental, Social and Governance* (Ambiental, Social e Governança) - nas tomadas de decisão e assim promover a articulação da Rede com os diversos setores da sociedade.



## **4. Diretrizes para o Relacionamento com as Partes Interessadas**

## Pessoas colaboradoras

Por entender que as pessoas são únicas, sabemos que cada contribuição individual faz toda a diferença no resultado da RSDP. Acreditamos que juntos podemos chegar mais longe e que o engajamento de cada pessoa colaboradora na observância dos regramentos contemplados neste Código, irá assegurar um ambiente saudável, seguro e de confiança.

Para tanto, todas as pessoas colaboradoras devem conhecer, cumprir e disseminar os valores da RSDP explícitos neste documento de forma rotineira, reportando violações ou a possibilidade de violação através dos canais institucionais, de forma a estabelecer uma cultura de integridade.

A RSDP é vigilante quanto aos sentimentos e a satisfação das suas pessoas colaboradores, empenhando-se na busca e implementação de ações que impactem na manutenção da qualidade e do bem-estar nos espaços de trabalho.



## Pacientes/Usuários

A RSDP tem compromisso com a assistência integral aos seus pacientes/usuários, estimulando-os ao autocuidado e assegurando o seu acesso a um sistema de saúde qualificado, eficiente e sustentável.

O relacionamento entre a Rede e seus pacientes/usuários baseia-se nos seguintes princípios:

- Garantir transparência aos direitos dos pacientes/usuários, com informações claras sobre cuidados, produtos, serviços e condições contratuais;
- Oferecer atendimento humanizado e acolhedor aos pacientes/usuários;
- Assegurar a assistência contratada com segurança e qualidade;
- Assegurar resposta às demandas e manifestações dos pacientes/usuários/familiares, familiares e responsáveis legais;
- Estar disponível para o paciente/usuário;
- Guardar sigilo sobre informações clínicas e dados pessoais a que se tenha acesso no exercício da atividade.



## Corpo Clínico

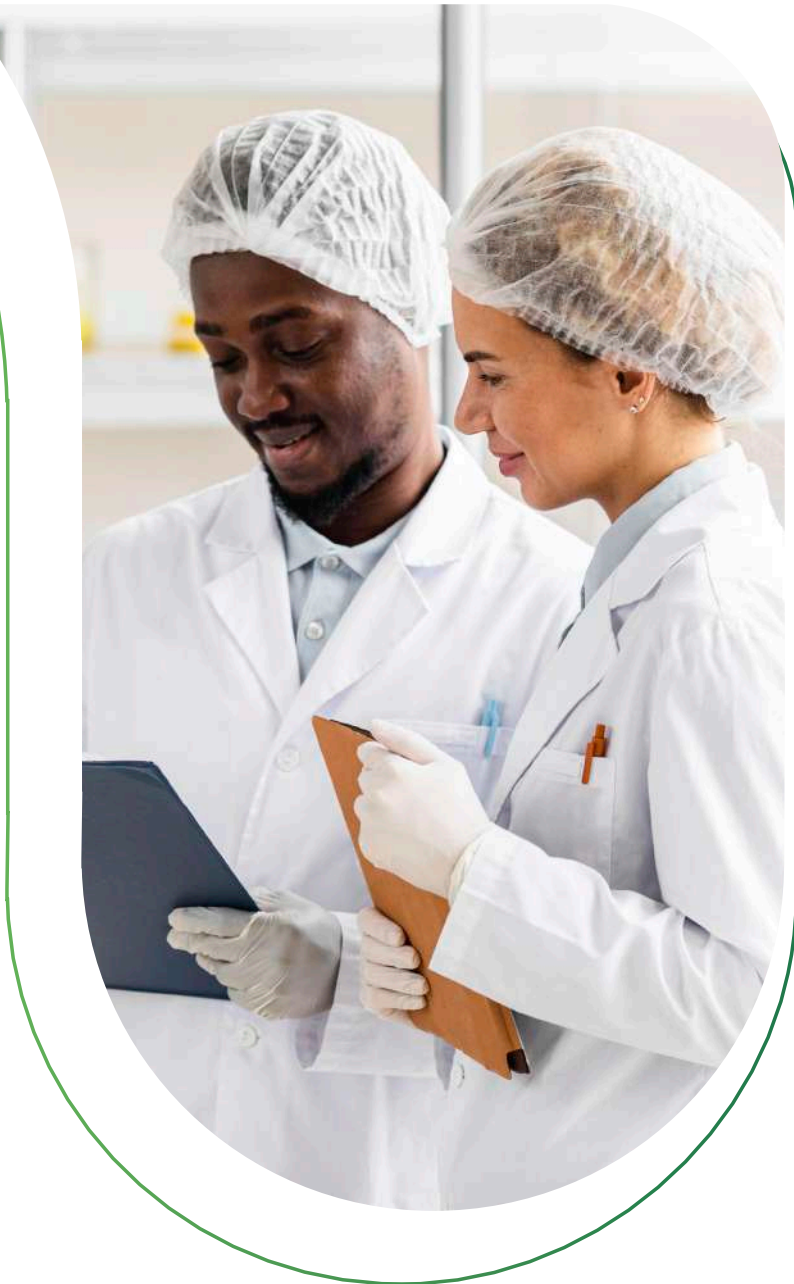
A RSDP entende que cultivar um relacionamento de diálogo, proximidade e compromisso junto aos médicos integrantes do Corpo Clínico de todas suas unidades é parte do cuidado com outro público, também, prioritário, que são os nossos pacientes/usuários.

