



Mitri
Consultoria em Saúde

Política Institucional: Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas.

Política de Compliance do
Grupo Mitri Saúde.

ouvidoria@mitrisaude.com.br

www.mitrisaude.com.br

Política de Compliance do Grupo Mitri Saúde.

Direção: Dr. Anis Ghattás Mitri Filho (CEO)

Diretoria Médica: Dra Eloiza Quintela

Diretoria Jurídica: Dr Renato Giaviti

Diretoria Administrativa: Maristela Oliveira

Sumário

01	Mensagem do CEO e Reflexão Inicial
02	Missão, Visão, Valores e Pilares Estratégicos
03	Base Jurídica do Manual
04	Estrutura de Governança e Compliance
05	Princípios de Ética Profissional
06	Regras de Conduta
07	Política Anticorrupção e Conflitos de Interesse
08	Confidencialidade e Proteção de Dados
09	Boas Práticas em Saúde e Segurança do Paciente
10	Canal de Denúncias e Governanças
11	Responsabilidade Socioambiental
12	Penalidades e Medidas Disciplinares
13	Gestão e Atualização do Manual
14	Anexos e Modelos Práticos
15	Referencias Bibliograficas



Na **Mitri Saúde**, acreditamos que a ética é o alicerce de toda relação de confiança. Nossa trajetória é construída com base na responsabilidade social, no respeito à vida, na inovação em saúde e na integridade em todas as nossas ações.

Este Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas foi concebido como um instrumento orientador para colaboradores, gestores, fornecedores, parceiros e clientes, estabelecendo parâmetros de comportamento, princípios éticos e práticas de compliance que devem nortear nossas decisões no dia a dia.

Mais do que um documento normativo, este Manual é uma expressão do compromisso do Grupo Mitri em atuar com:

- Transparência, em todas as relações internas e externas.
- Conformidade com a legislação brasileira e internacional aplicável ao setor da saúde.
- Responsabilidade, diante de nossos pacientes, clientes, fornecedores, acionistas, órgãos reguladores e da sociedade.

Inspirados no lema **“Cuidar hoje para transformar vidas amanhã”**, acreditamos que cada escolha ética fortalece a confiança da sociedade em nossa atuação e contribui para a sustentabilidade de todo o setor de saúde.

A ética não é uma opção: é um compromisso coletivo e permanente.

Dr. Anis Ghattás Mitri Filho
(CEO – Grupo Mitri Saúde)

Mensagem do CEO

2. Missão, Visão e Valores

Missão

Promover saúde de excelência, unindo eficiência médica, gestão inovadora e compromisso social, impactando positivamente a vida das pessoas.

Visão

Ser referência nacional em gestão e consultoria em saúde, integrando qualidade assistencial, ética e sustentabilidade.

Valores

- Ética e transparência
- Respeito à vida e à dignidade humana
- Inovação e excelência em gestão
- Compromisso com qualidade e segurança do paciente
- Responsabilidade social e ambiental
- Colaboração e confiança Colaboração e confiança com parceiros e clientes.

2.1 Pilares Estratégicos

1. Atenção Integral em Saúde – cuidado contínuo, da prevenção ao tratamento intensivo.
2. Rede Integrada – sinergia entre hospitais, clínicas, laboratórios e equipes multiprofissionais.
3. Interdisciplinaridade – decisões clínicas e de gestão centradas no paciente.
4. Tecnologia da Informação em Saúde – telemedicina, prontuário eletrônico, inteligência artificial e monitoramento remoto como instrumentos estratégicos.
5. Educação e Conhecimento – incentivo à pesquisa, inovação, formação continuada e disseminação de boas práticas.

3. Base Jurídica do Manual

O presente Manual encontra-se fundamentado em um conjunto de normas nacionais e internacionais que regulam a conduta ética, o compliance e a responsabilidade no setor de saúde.

O manual orienta condutas éticas e boas práticas, exigindo rigor no cumprimento da lei e rejeitando desvios de conduta.

A observância a esse arcabouço jurídico é condição essencial para garantir a legalidade, a transparência e a integridade das práticas do Grupo Mitri Saúde.

3.1. Legislação Brasileira

- Constituição Federal (1988) – Estabelece os direitos fundamentais, a dignidade da pessoa humana e os princípios da administração pública.
- Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Rege a proteção e defesa dos consumidores de serviços de saúde.
- Lei nº 8.666/1993 (Lei de Licitações e Contratos) e Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações) – Regulamentam processos de compras e contratos com entes públicos.
- Lei nº 9.613/1998 – Lei de Lavagem de Dinheiro – Prevê mecanismos de prevenção à ocultação de bens e recursos ilícitos.
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – Garante a transparência no setor público e privado em contratos de saúde.
- Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção Empresarial – Estabelece a responsabilidade administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública nacional ou estrangeira.¹
- Decreto nº 8.420/2015 – Regulamenta a Lei Anticorrupção e dispõe sobre os Programas de Integridade.²
- Lei nº 13.303/2016 – Lei das Estatais – Define regras de governança e compliance em empresas públicas e sociedades de economia mista.

- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Estabelece regras para tratamento e proteção de dados pessoais, especialmente sensíveis em saúde.³
- CLT – Consolidação das Leis do Trabalho (Decreto-Lei nº 5.452/1943) – Normas aplicáveis às relações de trabalho e ambiente organizacional.

3.2. Normas Regulamentares do Setor de Saúde

- Resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – Regras aplicáveis às operadoras, prestadores e consultorias de saúde.
- Resoluções e Normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) – Garantem padrões de segurança sanitária e qualidade assistencial.
- Conselho Federal de Medicina (CFM) – Normas éticas e regulatórias para prática médica.
- Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) e Conselhos Regionais (CORENs) – Diretrizes de conduta para profissionais de enfermagem.

