



Cartilha de Orientação

**CANAL DE
COMPLIANCE**



O Grupo Chavantes acredita que a integridade é fundamental para assegurar a qualidade dos serviços e o uso responsável dos recursos. Por isso, atua com transparência, ética e responsabilidade, no cuidado com os pacientes, no respeito aos colaboradores e na relação de confiança construída com o poder público e com a comunidade.

Com esse propósito, nosso Programa de Compliance se estrutura para fortalecer a cultura ética e assegurar que todas as práticas institucionais estejam alinhadas às leis, normas e valores institucionais. O programa conta com o apoio da alta gestão, o trabalho permanente do Comitê de Ética e Compliance, a revisão periódica das políticas internas e ações contínuas de capacitação e conscientização sobre o tema.

Temas como ética, combate a corrupção e ao assédio, proteção de dados e conformidade legal são tratados de forma integrada e permanente, com foco na sustentabilidade institucional, na segurança e no bem-estar de todos.

O Canal de Denúncias do Grupo Chavantes é uma ferramenta essencial desse compromisso. Ele permite que qualquer pessoa possa relatar, de forma segura, confidencial e, se desejar, anônima, situações que violem nossos princípios éticos.

QUAL A FINALIDADE DO CANAL DE DENÚNCIA?



2

O Canal de Denúncia é um canal online que permitem que o denunciante possa encaminhar sua manifestação de forma rápida e segura, relatando situações que identifiquem quaisquer indícios de violação às diretrizes éticas, políticas internas ou normas legais que norteiam o Grupo Chavantes.

Esse é um ambiente seguro para acolher e tratar o seu relato!

Para acessar o canal, entre no site do Grupo Chavantes, clique no ícone “Contatos” (no canto superior da tela) e, em seguida, selecione o ícone “Compliance”.

A partir daí, siga as instruções para registrar sua manifestação de forma simples e segura. Você também pode acessar diretamente o canal escaneando o **QR Code** ao lado.



4.1 Relatos completos são fundamentais.

Para que sua denúncia seja analisada corretamente e receba o tratamento necessário, é essencial incluir informações completas, claras, objetivas e fundamentadas.

Inclua:

- Datas, locais e horários;
- Nomes dos envolvidos;
- Documentos, mensagens, imagens ou qualquer outra evidência;
- Relato detalhado do que aconteceu e em que contexto;
- Ou se identifique para podermos entrar em contato.

4.2 Denúncias podem ser anônimas. Mas ao se identificar, você possibilita que a Ouvidoria ou o Comitê de Ética e Compliance da sede administrativa do Grupo Chavantes entre em contato para solicitar informações e/ou evidências, aumentando a qualidade da análise e a efetividade do retorno.

4.3 Quando finalizar a manifestação será gerado um número de protocolo para que você possa acompanhar sua manifestação;

ATENÇÃO

*SEU RELATO PODE SER ENCERRADO SE O MESMO NÃO
TROUXER ELEMENTOS MÍNIMOS DE ANÁLISE (EX.: AUSÊNCIA DE
INFORMAÇÕES BÁSICAS OU FALTA DE EVIDÊNCIAS).*

O que diz a legislação:

A Ouvidoria pode receber denúncias anônimas, mas, conforme a Lei nº 13.460/2017, manifestações feitas sem identificação não possibilitam o envio de atualizações sobre o andamento nem garantem uma resposta conclusiva.

O QUE PODE SER RELATADO NO CANAL DE DENÚNCIA?



5

Condutas que não estejam conforme as diretrizes éticas, políticas internas ou normas legais que norteiam o Grupo Chavantes.

