

Código de Conduta



Índice

Palavra da Presidência.....	3
Objetivo e Abrangência.....	4
Missão, Visão e Valores.....	5
Colaboradores.....	5
Relacionamento com clientes.....	11
Relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços.....	12
Relacionamento com o Setor Público.....	14
Educação continuada e Treinamentos	16
Governança Corporativa.....	16
Práticas Sociais.....	17
Meio Ambiente	18
Política de brindes, presentes e hospitalidades.....	19
Conflito de interesses.....	19
Segurança da Informação.....	20
Canal de Denúncias.....	22
Disposições Gerais.....	23
Controle de versões.....	23
Termo de Compromisso.....	24

1. Palavra da Presidência

O Grupo Memorial é um grupo de empresas do segmento da saúde, sendo formado por duas operadoras de planos de saúde, hospitais, clínicas e laboratório.

O crescimento do Grupo vem ao longo dos anos através de bases sólidas, se mantendo firme em seus valores, princípios e missão.

Com o foco na assistência à saúde, a busca é incessante pelo aperfeiçoamento da prática médica, tendo profissionais altamente qualificados, investindo em tecnologia moderna e capacitando colaboradores para o atendimento humanizado através da Universidade Corporativa Memorial e das Oficinas de Capacitação, com cursos presenciais e virtuais, por meio da plataforma Memorial Qualifica.

O firme propósito do Grupo é se manter cada vez mais fortalecido no segmento da saúde no Rio de Janeiro e Grande Rio. Os investimentos na educação continuada são um diferencial para o alcance da missão do Grupo, que preza pela excelência no atendimento aos clientes. Não são poupados esforços e investimentos em tecnologias médicas para oferecer a todos os clientes a medicina de alto padrão.

O Grupo Memorial possui modelo de gestão centralizado e único, cujas bases são os Relatórios Gerenciais idealizados e implantados pelo Dr. Aziz Chidid Neto ao longo das décadas, que permite a visão estratégica individualizada das unidades, favorecendo a percepção globalizada das empresas com a perspectiva de sustentabilidade e ética.

A ética é o principal valor e representa o norte para a garantia da justiça corporativa e do desenvolvimento profissional com iguais possibilidades de crescimento.

O Grupo acredita na educação como fator preponderante para as mudanças, fortalecendo talentos individuais, sendo certo que os colaboradores representam o capital intelectual das empresas.

Seja bem-vindo.

Presidência.

2. Objetivo e Abrangência

O Código de Conduta do Grupo Memorial tem o objetivo de estabelecer e promover a conduta esperada de todos que possuem relacionamento com o Grupo Memorial, que deve ser pautada em comportamentos éticos e demais princípios do Grupo.

O presente Código é um instrumento jurídico elaborado com bastante responsabilidade justamente por sua relevância ao traçar diretrizes de conduta compatíveis com o Programa de Integridade, legislação trabalhista, em especial a Norma Regulamentadora NR 32 do Ministério do Trabalho e Emprego, demais normatizações de proteção ao trabalhador, normas da Vigilância Sanitária, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Política de Recursos Humanos, além das normas e regras internas das empresas, incluindo instrumentos de combate às práticas criminalizadas de corrupção, ao assédio moral e sexual, preconceito e discriminação.

O presente Código aplica-se a todos os colaboradores, administradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e demais terceiros.

O que se espera de todos é o engajamento em prol de ambientes seguros e saudáveis para o desenvolvimento laboral de todos os profissionais de modo equânime, em que as tratativas sejam isentas de pessoalidade, garantindo tratamento justo, sem distinção.

As diretrizes aqui tratadas devem ser entendidas como determinações que não podem ser desobedecidas. Isso representa segurança, certeza de tratamento igualitário e equilíbrio.

Desejamos que sua jornada em nossa empresa seja exitosa.

3. Missão, Visão e Valores

3.1 Missão

“Proporcionar aos nossos pacientes atendimento médico-hospitalar de qualidade através de tecnologia moderna e profissionais altamente qualificados, imprimindo sempre presteza e humanização ao atendimento, disseminando cultura e conhecimento científico.”

3.2 Visão

Ser um grupo de empresas voltado à assistência à saúde, verticalizado, possuindo operadoras de planos de saúde, hospitais, clínicas, centros de diagnóstico e atendimento completo ao cliente, distribuído geograficamente por todo o Rio de Janeiro.

3.3 Valores

- Ética;
- Transparência;
- Responsabilidade Social;
- Honestidade;
- Humanização;
- Excelência;
- Solidez;
- Sustentabilidade;
- Educação Continuada.