A RSDP emprega esforços para assegurar condições adequadas para a prática médica em seus locais de trabalho, atendendo às demandas sinalizadas em busca de melhorias.

Em contrapartida, os médicos devem observar o cumprimento dos processos internos, estabelecer interações pautadas na ética, com respeito às diversidades e a transparência, estar alinhados aos valores da instituição e transparecer as orientações deste Código no desenvolvimento das atividades e relações.







## Fornecedores e Prestadores de Serviço

Como forma de promover um ambiente justo e transparente, a RSDP espera que seus fornecedores e prestadores de serviços estejam alinhados com os valores éticos explicitados neste Código de Conduta e em nossa Política de Compras e Fornecedores - RSDP/INST/POL 0015.

O relacionamento entre a RSDP, suas pessoas colaboradoras e seus fornecedores deve acontecer sempre no âmbito corporativo, tendo como referência a área de Suprimentos, devendo ser evitados contatos que visem interesses particulares e pessoais ou que não estejam previstos em contrato formalmente assinado pelas partes.

O relacionamento dos profissionais da RSDP com a indústria de materiais, equipamentos e medicamentos deve ser baseado na troca de informações que auxiliem o desenvolvimento da assistência à saúde.

Para essa relação ser saudável, incentivamos:

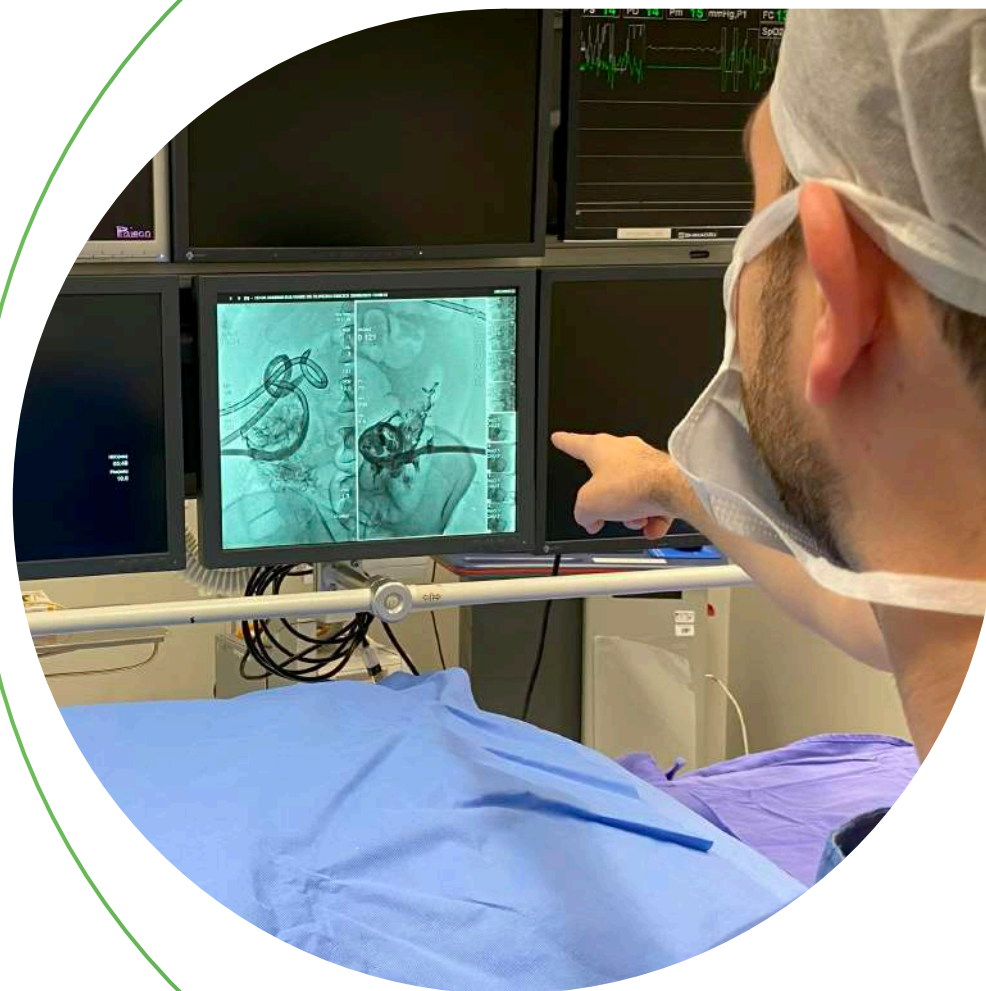
- Comportamento ético em todas as interações: paciente/usuário, pessoa colaboradora, fornecedor, prestador de serviço;
- Transparência nas relações comerciais e na contratação de fornecedores e prestadores de serviço;
- Proteção dos dados pessoais das partes envolvidas;
- Zelo pelas informações da RSDP utilizadas para realização dos trabalhos.

## Operadoras de Saúde

A RSDP conta com uma variedade de operadoras de saúde credenciadas. A atuação destas é estratégica e deve ser norteadada pela qualidade assistencial, transparência, eficiência, sigilo, sustentabilidade e investimentos constantes no desenvolvimento dos processos assistenciais.

Para tanto, os seguintes princípios devem ser seguidos:

- Preservar a privacidade sobre as informações da RSDP e dos seus pacientes;
- Manter investimentos constantes no desenvolvimento dos processos assistenciais;