3.3. Referenciais Internacionais

- Foreign Corrupt Practices Act (FCPA – EUA, 1977) – Norma internacional anticorrupção que inspira práticas de governança global.
- UK Bribery Act (Reino Unido, 2010) – Legislação abrangente de combate à corrupção e suborno.
- Convenção da OCDE sobre Combate ao Suborno (1997) – Ratificada pelo Brasil, fortalece práticas internacionais de integridade.
- Norma ISO 37001 – Sistema de Gestão Antissuborno – Padrão internacional de boas práticas de governança.

Notas de Rodapé

1. Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção Empresarial).
2. Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015 (Regulamenta a Lei Anticorrupção).
3. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

4 – Estrutura de Governança e Compliance

A governança corporativa no Grupo Mitri Saúde é o alicerce que garante a transparência, a integridade e a responsabilidade na tomada de decisões. O modelo adotado está alinhado às melhores práticas nacionais e internacionais de compliance e segue os princípios da Lei Anticorrupção¹, da LGPD² e da Nova Lei das Estatais³.

4.1. Princípios da Governança e Compliance

A estrutura de governança deve ser sustentada pelos seguintes pilares:

- Transparência – divulgação clara de informações relevantes a todos os stakeholders.
- Equidade – tratamento justo e imparcial a colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros.
- Prestação de contas (accountability) – responsabilidade dos administradores pelas decisões tomadas.
- Responsabilidade corporativa – alinhamento entre gestão e impacto social, ético e ambiental.



4.2. Estrutura Organizacional de Compliance

1. Conselho de Administração

- Aprova o Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas.
- Supervisiona a integridade e eficácia do Programa de Compliance.
- Responsável por decisões estratégicas em situações de risco ético ou regulatório.

2. Diretoria Executiva

- Lidera a implementação das políticas de compliance no dia a dia.
- Apoia a cultura organizacional de integridade e boas práticas.
- Responde pela conformidade legal da empresa perante órgãos reguladores.

3. Comitê de Ética e Compliance

- Órgão multidisciplinar, com representantes das áreas médica, administrativa, jurídica e de auditoria.
- Analisa denúncias, casos de conflito de interesse e descumprimento do Manual.
- Recomenda sanções e medidas corretivas.
- Revisa periodicamente o Manual e propõe atualizações.

4. Compliance Officer (Diretor de Compliance)

- Responsável pela execução e monitoramento contínuo do Programa de Compliance.
- Atua como ponto de contato entre colaboradores e a alta administração.
- Coordena treinamentos, auditorias e campanhas de conscientização.
- Assegura confidencialidade e imparcialidade nas investigações.

4.3. Colaboradores e Prestadores de Serviços

- Devem conhecer, compreender e aplicar as diretrizes deste Manual.
- Responsáveis por reportar irregularidades ao canal de denúncias.
- Comprometem-se a manter sigilo e respeitar a confidencialidade das informações da Instituição.

4.4. Mecanismos de Governança

- Políticas internas documentadas: códigos, regulamentos, normas operacionais e protocolos clínicos.
- Auditorias internas e externas: verificam conformidade com padrões legais e técnicos.
- Gestão de riscos: identificação, avaliação e mitigação de riscos éticos, financeiros e operacionais.
- Canal de Denúncias: estruturado, seguro, independente e acessível a todos os públicos internos e externos.
- Relatórios de Compliance: elaborados periodicamente para o Conselho de Administração e órgãos reguladores.

Não adianta ter o melhor equipamento ou a melhor estratégia de gestão se o **atendimento** não for **humanizado**.



4.5. Cultura Organizacional de Integridade

A Mitri Saúde compreende que a cultura ética não se impõe apenas por normas escritas, mas pela prática diária.

Portanto, **cabe à liderança:**

- Servir de exemplo ético ("*tone at the top*").
- Incentivar a participação ativa dos colaboradores na construção de um ambiente íntegro.
- Reforçar, por meio de treinamentos contínuos, a importância da ética e da conformidade.

5 – Princípios de Ética Profissional

A atuação no setor da saúde exige padrões elevados de ética, transparência e responsabilidade. O Grupo Mitri Saúde adota princípios que visam proteger a dignidade humana, assegurar a qualidade assistencial e preservar a confiança da sociedade em nossos serviços.

Os Princípios de Ética Profissional aqui estabelecidos são de observância obrigatória para todos os colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros institucionais.



5.1. Compromisso com a Legalidade

- Cumprir integralmente a legislação brasileira aplicável ao setor da saúde, incluindo normas trabalhistas, previdenciárias, tributárias, regulatórias e sanitárias.
- Atender às determinações da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), do CFM (Conselho Federal de Medicina), do COFEN (Conselho Federal de Enfermagem) e demais conselhos profissionais.

5.2. Respeito à Vida e à Dignidade Humana

- Garantir atendimento humanizado, seguro e não discriminatório.
- Respeitar integralmente os direitos humanos, rejeitando práticas de assédio, racismo, preconceito, intimidação ou qualquer forma de violência simbólica ou material.
- Proteger a vida como valor supremo em todas as decisões Institucionais.

5.3. Honestidade, Integridade e Transparência

- Atuar com boa-fé e lealdade em todas as relações de trabalho.
- Evitar informações falsas, distorcidas ou omissas em relatórios, contratos ou comunicações oficiais.
- Rejeitar vantagens pessoais indevidas, favorecimentos e práticas de corrupção.

5.4. Imparcialidade e Justiça

- Tomar decisões sempre com base em critérios técnicos e legais, nunca em interesses pessoais.
- Garantir a equidade no atendimento a clientes e pacientes, independentemente de classe social, raça, gênero, religião ou convicção política.
- Tratar fornecedores e parceiros com igualdade, respeitando regras de concorrência justa.