4. Colaboradores

4.1 Ambiente de trabalho

O Grupo Memorial investe continuamente na valorização das pessoas, visando a promoção do cuidado pessoal e institucional do colaborador em todas as práticas de atenção e gestão. Para esse fim, foi elaborada a Política de Recursos Humanos, com o objetivo de fortalecer ambientes de trabalho seguros, equânimes, saudáveis e harmoniosos.

Priorizamos o ambiente onde os funcionários encontram reconhecimento e segurança para que possam se desenvolver adequadamente. Por isso, o Grupo Memorial é um ícone de solidez e de cuidados com seus colaboradores, garantindo a todos excelentes condições de trabalho, de desenvolvimento profissional e de crescimento.

O relacionamento corporativo deve ser pautado na ética e no princípio de igualdade, em que práticas como assédio moral, assédio sexual, discriminação e preconceito são rechaçadas e punidas.

4.2 Recursos Humanos

A Área de Recursos Humanos dispõe de processos de recrutamento, seleção e contratação que incluem a ampla abordagem das normas da empresa e o que se espera de cada colaborador.

Na etapa de integração do colaborador são passadas todas as orientações presencialmente, e é distribuído o Manual de Normas e Regras em que estão compiladas as principais informações do presente Código de Conduta.

Todos devem conhecer o Programa de Integridade do Grupo e suas Políticas para que as melhores práticas de governança corporativa sejam adotadas.

Além dos instrumentos jurídicos que balizam o comportamento ético e a cultura institucional do Grupo, existem normas como a NR 32 do Ministério do Trabalho e Emprego, demais legislações sobre Segurança do Trabalho, entre outras. Para tal, o Grupo Memorial promove cursos e palestras pela Universidade Corporativa de modo que todos sejam conhecedores e se comprometam com o profissionalismo de excelência, independentemente do cargo que ocupam.

A postura profissional na empresa deve observar o seguinte regramento:

- Todos os profissionais devem exercer suas atividades totalmente lúcidos, sendo proibido permanecer na empresa sob efeito de álcool e demais tipos de drogas psicotrópicas;
- A integridade dos bens e recursos da empresa deve ser preservada;
- É terminantemente proibido qualquer tipo de relacionamento por intimidação, violência e agressividade;

- As relações de submissão e desrespeito são intoleráveis, constituindo falta grave;
- Ameaças são proibidas, independentemente do grau de dano que possam causar. Caso ocorram, devem ser denunciadas. A denúncia é um meio e uma ferramenta que assegura as boas práticas corporativas. A ninguém é dado o poder para intimidar, subjugar e ameaçar. Isso constitui falta gravíssima e passível de sanções disciplinares;
- Os profissionais envolvidos na gestão devem cumprir e fazer cumprir o presente Código de Conduta com rigor e exercer a liderança pelo exemplo e pela convicção nos valores do Grupo;
- Ao usar o uniforme e o crachá de identificação, você se compromete com a imagem e a reputação da empresa. Por isso, mesmo fora da empresa, o uso do uniforme imputa ao colaborador responsabilidade e compromisso com a boa conduta;
- É terminantemente proibida a entrada e permanência de amigos e/ou familiares, independentemente do grau de parentesco, nos setores de trabalho;
- É igualmente proibida a entrada e permanência de ex-funcionários nas dependências da empresa, salvo autorização expressa pelo gestor da unidade;
- É proibido receber e ofertar presentes, ingressos a shows/jogos e similares com fins de beneficiar-se ou a outrem;
- É proibido dar ingressos e convites recebidos pelo Grupo para outra pessoa. Eles são individuais e pessoais. Caso o contemplado não possa comparecer ao evento, deverá devolvê-los à empresa. Constitui falta grave o descumprimento dessa regra;
- É proibido gravar, filmar, fotografar e divulgar conversas, reuniões, pessoas e ambientes da empresa. A responsabilidade pela violação da confidencialidade dos assuntos da empresa e do sigilo dos dados e imagem das pessoas é totalmente de quem o fez;
- O Grupo rechaça todo e qualquer comportamento que possa ensejar crimes de assédio moral e sexual, discriminação, preconceito e racismo. Se houver alguma dessas práticas, deve ser denunciada.

4.3 Conduta Profissional

Pela característica assistencial à saúde, o Grupo possui em seu quadro de colaboradores uma diversidade de categorias profissionais, sendo muitas regidas pelos respectivos Conselhos: enfermagem, medicina, fisioterapia, farmácia, arquitetura, entre outros. Entretanto, existem outras regulamentações e normas que devem ser obedecidas além das normas internas do Grupo. Todas as regras convergem para a missão individual do colaborador: *“Ajudar a empresa a cuidar bem da saúde de nossos clientes.”*

São deveres comuns a todos:

- Ser assíduo e pontual;
- Usar o uniforme determinado para sua função, obedecendo às normas da segurança do trabalho conforme risco da ocupação. A empresa fornece o uniforme e EPI (Equipamento de Proteção Individual);
- No caso de desligamento da empresa, o colaborador deverá devolver as peças do uniforme, bem como o crachá de identificação e demais objetos que lhe tenha sido entregue para o exercício da atividade a qual fora contratado, como telefones e computadores;
- Se responsabilizar pelo crachá de identificação, comunicando o extravio ao superior imediato;
- Exercer as atividades com integridade e ética;
- Guardar os pertences nos armários próprios;
- Estar comprometido com todas as regras contidas neste Código;
- Cumprir as normas de proteção ao trabalhador, além das normas internas da empresa;
- Agir de forma equânime com todos, prezando pelo respeito à diversidade e particularidade de cada indivíduo;
- Não praticar e não tolerar condutas discriminatórias, sejam elas relacionadas a religião, orientação sexual, gênero, raça, questões econômicas, dentre outras;
- Contribuir para um ambiente de trabalho saudável;
- Manter o decoro em festas, encontros, reuniões da empresa, evitando embriaguez e abusos como assédio ou importunação sexual;

- Manter o decoro fora da empresa se estiver usando uniforme;
- Se responsabilizar pelo uso e guarda dos recursos disponíveis, incluindo ferramentas, materiais, equipamentos, dentre outros;
- Se negar a executar alguma tarefa que venha ofender o Programa de Integridade e demais leis aplicáveis;
- Rechaçar e denunciar atitudes intimidadoras que possam configurar assédio, discriminação, preconceito ou desrespeito à diversidade;
- Manter os papéis e arquivos eletrônicos bem guardados, zelando pela segurança da informação;
- Preservar o sigilo e a confidencialidade das informações obtidas, mesmo após o fim do contrato;
- Denunciar, nos canais apropriados, atitudes que ferem as normas internas do Grupo e demais normas aplicáveis.

É proibido:

- Dispor dos recursos da empresa de forma indevida, sendo vedada a utilização para benefício próprio;
- Utilizar entorpecentes, sejam eles naturais ou sintéticos, ingerir bebidas alcoólicas e fumar nas dependências da empresa;
- Portar armas, munições ou demais itens perigosos que tragam risco à segurança e saúde de todos;
- Comercializar alimentos e produtos nas dependências do Grupo;
- Dar senha ou chave do armário individual para outras pessoas;
- Usar telefone durante o atendimento ao cliente, a não ser que seja necessário para a celeridade do atendimento;
- Promover propaganda política ou religiosa;
- Acessar sites impróprios, enviar e-mails ou mensagens que não sejam pertinentes ao exercício da função;
- Abrir e-mails pessoais nos computadores da empresa;
- Usar pen drives em computadores da empresa sem autorização;
- Deixar o monitor ligado quando se ausentar da mesa de trabalho;

- Usar o nome ou a marca de quaisquer empresas do Grupo, salvo autorização expressa da Alta Administração;
- Fazer assinatura de e-mail sem autorização da gerência de Recursos Humanos. Somente a Área de Tecnologia da Informação poderá fazer as assinaturas de e-mails corporativos;
- Receber ou autorizar a entrada de pessoas estranhas ao quadro de funcionários da empresa, mesmo que sejam ex-funcionários;
- Entrar em outros setores sem necessidade;
- Manifestar-se em veículos de comunicação (televisão, mídias sociais, impressos, dentre outros) em nome da empresa, sem prévia autorização;
- Divulgar informações relacionadas ao trabalho ou à empresa, sem prévia e expressa autorização;
- Ocupar-se de atividades que possam ensejar conflito de interesses;
- Falar mal da empresa, postar particularidades nas redes sociais e divulgar informações não autorizadas;
- Comer e beber nos postos de trabalho;
- Praticar e/ou incentivar jogos de azar dentro da empresa;
- Agir com discriminação ou preconceito em relação a todas as pessoas da empresa, tanto funcionários como clientes, prestadores de serviços e fornecedores.

Os profissionais que trabalham nas Unidades Prestadoras de Serviços Médicos deverão seguir, além das condutas elencadas neste documento, as legislações específicas aplicáveis, sejam elas Decretos, Resoluções, Portarias e Códigos profissionais de suas categorias.

Os trabalhos produzidos/desenvolvidos para o Grupo por seus profissionais são considerados propriedade intelectual da empresa, sendo proibida sua divulgação e seu uso para propósito diferente para os quais foram feitos. A infração dessa regra será passível de aplicação de medidas disciplinares sem prejuízo das medidas legais.

5. Relacionamento com clientes

O Grupo Memorial é reconhecido no mercado pela qualidade assistencial, o que fideliza os clientes às unidades. Devemos a esses clientes respeito e busca incessante pela melhoria nos processos, principalmente na lida com as demandas de seu atendimento, independentemente do grau de complexidade.