- Cumprir obrigações contratuais e legais;
- Priorizar a segurança assistencial na formalização dos contratos de serviços;
- Assegurar a utilização de tecnologias em saúde solidamente fundamentadas e descritas na legislação aplicável, de forma a garantir segurança e equidade no acesso dos pacientes;
- Estar alinhado com os princípios deste Código e transparecer suas orientações no desenvolvimento das atividades e relações.



## Sistema Único de Saúde

A RSDP promove, acolhe, apoia e incentiva o Sistema Único de Saúde (SUS) reconhecendo a importância dos seus princípios – universalidade, equidade e integralidade – para a sociedade e a necessidade de fortalecer a sua manutenção assegurando o acesso da população.

## Autoridades Governamentais e Órgãos Públicos

A RSDP adota neutralidade política, não exercendo contribuições ou favorecimentos a partidos e organizações políticas, pessoas em cargos eletivos ou em processo de concorrência eleitoral.

A Rede respeita a individualidade das partes interessadas quanto à participação política, no entanto não permite manifestações nas dependências da instituição ou ainda vinculadas a RSDP.

A participação em negociações comerciais com entes públicos deve ser conduzida com extrema lisura, alinhada aos valores da RSDP e às diretrizes deste Código, bem como das políticas institucionais.

Os envolvidos devem preservar a concorrência leal e o andamento competitivo do processo, não utilizar de informações privilegiadas para obter vantagem para si ou para a RSDP e manter o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

## Sindicatos e Órgãos de Classe

A RSDP mantém uma relação de respeito com os Sindicatos e Órgãos de Classe, buscando cumprir os acordos pactuados, assim como reconhece a importância destas instituições e zela pela interação diplomática com as pessoas colaboradoras sindicalizadas.



## Imprensa

A RSDP respeita o papel da imprensa e das demais mídias e se compromete a transmitir as informações necessárias com transparência e responsabilidade. Informações sobre os produtos e serviços prestados devem assegurar a veracidade, a atualidade e a relevância contribuindo com a disseminação de conteúdo de interesse público sobre a saúde e os serviços prestados pela Rede.