5.5. Responsabilidade Profissional

- Buscar continuamente o aperfeiçoamento técnico e científico para assegurar qualidade assistencial.
- Cumprir protocolos de segurança e normas de biossegurança, evitando riscos a pacientes, colegas e à comunidade.
- Preservar a confidencialidade de dados clínicos e estratégicos, em conformidade com a LGPD.



5.6. Preservação da Imagem e da Reputação do Grupo Mitri

- Agir sempre como embaixador da marca Mitri Saúde, dentro e fora do ambiente de trabalho.
- Não utilizar o nome ou a identidade da empresa para atividades pessoais, políticas ou comerciais não autorizadas.
- Zelar pelo uso adequado de uniformes, crachás, sistemas, logotipos e materiais Institucionais.

5.7. Ambiente de Trabalho Saudável

- Promover relações respeitosas e colaborativas.
- Repudiar e denunciar práticas de assédio moral ou sexual.
- Incentivar a diversidade, a inclusão e a igualdade de oportunidades.

5.8. Responsabilidade com a Sociedade e o Meio Ambiente

- Adotar práticas sustentáveis na utilização de recursos (energia, água, insumos hospitalares e administrativos).
- Apoiar projetos sociais voltados à saúde, educação e inclusão.
- Reduzir impactos ambientais e incentivar economia circular nos processos operacionais.

✓ **Resumo dos Princípios Éticos**

- 1. Legalidade e conformidade.
- 2. Respeito à vida e dignidade humana.
- 3. Honestidade e transparência.
- 4. Imparcialidade e justiça.
- 5. Responsabilidade profissional.
- 6. Preservação da imagem institucional.
- 7. Ambiente de trabalho saudável.
- 8. Responsabilidade socioambiental.

✓ **Referências:**

- Constituição Federal de 1988; CLT – Decreto-Lei nº 5.452/1943.
- Resoluções da ANS, RDCs da ANVISA, Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018), Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (Resolução COFEN nº 564/2017).
- Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948); Constituição Federal, art. 5º.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



6 – Regras de Conduta

O cumprimento das regras de conduta é essencial para assegurar a credibilidade, a integridade e a sustentabilidade das atividades do Grupo Mitri Saúde.

Essas normas aplicam-se a todos os colaboradores, gestores, prestadores de serviço, fornecedores e parceiros, independentemente do nível hierárquico ou função exercida.

6.1. Conduta no Relacionamento Interno

- Tratar colegas, líderes e subordinados com respeito, urbanidade e cortesia.
- Repudiar assédio moral e sexual, discriminação, intimidação e qualquer forma de violência psicológica ou física.¹
- Utilizar os recursos institucionais (e-mails, telefones, equipamentos médicos, veículos, materiais de escritório) apenas para fins profissionais.
- Manter postura profissional no ambiente de trabalho, observando pontualidade, assiduidade e colaboração.
- Zelar pela confidencialidade de informações estratégicas e clínicas.

6.2. Conduta no Relacionamento Externo

- Negociações e contratações devem ser pautadas pela transparência e boa-fé.
- É proibida a prática de subornos, favorecimentos ou vantagens pessoais em qualquer forma de relação comercial.
- Garantir tratamento equitativo a clientes, fornecedores e parceiros, sem privilégios ou discriminação.
- É vedado o uso da posição ocupada na instituição para obter benefícios pessoais em negociações externas.

Manter comunicação institucional clara, evitando informações enganosas ou promessas inexecutáveis.

6.3. Cumprimento das Normas Legais e Regulamentares

- Observar rigorosamente a legislação sanitária, trabalhista e regulatória.
- Cumprir protocolos de qualidade e segurança do paciente definidos pela ANS, ANVISA, CFM, COFEN e demais órgãos de classe.
- Adotar padrões de conformidade em contratos, licitações e parcerias com o setor público.

6.4. Conflitos de Interesse

- Devem ser declarados imediatamente quando houver situações que envolvam interesses pessoais em conflito com os da Mitri Saúde.
- Exemplos de conflito:

- I) Relacionamentos familiares ou afetivos em processos de contratação.
- II) Participação em decisões envolvendo empresas em que o colaborador possua participação societária.
- III) Exercício de atividades externas que comprometam o desempenho no Grupo Mitri.

6.5. Presentes, Brindes e Hospitalidade

- É proibido oferecer ou aceitar presentes que tenham o objetivo de influenciar decisões profissionais.
- Só são permitidos brindes de valor simbólico (como agendas institucionais, canetas ou materiais promocionais de baixo valor).
- Convites para almoços, jantares ou eventos só podem ser aceitos quando:
 - I) Possuírem caráter institucional.
 - II) Não comprometerem a independência do colaborador.
 - III) Estiverem previamente comunicados ao Comitê de Ética e Compliance.

6.6. Uso de Bens, Ativos e Recursos da Instituição

- É vedado o uso de equipamentos médicos, veículos, cartões corporativos e instalações para fins particulares.
- Documentos, sistemas e softwares da empresa devem ser utilizados exclusivamente para atividades profissionais.
- O uso inadequado de recursos pode resultar em responsabilidade disciplinar, civil e criminal.

6.7. Comunicação Institucional e Redes Sociais

- Apenas porta-vozes oficialmente designados podem falar em nome do Grupo Mitri Saúde.
- Colaboradores não devem expressar opiniões pessoais em nome da instituição.
- É vedado compartilhar informações internas, imagens de pacientes ou dados confidenciais em redes sociais, em conformidade com a LGPD.
- Postagens em ambientes digitais devem respeitar os princípios de ética, respeito e neutralidade institucional.