A humanização e a qualidade na comunicação são imprescindíveis. Estamos preparados para atender o cliente com segurança e presteza nas informações.

A valorização do cliente gera um ciclo virtuoso em que as possíveis falhas ou descontentamentos são atenuados pelo bom relacionamento.

Para assegurar a excelência no atendimento ao cliente, além das ações do programa de educação continuada voltadas à qualificação, o Grupo determina as seguintes condutas de seus colaboradores:

- Se apropriar de conhecimento sobre a empresa a fim de transmitir segurança ao cliente;
- Ser célere e resolutivo no atendimento às necessidades do cliente, direcionando-o corretamente quando a solução for pertinente a outro setor;
- Ouvir o cliente e seu acompanhante com paciência de modo que eles percebam que o colaborador compreende suas necessidades e suas preocupações;
- Procurar falar em tom de voz agradável e agir com calma, explicando de modo claro o que o cliente precisa saber;
- Acolher as críticas com calma e procurar minimizar o problema dentro de sua alçada;
- Tratar o cliente e o acompanhante com cerimônia e respeito, evitando reações negativas;
- Não usar telefone celular enquanto estiver atendendo o cliente. O foco deve ser no cliente;
- Se abster de conversas particulares com clientes e acompanhantes, procurando focar exclusivamente na empresa e na assistência a eles;

- Retornar ao cliente sempre que a solução do problema possa demorar um pouco mais, explicando que está trabalhando para a solução;
- Cumprir o que promete ao cliente e ao acompanhante;
- Ser proativo para minimizar conflitos, principalmente nas salas de espera e recepção, buscando ajudar o colega para a rapidez do atendimento;
- Reportar ao supervisor todas as questões que não conseguir resolver ou que fujam de sua alçada;
- Tratar os médicos com cerimônia, falando baixo e deixando claro o que pretende com sua abordagem;
- Não utilizar folhas com dados de pacientes e colegas de trabalho como rascunho. Elas devem ser descartadas preferencialmente em picotadoras;
- Manter-se fiel à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, guardando total sigilo dos dados do paciente.

6. Relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços

O relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços e demais terceiros que possuem relação com o Grupo, tem por fundamento a integridade, a ética, a impessoalidade e a confiança mútua.

O Grupo Memorial seleciona seus parceiros com isenção e profissionalismo, levando em consideração critérios técnicos, objetivos e profissionais, que garantem o alcance do melhor custo-benefício, sem interesse ou favorecimento pessoal ou de terceiros.

Os fornecedores e prestadores de serviços, em suas tratativas comerciais, deverão atuar em conformidade com este Código de Conduta, com o Programa de Integridade, com as políticas internas e demais legislações aplicáveis. Devem, ainda, zelar pelo sigilo e confidencialidade das informações obtidas em decorrência da prestação do serviço, considerando que o vazamento de dados pessoais constitui ofensa à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

O Grupo Memorial realiza um rigoroso processo de seleção e diligência prévia (*due diligence*) dos fornecedores e parceiros contratados. Dessa forma, os negócios são firmados com parceiros de boa reputação que cumprem suas obrigações trabalhistas,

tributárias, ambientais e previdenciárias. Valorizamos a contratação de empresas engajadas em questões socioambientais, comprometidas com a sustentabilidade e com o bem-estar de seus colaboradores.

Para a contratação de empresas prestadoras de serviços e fornecedoras, há uma série de requisitos e critérios contemplados no Programa de Integridade, nas Políticas do Compliance e na Governança Corporativa.

Critérios e padrões de conduta na contratação:

- ✓ O memorial descritivo dos serviços e dos materiais, com todas as especificações, deve ser elaborado e entregue às empresas concorrentes para que o processo de licitação aconteça nas mesmas condições;
- ✓ Empresas que tenham vínculo com políticos, na ativa ou não, partidos políticos, agentes públicos, órgãos reguladores, autarquias e associações de entidades do segmento da saúde, até o terceiro nível de parentesco, não poderão participar do processo de licitação;
- ✓ Como regra, as empresas cujos sócios tenham parentesco, até o terceiro grau, com o gestor da unidade, não poderão participar do processo de licitação tanto para serviços como para fornecimento de produtos, materiais, medicamentos e insumos, de modo a mitigar os riscos de conflito de interesses;
- ✓ As empresas acima citadas poderão participar dos processos de licitação em regime de exceção, após análise dos comitês de Compliance e de Governança Corporativa, e aprovadas pela Alta Administração;
- ✓ As empresas candidatas à licitação devem ser investigadas pelo setor Jurídico quanto à situação trabalhista, tributária, ambiental e previdenciária, para que sejam consideradas aptas a trabalharem com nossa empresa;
- ✓ As empresas contratadas deverão apresentar, quando for o caso e considerando os riscos do serviço a ser executado, a validação dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI por elas fornecidos e que contenham o selo de certificação do INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;