O QUE EU DEVO DENUNCIAR:

- **Atos de Corrupção:** efeito ou ato de corromper alguém, ou algo, para obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais ou ilícitos.
- **Fraude:** atos de má-fé praticados com a intenção de lesar, enganar ou levar vantagens de alguma forma, em detrimento do prejuízo, geralmente financeiro, da instituição ou empresa;
- **Conflito de interesse:** situação em que colaborador ou terceiro possua interesses privados (pessoais) que possam dificultar a tomada de decisões ou o exercício isento de suas atividades;
- **Falhas no cumprimento de obrigações legais de qualquer natureza:** situações de inconformidade com obrigações regulatórias de área ou setor;
- **Furto de materiais ou uso indevido de ativos:** uso de bens para outras finalidades que não aquelas previstas ou subtração de um bem da organização.
- **Assédio Moral:** é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades, visando desestabilizar emocional e profissionalmente o indivíduo. Pode ocorrer por meio de ações diretas

(acusações, insultos, gritos, humilhações públicas) e indiretas (propagação de boatos, isolamento, recusa na comunicação, fofocas e exclusão social).

- **Assédio Sexual:** é o constrangimento com conotação sexual no ambiente de trabalho, em que, como regra, o agente assediador utiliza sua posição hierárquica superior ou sua influência para obter o que deseja.
- **Discriminação racial, religiosa ou de qualquer outra natureza:** atitude preconceituosa (baseada em ideias preconcebidas) em relação a alguém, seja por questões raciais, de gênero, orientação sexual, nacionalidade, religião, situação econômica ou qualquer outro aspecto social;
- **Retaliação contra o denunciante de boa-fé:** ato de reagir indevidamente ou punir o denunciante por conta de denúncia realizada em boa-fé.

O QUE EU NÃO DEVO DENUNCIAR:

- Pedidos e reclamações de natureza administrativa, sobre assuntos como férias, escala, controle de ponto, refeitório, salário, etc.;
- Discussões, conflitos internos ou sobre postura, ou desempenho de pessoas (colaboradores ou líderes);
- Emergências que dependem de um retorno imediato, como acidentes, solicitações de informações de pacientes, etc.

IMPORTANTE

Conflitos ou reclamações de relacionamento entre colaboradores, devem ser comunicados aos gestores, que têm o papel de administrar casos desta natureza.

Nem toda cobrança por resultado ou discordância com o líder/coordenador/gerente é caso de assédio moral. O assédio moral não se configura em situações isoladas, que acontecem uma ou outra vez. A análise é feita caso a caso, com base nas informações trazidas pelo denunciante e pela coleta de outras informações

Relatos recebidos que envolvam conflitos de relacionamento, sem a tratativa prévia por parte dos gestores e/ou da área de Gestão de Pessoas, não serão considerados.

PRIMEIRO - A Ouvidoria da Sede Administrativa do Grupo Chavantes realiza uma análise preliminar do relato, verificando a consistência das informações, evidências apresentadas e demais elementos necessários para o prosseguimento da apuração;

Quando a denúncia contém informações suficientes para investigação, ela é formalmente encaminhada ao Comitê de Ética e Compliance da Sede Administrativa.

SEGUNDO - O Comitê de Ética e Compliance é o responsável por conduzir a apuração técnica do caso. Nessa etapa, o Comitê realiza entrevistas, solicita documentos e reúne evidências.

Durante todo o processo, o Comitê acompanha o caso e presta suporte técnico e institucional, garantindo que a denúncia seja tratada com seriedade, sigilo e respeito as partes envolvidas.

TERCEIRO - Ao final da análise, o Comitê elabora um parecer conclusivo, podendo sugerir medidas disciplinares, quando aplicáveis, conforme previsto na Política de Medidas Disciplinares do Grupo Chavantes.

PRAZO:

As apurações devem tramitar dentro do prazo regulamentar de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, conforme a necessidade do caso.

AS DENÚNCIAS DEVEM SER REALIZADAS EXCLUSIVAMENTE PELO CANAL OFICIAL DO GRUPO CHAVANTES. SOMENTE O COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE DA SEDE ADMINISTRATIVA ESTÁ AUTORIZADO A ANALISAR E CONDUZIR AS INVESTIGAÇÕES EM QUALQUER CASO DE DENÚNCIA, SEJA DA SEDE OU DAS UNIDADES SOB SUA GESTÃO.



Quando cabível, serão aplicadas medidas disciplinares. Essas medidas poderão alcançar colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e demais partes envolvidas, conforme os critérios definidos nas políticas vigentes.