6.8. Relacionamento com o Setor Público

- Toda interação com órgãos públicos deve ser conduzida de forma ética, transparente e documentada.
- É vedado oferecer, prometer ou autorizar pagamento de qualquer valor ou benefício a agentes públicos para obter vantagens.
- Qualquer solicitação indevida deve ser imediatamente comunicada ao Compliance Officer.
- O relacionamento institucional com órgãos de controle, fiscalizadores ou reguladores deve obedecer aos princípios da Lei Anticorrupção e às boas práticas de governança.

6.9. Exemplos Práticos

- Conduta Correta: registrar fielmente despesas em relatórios de viagem, mesmo que pequenas.
- Conduta Incorreta: utilizar cartão corporativo para compras pessoais e justificar como despesa de trabalho.
- Conduta Correta: declarar conflito de interesse ao participar de comissão de compras em que parente seja fornecedor.
- Conduta Incorreta: ocultar relação pessoal para favorecer contratação.



O manual estabelece 21 diretrizes principais de regras de condutas, descritas abaixo:

1. Fornecedores e prestadores: relações transparentes, sem interesses pessoais.
2. Uso de bens e ativos: somente para finalidades institucionais.
3. Sigilo e confidencialidade: proteção de dados de pacientes, processos e pesquisas.
4. Contabilidade e controles internos: transparência em auditorias e registros.
5. Comunicação oficial: feita apenas por representantes autorizados.
6. Internet e mídias sociais: proibição de divulgar informações sigilosas ou expor pacientes.
7. Marca e propriedade intelectual: proteção e uso ético.
8. Pesquisa científica: deve seguir rigor ético, consentimento informado e transparência.
9. Ensino e conhecimento: parcerias com fornecedores só com independência acadêmica.
10. Conflito de interesses: devem ser declarados e mitigados.
11. Antifraude e anticorrupção: tolerância zero a propina, suborno ou favorecimento.
12. Brindes e gratificações: somente brindes de valores simbólicos.
13. Concorrência: respeito às leis e práticas de mercado.
14. Doações e patrocínios: sempre documentados e sem contrapartidas ocultas.
15. Órgãos públicos: neutralidade política, transparência em convênios.
16. Indústria médica: relações pautadas na ética, sem promoções em unidades.
17. Compras: baseadas em critérios técnicos, éticos e transparentes.
18. Faturamento: processos claros e dentro da legislação.
19. Meio ambiente: compromisso com práticas sustentáveis.
20. Gestão do manual: conduzida por Comitê de Ética Institucional.
21. Reporte de violações: canais anônimos disponíveis; denúncias tratadas com rigor, justiça e confidencialidade.

7 – Política Anticorrupção e Conflitos de Interesse

A Mitri Saúde adota a política de tolerância zero em relação à corrupção, ao suborno e a qualquer forma de fraude. A integridade é um princípio inegociável e deve orientar todas as atividades do Grupo, sejam elas internas ou externas.

7.1. Fundamentos Jurídicos

A política anticorrupção do Grupo Mitri Saúde está baseada nas seguintes normas:

- Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Empresarial): Responsabiliza empresas por atos lesivos contra a administração pública.
- Decreto nº 8.420/2015: Regulamenta os programas de integridade.
- Lei nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa): Pune atos de enriquecimento ilícito e lesão ao erário.
- Código Penal Brasileiro: Tipifica crimes de corrupção ativa e passiva, peculato e lavagem de dinheiro.
- FCPA – Foreign Corrupt Practices Act (EUA, 1977) e UK Bribery Act (2010): Normas internacionais de referência para combate à corrupção.
- Convenção da OCDE sobre o Combate ao Suborno de Agentes Públicos Estrangeiros: Ratificada pelo Brasil em 2000.

7.2. Atos Proibidos

São práticas expressamente vedadas:

- Oferecer, prometer, autorizar ou conceder vantagens indevidas a agentes públicos ou privados.
- Solicitar, aceitar ou receber pagamentos, favores, brindes ou qualquer benefício que influencie decisões.
- Manipular processos de licitação, contratação ou auditoria.
- Fraudar documentos, registros contábeis ou relatórios financeiros.
- Utilizar intermediários para realizar práticas ilícitas em nome da empresa.

7.3. Presentes, Brindes e Hospitalidade

- Aceitação restrita a brindes de baixo valor e caráter institucional (canetas, agendas, materiais promocionais).
- Proibição de presentes em dinheiro, cartões de crédito, viagens, hospedagens ou convites que possam comprometer a independência do colaborador.
- Eventos, almoços e jantares só podem ser aceitos se:
 - I) Tiverem finalidade exclusivamente institucional.
 - II) Forem previamente reportados ao *Compliance Officer*.

7.4. Conflitos de Interesse

Um conflito de interesse ocorre quando interesses pessoais, familiares ou financeiros podem influenciar decisões profissionais.

Exemplos de situações que configuram conflito de interesse:

- Contratar fornecedores ou prestadores de serviço ligados a familiares sem comunicação prévia.
- Participar de comissões de compras ou auditorias em que exista vínculo pessoal ou societário com os fornecedores avaliados.
- Receber comissões, bônus ou benefícios ocultos de parceiros comerciais.
- Exercer atividades profissionais externas que comprometam a imparcialidade ou o desempenho no Grupo Mitri Saúde.

7.5. Como Proceder diante de Conflitos

- O colaborador deve declarar imediatamente qualquer situação de potencial conflito de interesse ao Comitê de Ética e Compliance.
- A omissão de informação será tratada como falta grave, passível de medidas disciplinares.
- A análise será conduzida de forma sigilosa, imparcial e transparente.