- ✓ A contratação das empresas consideradas aptas para a concorrência será sempre pautada nos critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades do Grupo Memorial;
- ✓ O processo de licitação deverá contar com, pelo menos, três empresas para entregarem o orçamento com prazo de execução, formas de pagamento e escopo dos serviços em proposta;
- ✓ A empresa vencedora da licitação deverá entregar ao gestor da unidade a fotocópia da identificação de cada trabalhador envolvido da prestação do serviço;
- ✓ A proposta e o contrato devem ser analisados pelo departamento Jurídico após a análise técnica da diretoria ou do profissional que requerer os serviços e produtos. Sem a concordância expressa do Jurídico e da Alta Administração, nenhuma proposta poderá ser aceita e nenhum contrato assinado;
- ✓ Os fornecedores de materiais e produtos serão objeto de pesquisa prévia, antes mesmo de serem contactados para formalizarem a parceria com o Grupo Memorial;
- ✓ Nenhuma empresa prestadora ou fornecedora de serviços e produtos poderá ofertar ou receber presentes com valores não simbólicos ou que excedam à alçada determinada na Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades;
- ✓ Toda e qualquer cotação/licitação deve manter o rigor nas tratativas, obedecendo as boas práticas de Compliance, sendo intolerável o ganho ou a oferta de presentes ou benefícios.

7. Relacionamento com o Setor Público

O Grupo Memorial atua de forma ética, íntegra e transparente no trato com a Administração Pública. Nesse sentido, cumpre estritamente todas as leis, regulamentações, políticas internas e normas pertinentes, notadamente a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção e suas posteriores alterações), bem como o Decreto nº

11.129/2022 que a regulamenta, além do Programa de Integridade e suas respectivas Políticas.

Todas as negociações e operações realizadas pelo Grupo Memorial com o setor público são imparciais, impessoais e desprovidas de qualquer tipo de conotação política, seguindo todos os critérios com rigor e sem influência de agentes públicos.

Na relação com agentes públicos são terminantemente proibidos recebimento e oferta, direta ou indireta, de brindes (mesmo de valor simbólico), presentes, viagens, hospedagens, entretenimento, despesas, favores, dinheiro ou quaisquer tipos de vantagens ou benefícios.

O Grupo Memorial reforça o compromisso com seu Programa de Integridade no combate às práticas contrárias às leis ou aos normativos internos, não tolerando tais práticas e assegurando a aplicação rigorosa de sanções cíveis, sem prejuízo das criminais.

Não são permitidas contribuições a partidos políticos e a candidatos a cargos políticos em nome do Grupo Memorial e de suas empresas. Os colaboradores não podem, sob hipótese nenhuma, fazer individualmente, direta ou indiretamente, qualquer contribuição a partidos políticos e a candidatos a cargos políticos vinculando o nome do Grupo Memorial e de suas empresas. Isso constitui falta gravíssima.

No tocante às Licitações Públicas, o Grupo atua em estrita conformidade com a Lei nº 8.666/1993 e com a Lei nº 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Portanto, repudia qualquer tipo de concessão de vantagem indevida, seja a agente público ou a licitante concorrente, bem como a prática de fraudes e atos de corrupção que venham a comprometer a lisura do processo licitatório.

O Grupo Memorial disponibiliza os Canais de Denúncia como ferramenta do seu Programa de Integridade. Todos os colaboradores têm obrigação de denunciar irregularidades e más práticas presenciadas ou noticiadas, principalmente no que diz respeito ao relacionamento com o setor público. Não denunciar significa ser conivente com as práticas ilegais e com os prováveis riscos que o Grupo pode vir a sofrer pela omissão ao fato.

8. Educação Continuada e Treinamentos

O Grupo Memorial sempre entendeu a educação como fator transformador da sociedade, por esse motivo criou a **Universidade Corporativa Memorial**, que é o programa de educação continuada que tem como objetivo a capacitação de seus colaboradores.

Além dos cursos de gestão administrativo-financeira e gestão médica, a Universidade Corporativa desenvolve Oficinas de Capacitação cujos temas são setorizados, como as Oficinas de enfermagem, EXCEL, atendimento, liderança, entre outras.

Os cursos e as Oficinas da Universidade Corporativa acontecem em dia e horário de trabalho, sendo a presença obrigatória.

A Universidade Corporativa possui como missão **“Formar e desenvolver talentos humanos através da aprendizagem e do desenvolvimento de competências, tendo como princípio a valorização do capital intelectual como fator preponderante de crescimento e de alcance das metas empresariais”**.