## Parceiros Comerciais

A RSDP valoriza a relação de parceria comercial com empresas idôneas e zela por negócios baseados no equilíbrio, transparência, discrição e imparcialidade. Para tanto, o relacionamento com seus parceiros comerciais está pautado na prática de preços compatíveis com o mercado, no cumprimento dos procedimentos estabelecidos pela legislação tributária cabível e regulatória, em especial, vinculada à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## Igreja Católica e Congregação das Irmãs da Divina Providência

Toda Instituição cristã compreende sua missão como participação na missão de Jesus Cristo e reconhece a Igreja como proclamadora dessa missão. A Congregação das Irmãs da Divina Providência nasce, se desenvolve e é reconhecida pela Igreja como portadora de um Carisma próprio, isto é, um dom especial de Deus colocado a serviço das pessoas: manifestar o amor providente de Deus. Assim, o Carisma da Congregação não pertence às Irmãs, mas ao mundo, pois a Igreja é Católica, isto é, universal. E para que o Carisma se mantenha vivo é preciso que se encarne na vida de pessoas e seja, sempre de novo, relido e atualizado à luz do Evangelho e das necessidades atuais.





# 5. Gestão Financeira, Contábil e Patrimonial

## Gestão Financeira, Contábil e Patrimonial

Os ativos da RSDP, físicos e patrimoniais, são confiados a todas as pessoas colaboradoras, as quais são responsáveis pelo seu uso apropriado e sua salvaguarda, a qual implica em proteger contra mau uso, desperdício, perda, furto ou abuso.

Os registros das atividades financeiras e a contabilidade da RSDP são realizados de forma precisa, completa e verdadeira, e os controles internos relacionados deverão assegurar a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras.

A RSDP e as suas pessoas colaboradoras devem cooperar, sem restrições, com auditorias internas e externas.

A destruição de registros ou documentos relacionados aos pacientes/usuários, pessoas colaboradoras, segurança, meio ambiente, impostos, contratos, finanças, entre outros, somente pode ser feita após atingir os prazos e normativas legais.

Não será aprovado ou efetuado qualquer pagamento com a intenção ou ciência de que, no todo ou em parte, seja utilizado para qualquer finalidade que não seja a descrita no documento comprobatório de pagamento.

Nossa Política de Custos - RSDP/INST/POL 0014 fornece as diretrizes que norteiam a gestão financeira, contábil e patrimonial.



imento  
Divina Providência



## 6. Gestão da informação

## Divulgação e Uso de Informações

A RSDP considera suas informações, e as que estão sob sua guarda, como patrimônio, devendo o uso destas ser avaliado dentro dos critérios de disponibilidade, necessidade, integridade, confidencialidade e no tempo devido. Nossas políticas - Política de Privacidade e Segurança da Informação - RSDP/INST/POL 0016; Política Geral de Proteção de Dados Pessoas – RSDP/INST/POL 0025 - estabelecem diretrizes que visam a proteção deste ativo.

A utilização de dados em palestras, apresentações, publicações, trabalhos estudantis ou qualquer ato de divulgação para o público externo deverá ser submetida à aprovação prévia pela liderança imediata e Educação Corporativa, no que se refere a educação e produção científica, assim como a área de Comunicação e Marketing, quando se trata de divulgação nas mídias.

Todos são responsáveis pela confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações produzidas, recebidas e compartilhadas pela RSDP. Privilegiadas ou não, as informações da RSDP, não poderão ser utilizadas para fins pessoais ou divulgadas a pessoas não autorizadas.

Com base na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/18, igualmente deve-se preservar dados pessoais de pacientes/usuários, pessoas colaboradoras e parceiros, adotando consentimento prévio para o uso de tais informações, de acordo com a finalidade.