7.6. Controles Internos e Prevenção

- Manutenção de registros contábeis fidedignos e auditáveis.
- Realização de auditorias internas e externas periódicas.
- Treinamentos obrigatórios sobre anticorrupção e conflitos de interesse.
- Implementação de políticas de DUE Diligence em fornecedores e parceiros.
- Canal de denúncias independente e seguro, com garantia de anonimato.

7.7. Consequências pelo Descumprimento

O envolvimento em práticas de corrupção ou omissão em declarar conflitos de interesse acarretará:

- Medidas disciplinares internas (advertência, suspensão ou desligamento).
- Responsabilidade civil e criminal perante a Justiça.
- Rescisão contratual com fornecedores e parceiros envolvidos.
- Comunicação às autoridades competentes (Ministério Público, CGU, ANS, ANVISA).

8 – Confidencialidade e Proteção de Dados

A confidencialidade das informações é um dos pilares fundamentais da atuação do Grupo Mitri Saúde. Nossa responsabilidade não se limita apenas ao cumprimento da legislação, mas também à preservação da confiança dos pacientes, clientes, colaboradores e parceiros.

O sigilo de informações clínicas, estratégicas e operacionais deve ser respeitado por todos que mantêm vínculo com a instituição, independentemente de cargo, função ou tipo de contrato.

8.1. Princípios da LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) estabelece os fundamentos para o tratamento de dados pessoais, especialmente os dados sensíveis em saúde.

Os principais princípios aplicáveis à Mitri Saúde são:

- Finalidade – dados devem ser coletados para propósitos legítimos, específicos e informados.
- Adequação – uso dos dados deve ser compatível com a finalidade declarada.
- Necessidade – coleta apenas do mínimo de informações necessárias.
- Livre acesso – titulares têm direito de consultar a forma e duração do tratamento de seus dados.
- Qualidade dos dados – assegurar que os dados sejam exatos e atualizados.
- Segurança – proteger dados contra acessos não autorizados, perdas ou vazamentos.
- Responsabilização e prestação de contas – demonstrar conformidade e adoção de medidas eficazes de proteção.

8.2. Dados Sensíveis em Saúde

A LGPD classifica informações de saúde como dados sensíveis, que exigem proteção especial.

São exemplos:

- Histórico médico e prontuários eletrônicos.
- Resultados de exames laboratoriais e diagnósticos.
- Dados biométricos (ex.: reconhecimento facial, digitais).
- Informações sobre deficiência, doenças, uso de medicamentos e tratamentos.

O tratamento desses dados só pode ocorrer com:

- Consentimento explícito do titular.
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória.
- Proteção da vida e da saúde do titular ou de terceiros

8.3. Deveres dos Colaboradores

- Utilizar dados de pacientes e clientes somente para finalidades profissionais.
- Manter sigilo absoluto de informações acessadas em razão do trabalho.
- Proteger documentos físicos e digitais contra acessos não autorizados.
- Comunicar imediatamente ao setor de Compliance qualquer incidente de segurança (perda, roubo, vazamento de informações).

8.4. Políticas de Segurança da Informação

- Uso de senhas pessoais e intransferíveis para acesso a sistemas.
- Atualização periódica de softwares e antivírus.
- Restrição de acesso físico a áreas sensíveis (CPD, arquivos médicos).
- Controle de cópias impressas de documentos com dados pessoais.
- Proibição de uso de dispositivos pessoais (pendrives, HDs externos) sem autorização prévia.

8.5. Direitos dos Titulares

Todo paciente, cliente, colaborador ou parceiro tem direito de:

- Confirmar se seus dados estão sendo tratados.
- Solicitar acesso, correção, portabilidade ou exclusão de dados.
- Revogar consentimento previamente concedido.
- Ser informado sobre compartilhamento de dados com terceiros.

8.6. Responsabilidade da Instituição

O Grupo Mitri Saúde adota políticas de conformidade com a LGPD, incluindo:

- Nomeação de Encarregado de Proteção de Dados (DPO), responsável por assegurar conformidade e comunicação com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- Planos de resposta a incidentes de segurança (data breach), com medidas imediatas de contenção, notificação e mitigação de danos.
- Treinamentos periódicos sobre proteção de dados para todos os colaboradores.
- DUE diligence em fornecedores, exigindo que também cumpram a LGPD.

8.7. Consequências pelo Descumprimento

A violação às normas de confidencialidade e proteção de dados sujeita o infrator a:

- Medidas disciplinares internas (advertência, suspensão, demissão).
- Responsabilidade civil e criminal.
- Aplicação de multas administrativas pela ANPD.
- Indenização por danos materiais e morais ao titular dos dados.

Notas:

- 1. Lei nº 13.709/2018, art. 6º (Princípios do tratamento de dados pessoais).
- 2. Lei nº 13.709/2018, art. 5º, II (Definição de dados sensíveis).
- 3. Lei nº 13.709/2018, arts. 18 a 20 (Direitos dos titulares).
- 4. Lei nº 13.709/2018, art. 52 (Sanções administrativas – advertência, multa, bloqueio ou eliminação de dados).

9 – Boas Práticas em Saúde e Segurança do Paciente

O compromisso do Grupo Mitri Saúde com a excelência assistencial está diretamente relacionado à adoção de boas práticas clínicas, administrativas e de segurança do paciente.

A segurança e a qualidade do atendimento devem ser garantidas em todas as etapas do processo de cuidado, da atenção básica à alta complexidade, respeitando os princípios da humanização, ética e responsabilidade profissional.

9.1. Fundamentos Normativos

As boas práticas em saúde e segurança do paciente no Grupo Mitri Saúde seguem:

- Resolução RDC nº 36/2013 (ANVISA) – institui ações de segurança do paciente em serviços de saúde.¹
- Política Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) – Ministério da Saúde, 2013.²
- Resoluções do Conselho Federal de Medicina (CFM) – normas sobre ética, prontuário médico e conduta clínica.³
- Resolução COFEN nº 564/2017 – Código de Ética da Enfermagem.
- Normas internacionais: recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS) sobre qualidade e segurança.