9. Governança Corporativa

A Governança Corporativa está intimamente ligada à transparência, gestão eficiente, equidade e responsabilidade corporativa. Trata-se do pilar que determina as boas práticas de gestão que uma empresa deve adotar, envolvendo os mecanismos de conformidade com as normas, as políticas internas e legislação aplicável, a prestação de contas e o mapeamento dos riscos, traçando planos de detecção, prevenção e remediação de práticas de corrupção e fraudes, de irregularidades e outros desvios éticos e de conduta.

Através das boas práticas corporativas, os princípios e valores adotados pelo Grupo Memorial são reafirmados, gerando confiabilidade na relação com seus clientes, colaboradores, fornecedores e terceiros em geral.

10. Práticas Sociais

Para o Grupo Memorial, o compromisso com as causas sociais, com o desenvolvimento humano pessoal e profissional, com os processos de inclusão, com a saúde e a segurança no ambiente de trabalho, é imprescindível para o cumprimento dos valores descritos neste Código. A própria Universidade Corporativa é um compromisso social que o Grupo assume perante a comunidade, já que prepara profissionais qualificados para as empresas e para o mercado da saúde. A relação entre empresa, colaboradores e comunidade deve ser harmônica e ter como norte o respeito ao ser humano e suas particularidades.

Para tanto, o Grupo adota práticas de responsabilidade social, em destaque:

➤ Programa de Medicina Preventiva

O Grupo Memorial desenvolve o Programa de Medicina Preventiva, o Pró-Qualidade de Vida. São palestras e orientações mensais sobre a prevenção de doenças crônicas, como diabetes, hipertensão, tabagismo, alcoolismo e osteoporose, favorecendo o resgate da autoestima e da vida social. O Blog “Vida Memorial” é atualizado permanentemente com matérias disponibilizadas a todos os clientes e funcionários.

➤ Memorial Humanizado

O projeto “Memorial Humanizado” tem como objetivo desenvolver o relacionamento humanizado com as pessoas que precisam de uma palavra amiga e um conforto. Para alcançar este objetivo, o Memorial Humanizado desenvolve intensa programação de treinamento dos funcionários das áreas de recepção, da equipe de enfermagem, portaria e laboratório de suas unidades. A humanização é fortalecida nas relações corporativas, levando a cada colaborador o sentimento de que pertence a uma grande empresa que valoriza a empatia.

A humanização no atendimento tem por fundamento a necessidade de o gestor ter sempre em mente que cada indivíduo é único e tem necessidades próprias e, por isso, a busca pelo conforto físico, emocional e psicológico que traduz o conceito de humanização, se faz imprescindível na boa gestão dos recursos humanos,

principalmente. Ou seja, a humanização da equipe é condição prévia para a humanização no atendimento do paciente.

11. Meio Ambiente

Alinhado com as políticas de preservação do meio ambiente e sustentabilidade, O Grupo Memorial desenvolve o “Projeto Ações Ambientais” voltado ao propósito de sustentabilidade, cuidados com o meio ambiente e racionalização dos recursos naturais em todas as suas empresas. O planejamento estratégico contempla as ações em conformidade com leis e normativos atinentes.

Isso se traduz no incentivo e fortalecimento das práticas do dia a dia voltadas ao uso consciente dos recursos naturais renováveis e não renováveis junto aos seus colaboradores e terceiros. São condutas conscientes apoiadas por todos e estimulada pelos projetos de educação ambiental para evitar toda e qualquer forma de desperdício.

Nos ambientes hospitalares, o Grupo tem definidas estratégias de gestão de resíduos e promove treinamentos periódicos, orientando sobre o correto descarte, manipulação, separação e conservação. Há compromisso com o correto tratamento de resíduos, incluindo o lixo reciclável.

A contratação das empresas de transporte e descarte de resíduos hospitalares é feita considerando o perfeito enquadramento nas exigências legais do CONAMA - Conselho Nacional do Meio Ambiente e da ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária, entre outras legislações acessórias, além do licenciamento anual atualizado.

Sobre as empresas de modo geral, são priorizadas as contratações daquelas que valorizam as ações ambientais.

Em todas as esferas, O Grupo Memorial assume o compromisso de propagar a cultura sustentável, realizar campanhas de educação permanente e continuada sobre o desperdício de luz e água, implementar ações pontuais relativas à coleta seletiva do lixo reciclável e redução do consumo de papel e de materiais descartáveis. Paralelamente, segue com a identificação, estruturação e acompanhamento das melhorias necessárias à otimização das ações.

12. Política de brindes, presentes e hospitalidades

O Grupo Memorial tem bem definidas as diretrizes para o recebimento e oferecimento de brindes, presentes e hospitalidades. Essas diretrizes são determinações pautadas nos instrumentos do Compliance e da Governança Corporativa como forma de combate incisivo à prática de corrupção, suborno, fraudes e benefícios indevidos, e devem ser acatadas por todos.