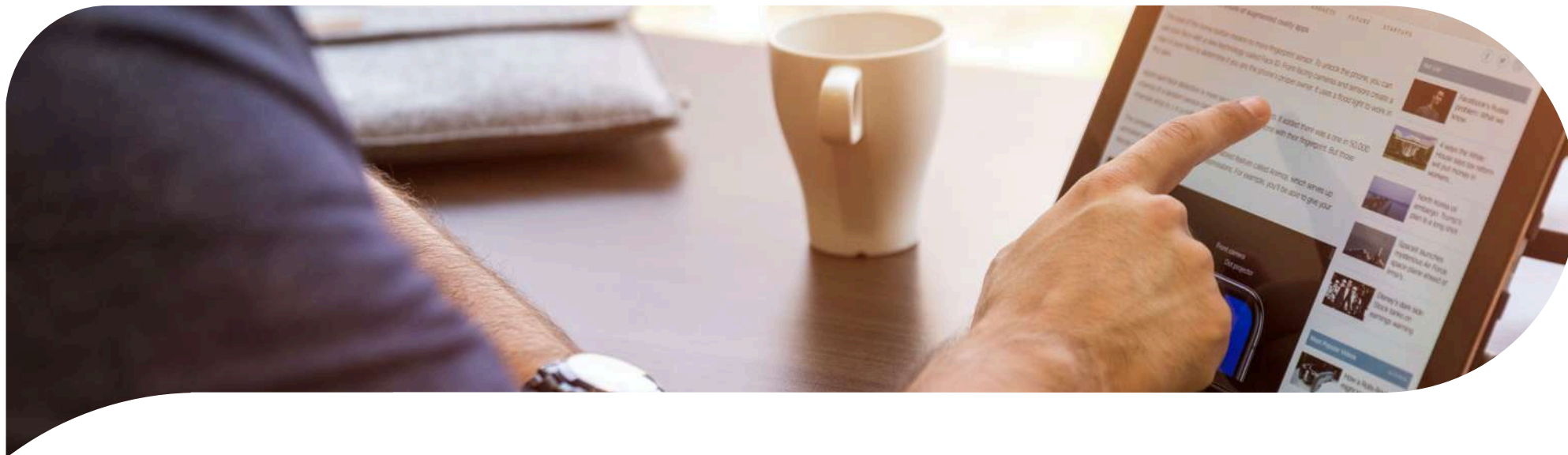


Senhas de acesso são ferramentas de proteção das informações e, por isso, seu uso deve ser sempre pessoal e intransferível. Qualquer ação executada por intermédio de uma conta será de inteira responsabilidade de seu proprietário (usuário). A Rede utiliza mecanismos de proteção e de gerenciamento de senhas que visam à manutenção da segurança dos acessos e das informações. Para garantir a segurança das informações, deve-se realizar a saída do sistema removendo o acesso, ao finalizar a atividades, principalmente, quando for utilizado equipamento compartilhado.

O Termo de Autorização para Uso de Imagem deverá ser aplicado pela RSDP sempre que houver registro de imagem (fotografia, voz, vídeo) de pacientes/usuários, pessoas colaboradoras entre outros. Este termo confere autorização à Rede para utilizar as imagens de acordo com a finalidade prevista no documento. As pessoas colaboradoras envolvidas na produção/obtenção das imagens não estão autorizadas a utilizar tais imagens para postagens em contas privadas, exceto quando se tratar de compartilhar as publicações da Rede com as imagens autorizadas em termo próprio.

#### O que nós incentivamos:

- Zelar pelas informações (dados financeiros, administrativos, pessoais, pessoais sensíveis entre outros) para que não haja vazamento;
- Compartilhar as informações apenas com pessoas autorizadas e que precisem da informação, ou seja, que possui clara finalidade quanto ao uso do dado;
- Classificar o conteúdo da informação (interna/externa, sigilosa/não sigilosa);
- Utilizar os bens, equipamentos e instalações da RSDP exclusivamente para operações e atividades institucionais.



## Internet, e-mail e mídias sociais

A utilização de internet, e-mail e mídias sociais por todas as pessoas colaboradoras da RSDP deve ser feita de forma responsável, ética e seguir as premissas da segurança da informação, estando de acordo com a Política de Comunicação Institucional – RSDP/INST/POL 0019. Entendemos que o uso destes canais de forma adequada promova mídia positiva, fortalecendo a imagem da entidade, assim como seu senso de pertencimento. Desta forma, queremos fazer um acordo indicando o que pode ser praticado, assim como aquilo que fica vetado.

### O que nós valorizamos:

- Seguir os perfis oficiais e compartilhar as postagens, atuando como promotor da instituição;
- Realizar a postagem de conteúdos que contribuam para a reputação da RSDP;
- Priorizar a criação do e-mail corporativo e utilizá-lo somente para o exercício das atividades laborais;
- Zelar pelo sigilo das informações de todos os públicos, dentro e fora do expediente.