9.2. Princípios de Boas Práticas

1. Cuidado centrado no paciente: priorizar necessidades, preferências e valores do paciente em todas as decisões clínicas.
2. Prevenção de riscos e eventos adversos: adoção de protocolos de higienização, identificação correta do paciente, prescrição segura e prevenção de infecções.
3. Qualidade assistencial: cumprimento de indicadores de performance, auditorias clínicas e avaliações periódicas.
4. Interdisciplinaridade: integração entre médicos, enfermeiros, técnicos, gestores e equipe multiprofissional.
5. Comunicação efetiva: troca clara e precisa de informações entre profissionais e com os pacientes/familiares.

9.3. Protocolos de Segurança do Paciente

- Identificação correta do paciente: uso de pulseiras, conferência verbal e validação em prontuário eletrônico.
- Segurança na prescrição e administração de medicamentos: conferência de dosagens, rotulagem adequada e dupla checagem.
- Prevenção de quedas: avaliação de risco, uso de sinalização e medidas de apoio.
- Prevenção de infecções hospitalares: higienização das mãos, uso de EPIs e protocolos de esterilização.
- Segurança em procedimentos cirúrgicos: aplicação da lista de verificação cirúrgica da OMS (“Check-list Cirúrgico”).

9.4. Humanização do Atendimento

- Escuta ativa do paciente e familiares.
- Respeito à privacidade, autonomia e direitos do paciente.
- Garantia de acesso igualitário, sem discriminação.
- Suporte emocional, psicológico e espiritual quando necessário.

9.5. Responsabilidades dos Profissionais

- Cumprir normas técnicas, éticas e legais aplicáveis à sua profissão.
- Atualizar-se continuamente por meio de educação permanente.
- Reportar imediatamente incidentes, falhas ou riscos ao Comitê de Segurança do Paciente.
- Respeitar a confidencialidade das informações clínicas.

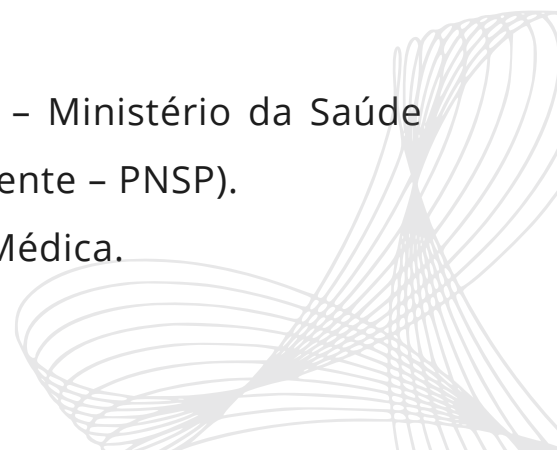
9.6. Monitoramento e Melhoria Contínua

- Implantação de Indicadores de Qualidade e Segurança (mortalidade, infecção hospitalar, taxa de quedas, tempo de resposta).
- Auditorias clínicas e assistenciais regulares.
- Adoção de sistemas informatizados para rastreabilidade de medicamentos, exames e procedimentos.
- Incentivo a projetos de inovação em segurança assistencial.

9.7. Cultura de Segurança

O Grupo Mitri Saúde promove uma cultura de segurança não punitiva, na qual os profissionais são encorajados a relatar falhas e riscos sem medo de retaliação, priorizando o aprendizado organizacional e a prevenção de novos eventos adversos.

Notas:

1. Resolução RDC nº 36, de 25 de julho de 2013 – ANVISA (Institui ações de segurança do paciente em serviços de saúde).
 2. Portaria MS/GM nº 529, de 1º de abril de 2013 – Ministério da Saúde (Institui a Política Nacional de Segurança do Paciente – PNSP).
 3. Resolução CFM nº 2.217/2018 – Código de Ética Médica.
- 



10 – Canal de Denúncias e Governança

O Grupo Mitri Saúde dispõe de um Canal de Denúncias institucional, estruturado para receber relatos de colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros sobre situações que possam configurar:

- Violação deste Manual.
- Condutas antiéticas ou ilegais.
- Casos de corrupção, fraude ou suborno.
- Assédio moral ou sexual.
- Discriminação e violações de direitos humanos.
- Quebra de sigilo ou uso indevido de dados pessoais (LGPD).

O canal é independente, seguro e confidencial, garantindo a proteção da identidade do denunciante.

10.1. Princípios do Canal de Denúncias

- Confidencialidade: proteção absoluta das informações relatadas.
- Anonimato: possibilidade de denúncia anônima, sem prejuízo da análise.
- Imparcialidade: todas as denúncias são tratadas sem preconceitos ou favorecimentos.
- Não Retaliação: é proibida qualquer forma de retaliação contra denunciante de boa-fé.
- Transparência: resultados das apurações devem ser comunicados de forma clara.

10.2. Fluxo de Denúncias

1.Recebimento

- Por meio de canal eletrônico (e-mail, site ou aplicativo).
- Por telefone ou atendimento presencial junto ao Comitê de Ética e Compliance.

2.Registro

- Todas as denúncias são registradas em sistema seguro, com número de protocolo.

3.Triagem

- Avaliação preliminar para verificar relevância, urgência e se há indícios mínimos de veracidade.

4.Investigação

- Conduzida pelo Comitê de Ética e Compliance, com apoio do setor jurídico e auditoria, quando necessário.

5.Conclusão

- Emissão de relatório contendo fatos apurados, responsabilidades e recomendações.