Em relação a agentes públicos, é terminantemente proibido dar ou receber qualquer tipo de brinde, presente e hospitalidade, independentemente da alçada de custos, dado que o relacionamento com o setor público exige a observância rigorosa dos princípios da moralidade e transparência. Importante lembrar que são considerados agentes públicos todos aqueles que exercem ou exerceram funções públicas, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo.

13. Conflito de Interesses

Os colaboradores devem pautar suas condutas na ética e na integridade, sendo inadmissível que interesses particulares conflituem com os interesses do Grupo Memorial. O conflito de interesses ocorre quando alguém age em benefício próprio ou com intuito de obter vantagem para familiares, pessoas próximas, agentes públicos ou fornecedores, em detrimento de interesses legítimos e exclusivos do Grupo.

Também esbarra no conflito de interesses a contratação de parentes para o mesmo setor, principalmente se houver subordinação direta entre ambos. O candidato aprovado nos processos de recrutamento e seleção deverá informar se há, na mesma unidade ou setor, parente até o terceiro grau de parentesco, incluindo cônjuge.

O Programa de Integridade e o Código de Conduta determinam uma série de condutas a serem seguidas por todos que possuem relacionamento com o Grupo Memorial e dispõem sobre as condutas inaceitáveis. Caso o colaborador se depare com situações que contrariem as normas do Grupo, normas legais ou que configurem conflito de interesse, deverá denunciar para que sejam averiguadas e tomadas as decisões que anulem os

efeitos, além de punição disciplinar na medida da gravidade, sem prejuízo das sanções legais.

Os responsáveis por operações e transações com o Grupo, diretas ou indiretas, possuem o dever de se declarar isentos e de informar questões que possam caracterizar conflitos de interesse. Com esse intuito, o Grupo Memorial solicitará em suas negociações a “Declaração de Conflito de Interesses”, contendo a descrição de atos e fatos que possam afetar a impessoalidade ou a integridade na tomada de decisões.

Todos que possuem relacionamento com o Grupo devem denunciar quaisquer atos ou suspeitas que possam sugerir conflito de interesses.

14. Segurança da Informação

Com a da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.709/2018, foram implantados processos para o tratamento das informações individuais das pessoas naturais e rotinas de prevenção contra o vazamento dos dados individuais sensíveis.

A coleta de informações pessoais de colaboradores, fornecedores e terceiros faz parte da essência das operações e das atividades cotidianas do Grupo. Dessa forma, o acesso a tais dados deverá se limitar apenas às pessoas autorizadas e somente quando imprescindível à execução do trabalho.

O Grupo Memorial preza pela segurança dos dados coletados, adotando mecanismos de segurança para proteção de dados e informações cadastrais de colaboradores, clientes, fornecedores e terceiros.

Portanto, no tocante à segurança da informação, para atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados, medidas preventivas são imprescindíveis:

- ✓ Manter sigilo e confidencialidade das informações pessoais e corporativas, sendo proibida a divulgação ou o uso dessas informações para outros fins;
- ✓ Não compartilhar e-mails, arquivos, documentos ou imagens que contenham dados pessoais;

- ✓ Usar os documentos para fins estritamente necessários, evitando deixá-los expostos ou desprotegidos nos postos de trabalho;
- ✓ Guardar a senha de acesso ao sistema, não divulgando-a para ninguém. A senha é pessoal e intransferível, cabendo sanções disciplinares para os casos de vazamento da senha e das informações, sem prejuízo das sanções legais;
- ✓ Utilizar os dispositivos da empresa para, tão somente, tarefas pertinentes à função, não sendo permitido o compartilhamento desses dispositivos, mesmo que em sistema de trabalho de home office;
- ✓ Se responsabilizar pelo uso e tratamento das informações pessoais e sensíveis de clientes, colegas de trabalho, fornecedores, prestadores e demais terceiros;
- ✓ Descartar guias e demais papéis com os dados pessoais dos pacientes em fragmentadora após o uso, de modo a eliminar a possibilidade de vazarem informações;
- ✓ Não usar formulários ou guias com os dados dos pacientes como papel de rascunho;
- ✓ Seguir a Política de Segurança da Informação em conformidade com a legislação pertinente – Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD;
- ✓ Desligar os computadores da empresa ou ativar a proteção de tela, nas ocasiões em que se afastar de sua estação de trabalho, a fim de que as informações tratadas não sejam acessadas, visualizadas ou divulgadas;
- ✓ Não compartilhar fotos e vídeos do paciente ou de seu prontuário, salvo se houver necessidade relativa à análise por junta médica e em busca de melhorias no diagnóstico, tratamentos ou cura. Ainda assim, a identificação do paciente, por partes do corpo ou rosto, deve ser evitada;
- ✓ Não divulgar em mídias sociais fotos, filmagens, gravações ou qualquer forma de comunicação, de forma a expor as dependências da empresa, os colaboradores e clientes.

Pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, dados sensíveis são dados pessoais de origem racial ou étnica, referente à saúde ou à vida sexual, convicção religiosa, dado genético ou biométrico, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter

religioso, filosófico ou político, vinculados a uma pessoa natural. Essas informações exigem atenção especial, principalmente quando veiculados em prontuários médicos, informados por clientes ou seus familiares. Na prática, esses dados se referem às condições físicas e/ou mentais de um paciente e as informações sobre seu estado de saúde, sendo sua utilização limitada ao fim proposto, com sigilo e acessados apenas pelos profissionais autorizados.

15. Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias é mais uma ferramenta contra más práticas corporativas, que deve ser acionado sempre que alguém perceber violações aos padrões de conduta, diretrizes e princípios previstos neste Código, bem como em normativos internos do Grupo Memorial.

O Canal de Denúncias é levado a sério e a identidade de quem denuncia é guardada em sigilo absoluto. Isso demonstra que nossa intenção é corrigir as possíveis falhas para que a empresa tenha o mais harmonioso ambiente em que o respeito e a impessoalidade sejam assegurados.

As pessoas podem denunciar se identificando, se assim preferirem. Mesmo assim, o sigilo da identidade do denunciante será preservado.

Toda denúncia é investigada e as medidas cabíveis aplicadas. Por esse motivo, quem denunciar deve estar certo dos fatos, narrar de modo detalhado e, quando possível, comprová-los. A investigação das denúncias demanda tempo e pessoas para que seja dentro da ética e da justiça. Dessa forma, utilize o canal de denúncias de modo responsável.

No caso de denúncias ou de dúvida, solicitação de esclarecimento ou suspeita de violação, nos termos deste Código, a comunicação poderá ser feita diretamente pelos e-mails canaldenuncia@grupomemorial-rj.com.br e canalrh@grupomemorial-rj.com.br.

O reporte de denúncias possui alta relevância para o Grupo Memorial, pois de suas apurações poderão surgir apontamentos para necessidades de melhoria na capacitação

e treinamento de colaboradores, otimização de processos, planos de ação e aperfeiçoamento das políticas já existentes.



E-mail: canaldenuncia@grupomemorial-rj.com.br
canalrh@grupomemorial-rj.com.br

16. Disposições Gerais

O Código de Conduta do Grupo Memorial possui validade indeterminada e será revisado sempre que for necessário à adequação de regulamentos internos e demais legislações.

O Grupo compromete-se a realizar periodicamente treinamentos sobre este documento, abrangendo colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços em geral.

Este Código deve ser seguido, respeitado e observado por todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico.

A violação das diretrizes e normas estabelecidas neste documento acarretará sanções disciplinares, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

17. Controle de versões

Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão/Ano
Compliance	Jurídico	Alta Administração	1ª/2023

18. Termo de Compromisso

Declaro que recebi, nesta data, um exemplar do Código de Conduta do Grupo Memorial, via QR Code.

Estou ciente de que esse é um documento que norteia as condutas corretas para todos os profissionais e que, caso eu tenha alguma dúvida, deverei entrar em contato com meu superior imediato, com a Área de Recursos Humanos, com a Ouvidoria ou acionar o Canal de Denúncias.

Em caso de denúncias deverei usar os canais divulgados no presente Código e nas dependências da empresa.

Estou ciente que este Código tem como objetivo formalizar os padrões de comportamentos fundamentados no melhor nível ético, profissional e pessoal, buscando o equilíbrio e as boas práticas de Governança Corporativa no Grupo Memorial.

Declaro, ainda, estar ciente de que a Área de Recursos Humanos está pronta a dirimir quaisquer dúvidas sobre as políticas que regem as relações de trabalho dentro da empresa e com os clientes externos no que tange à condução de negócios e atendimento ao cliente.

Assumo o compromisso de adotar as melhores práticas empresariais e de relacionamento corporativo, de modo a agregar valor com minhas obrigações profissionais.

Entendo que a integridade e a ética são valores que devo preservar ao realizar os trabalhos para os quais fui contratado.

Declaro estar ciente de que ferir os valores e princípios aqui descritos geram a aplicação de medidas disciplinares e legais, sem prejuízo das penalidades criminais quando se tratar de crimes de assédio, discriminação e racismo.

Declaro que li e aceito os termos descritos no Código de Conduta do Grupo Memorial.

Data: ____ de _____ de _____.

Nome: _____

Nº da Matrícula: _____ Área: _____