## Declarações à Imprensa

Declarações à imprensa são sensíveis pelo caráter de acesso irrestrito ao público em geral e sem possibilidade de controle após sua divulgação, portanto devem ser realizadas exclusivamente por profissionais designados pela RSDP.

Caso qualquer pessoa colaboradora ou integrante do Corpo clínico seja procurado para dar informações, entrevistas ou declarações em nome da Rede, independentemente do veículo de comunicação e do interesse em questão, este deve direcionar a solicitação para a área de Comunicação e Marketing, a qual conduzirá a atividade, de acordo com a Política de Comunicação Institucional – RSDP/INST/POL 0019.



# 7. Gestão do Código

## Sigilo, Não Retaliação e Canais de Manifestação

Todos que se relacionam com a RSDP devem comunicar violações ou a suspeita de violações a esse Código de Conduta através do canal de denúncias da entidade, entrando em contato pelo site [www.contatoseguro.com.br/divinaprovidencia](http://www.contatoseguro.com.br/divinaprovidencia) ou telefone 0800 881 3531 (7 dias da semana/24 h).

Os registros poderão ser realizados de forma anônima, caso o denunciante não queira se identificar. Um número de protocolo gerado pelo sistema oportunizará o acompanhamento da manifestação e a conversação para a coleta de maiores informações a cerca do caso.

A RSDP preza pelo sigilo e não tolera retaliações contra a pessoa que, de boa fé, acione qualquer canal de denúncias, reportando situações de não cumprimento do Código. Nos comprometemos com confidencialidade e razoabilidade frente ao acolhimento dos relatos, priorizando a responsabilidade em detrimento da agilidade.

Os mesmos serão acompanhados pelo Comitê de Compliance, que ao identificar uma transgressão, emitirá parecer contendo a apuração dos fatos, análise das evidências, conclusões e ações relacionadas. Tais ações poderão determinar alterações nos processos institucionais, bem como estabelecer medidas educativas e/ou sanções disciplinares.

## Comitê de Compliance

O Comitê é um órgão de governança e controle, não estatutário, de caráter permanente, informativo, consultivo e deliberativo, sem função executiva, constituído para dar suporte à Diretoria da SSDP nos assuntos relativos à integridade institucional, sendo responsável pelos mecanismos de prevenção, detecção e respostas às violações às Leis, assim como aos princípios do Código de Conduta e demais regramentos internos.

## Penalidades e Ações Disciplinares

Entendemos que para promover bem-estar no ambiente de trabalho, dependemos de relacionamentos saudáveis entre as pessoas que compõe sua estrutura. Portanto, torna-se dever nortear nossas ações individuais de acordo com os princípios deste Código de Conduta, tendo a consciência que sua violação será passível de aplicação de medidas disciplinares.

As medidas disciplinares têm por objetivo estabelecer regras para garantir os padrões de comportamento exigidos e devem ser aplicadas em todas as situações em que um comportamento estiver em desacordo com estes padrões.

Tais sanções dependerão da gravidade da violação e de outras circunstâncias relevantes e podem incluir:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Suspensão;
- Demissão sem justa causa;
- Demissão com justa causa;
- Comunicação as autoridades competentes.

A aplicação de penalidades deve ser feita, sempre que possível, logo em seguida à falta cometida. Admitindo-se um período maior de tempo para a aplicação de penalidade quando a falta requerer apuração de fatos e das devidas responsabilidades.

Os casos de aplicação da gestão de consequências devem ser discutidos no âmbito do Comitê de Compliance, que mantém reporte sistemático à Presidência da SSDP com apresentação das deliberações do colegiado e a adesão dos gestores responsáveis pela execução das ações.



## **Termo de Ciência e Compromisso**

Todos as pessoas colaboradoras devem formalizar o aceite deste documento mediante instruções a serem disponibilizadas internamente pela RSDP.

## **Revisão e atualização**

A responsabilidade da revisão do conteúdo deste Código ficará atrelada a área da Integridade, contando com a contribuição de cada pessoas colaboradora para o seu aprimoramento e maturação.



**Integridade é responsabilidade de todos, contamos com o seu comprometimento!**



REDE DE SAÚDE  
**da Divina  
Providência**