6.Medidas Disciplinares

- Aplicação das penalidades previstas neste Manual e na legislação aplicável.

7.Feedback ao Denunciante

- Retorno sobre a análise, garantindo sigilo das informações pessoais.



10.3. Governança do Canal

O Comitê de Ética e Compliance é responsável por:

- Monitorar e assegurar a efetividade do canal.
- Conduzir investigações de forma imparcial.
- Recomendar medidas corretivas à Diretoria Executiva.
- Elaborar relatórios periódicos ao Conselho de Administração.

10.4. Auditoria e Monitoramento

- Auditorias internas e externas devem avaliar a efetividade do canal e a aderência às boas práticas de compliance.
- Indicadores de governança: número de denúncias recebidas, tempo médio de resposta, índice de reincidência de condutas irregulares.
- A avaliação contínua do canal garante a sua credibilidade e relevância como ferramenta de integridade.

10.5. Exemplos de Situações a Serem Reportadas

- Solicitação de propina ou vantagem indevida.
- Uso inadequado de recursos da empresa.
- Desvio de materiais hospitalares ou medicamentos.
- Assédio, discriminação ou perseguição no ambiente de trabalho.
- Manipulação de resultados clínicos ou financeiros.
- Falhas graves em protocolos de segurança do paciente.

11 – Responsabilidade Socioambiental (ESG)

A Mitri Saúde reconhece que a sua atuação impacta não apenas os pacientes e clientes atendidos, mas também a sociedade, o meio ambiente e as futuras gerações. Por isso, adota políticas de responsabilidade socioambiental, alinhadas aos princípios de ESG (Environmental, Social and Governance).

11.1. Compromisso com a Sustentabilidade

- Implementar práticas de uso eficiente de recursos naturais, reduzindo consumo de água, energia e papel.
- Promover gestão responsável de resíduos hospitalares e administrativos, atendendo às normas da ANVISA e CONAMA.¹
- Adotar políticas de redução da pegada de carbono, com incentivo a energias renováveis e mobilidade sustentável.
- Priorizar fornecedores comprometidos com práticas ambientais responsáveis.

11.2. Projetos Sociais

- Apoiar programas voltados à saúde preventiva, educação e inclusão social em comunidades vulneráveis.
- Incentivar campanhas de vacinação, prevenção de doenças crônicas, saúde da mulher e da criança.
- Estabelecer parcerias com ONGs, universidades e instituições públicas para ações sociais de impacto.
- Estimular o voluntariado corporativo, promovendo engajamento de colaboradores em iniciativas sociais.

Projetos sociais atuais:

Parceria com a FUABC (Fundação ABC): entrega de agasalhos e para mutirão para limpeza de praias no litoral sul de São Paulo (em negociação).

Implantação de serviço de Coleta Seletiva de Lixo na empresa (em negociação)

Parceira com o Instituto CEJAM: Conecta: parceria no curso profissionalizante de “cuidador de idosos” para população carente.

Projeto Ambiental atual:

Parceira com o Instituto CEJAM: Junho Verde: evento que conscientiza e apoia temas de sustentabilidade com presença de representantes autorizados para abordar o tema com ações efetivas de impacto ambiental.

11.3. Diversidade, Equidade e Inclusão

- Garantir igualdade de oportunidades em processos de recrutamento, promoção e remuneração.
- Respeitar e valorizar a diversidade cultural, étnica, religiosa, de gênero e orientação sexual.
- Manter ambiente de trabalho livre de preconceito, discriminação e assédio.
- Incentivar políticas de inclusão de pessoas com deficiência (PCDs), conforme Lei de Cotas (Lei nº 8.213/1991).

11.4. Governança Ambiental e Social

- Adotar relatórios periódicos de indicadores de sustentabilidade e práticas de compliance ESG.
- Avaliar riscos socioambientais em todos os projetos, obras e contratos.
- Integrar critérios de impacto social e ambiental nas decisões de investimento e parcerias.
- Estimular cultura organizacional voltada à ética, integridade e responsabilidade socioambiental.

11.5. Conexão com Compromissos Globais

O Grupo Mitri Saúde se alinha a compromissos internacionais, como:

- ODS: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, especialmente os ODS 3 (Saúde e Bem-Estar), ODS 5 (Igualdade de Gênero), ODS 10 (Redução das Desigualdades), ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis) e ODS 13 (Ação contra a Mudança Global do Clima).
- Pacto Global da ONU, que orienta empresas na adoção de princípios universais de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

11.6. Educação e Engajamento

- Realização de treinamentos sobre consciência ambiental e social para colaboradores.
- Campanhas internas sobre economia de recursos, descarte correto de resíduos e inclusão social.
- Divulgação de resultados de projetos socioambientais à comunidade e stakeholders.



11.7. Sanções por Descumprimento

O não cumprimento das políticas socioambientais sujeita infratores a:

- Medidas disciplinares internas.
- Responsabilização civil e administrativa, conforme legislação ambiental brasileira.
- Exclusão de fornecedores/parceiros que não observarem as normas socioambientais.

Notas:

1. Resolução RDC nº 36, de 25 de julho de 2013 – ANVISA (Institui ações de segurança do paciente em serviços de saúde).
2. Portaria MS/GM nº 529, de 1º de abril de 2013 – Ministério da Saúde (Institui a Política Nacional de Segurança do Paciente – PNSP).
3. Resolução CFM nº 2.217/2018 – Código de Ética Médica.

12 – Penalidades e Medidas Disciplinares

O descumprimento das diretrizes estabelecidas neste Manual, bem como das normas legais e regulatórias aplicáveis ao setor da saúde, sujeita o infrator a medidas disciplinares, civis, administrativas e criminais.

