



# 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 à 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?



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.



#### O QUE VOCÊ PRECISA SABER ANTES DE REGISTRAR UMA DENÚNCIA?

4

##### 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 intensão 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.