As sanções variam conforme a gravidade da infração, o grau de dolo ou culpa e os impactos gerados à instituição, aos pacientes, aos clientes e à sociedade.

12.1. Penalidades Internas (Disciplinares)

Aplicáveis a colaboradores, gestores e prestadores de serviço vinculados à Mitri Saúde:

- Advertência verbal – para infrações leves e sem reincidência.
- Advertência escrita – para infrações reincidentes ou de maior gravidade.
- Suspensão – quando o comportamento comprometer a ordem, a imagem ou a segurança da instituição.
- Desligamento por justa causa – em casos graves, como fraude, assédio, corrupção ou violação da confidencialidade.

12.2. Penalidades para Fornecedores e Parceiros

- Notificação formal para correção de condutas.
- Multas contratuais, conforme cláusulas previstas.
- Rescisão unilateral do contrato em caso de conduta grave ou incompatível com os valores da Mitri Saúde.
- Proibição de novas contratações por período determinado ou indeterminado.

12.3. Responsabilidade Civil

Infrações que causem prejuízo financeiro ou danos materiais à Mitri Saúde, pacientes ou terceiros podem gerar:

- Obrigação de indenização por perdas e danos.
- Reparação por danos morais e coletivos.
- Ressarcimento integral de valores desviados ou utilizados de forma indevida.

12.4. Responsabilidade Administrativa

Infrações envolvendo atos contra a administração pública sujeitam o infrator a:

- Multas previstas na Lei Anticorrupção (12.846/2013).
- Sanções administrativas aplicadas por órgãos reguladores (ANS, ANVISA, Ministério do Trabalho, Receita Federal).
- Inclusão em cadastros restritivos (ex.: CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas).

12.5. Responsabilidade Criminal

Atos ilícitos podem configurar crimes previstos no Código Penal e em legislações específicas:

- Corrupção ativa e passiva (arts. 317 e 333, CP).
- Peculato (art. 312, CP).
- Lavagem de dinheiro (Lei nº 9.613/1998).
- Crimes contra a ordem tributária (Lei nº 8.137/1990).
- Crimes contra as relações de consumo (art. 7º, Lei nº 8.078/1990 – CDC).
- Violação de sigilo de dados pessoais e sensíveis (Lei nº 13.709/2018 – LGPD).

12.6. Critérios para Aplicação das Penalidades

As penalidades devem observar:

- Gravidade da infração.
- Reincidência do ato.
- Impacto gerado (financeiro, reputacional, social).
- Boa-fé do infrator.
- Colaboração em investigações internas.

12.7. Procedimento Disciplinar

- Identificação da conduta irregular, por denúncia ou auditoria.
- Apuração realizada pelo Comitê de Ética e Compliance.
- Direito de defesa garantido ao colaborador ou parceiro investigado.
- Deliberação do Comitê e aplicação da penalidade pela Diretoria Executiva.
- Registro formal da ocorrência e arquivamento do processo disciplinar.

Notas:

1. CLT – Consolidação das Leis do Trabalho (Decreto-Lei nº 5.452/1943), art. 482 – hipóteses de justa causa.
2. Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002), arts. 186 e 927 – obrigação de indenizar.
3. Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Empresarial), arts. 6º a 8º – sanções aplicáveis às pessoas jurídicas

13 – Gestão e Atualização do Manual

Este Manual deve ser compreendido como um documento dinâmico e evolutivo, sujeito a revisões periódicas, com o objetivo de manter sua efetividade, aplicabilidade e conformidade legal.

A responsabilidade por sua gestão cabe ao Comitê de Ética e Compliance, em conjunto com a Diretoria Executiva e sob a supervisão do Conselho de Administração.

13.1. Responsáveis pela Gestão

- Conselho de Administração: aprova versões finais e alterações estruturais.
- Diretoria Executiva: assegura a implementação prática do Manual em todas as áreas da instituição.
- Comitê de Ética e Compliance: revisa, atualiza e acompanha a aplicação do Manual, além de propor melhorias.
- Compliance Officer (DPO, no que se refere à LGPD): responsável por alinhar o conteúdo às normas jurídicas, regulatórias e de proteção de dados.

13.2. Periodicidade das Revisões

O Manual deve ser revisado anualmente ou sempre que houver:

- Alterações legislativas ou regulatórias relevantes.
- Novas orientações da ANS, ANVISA, CFM, COFEN ou outros órgãos de classe.
- Incidentes significativos de compliance que justifiquem atualização de políticas.
- Reestruturações organizacionais ou mudanças estratégicas.

13.3. Procedimento de Atualização

- Proposição de Alterações: qualquer colaborador, gestor ou parceiro pode sugerir mudanças por meio do canal institucional.
- Análise do Comitê de Ética e Compliance: avaliação técnica, jurídica e operacional das propostas.
- Consulta às Áreas Impactadas: envolvimento de setores específicos (jurídico, RH, TI, financeiro, assistencial).
- Aprovação pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração: validação final.
- Publicação da Nova Versão: ampla divulgação em meio digital e físico.
- Treinamento e Sensibilização: capacitação dos colaboradores sobre as alterações realizadas.

13.4. Comunicação e Treinamento

- Toda atualização deve ser comunicada de forma clara e acessível a colaboradores, fornecedores e parceiros.
- Devem ser promovidos treinamentos obrigatórios sobre o conteúdo atualizado, com registro de participação.
- Materiais de apoio (cartilhas, vídeos, workshops) devem ser utilizados para reforçar a cultura de integridade.

13.5. Registro e Controle de Versões

- Cada versão do Manual deve possuir número de edição, data de publicação e responsáveis pela atualização.
- As versões anteriores devem ser arquivadas por pelo menos 5 anos, para fins de auditoria e rastreabilidade.
- Alterações relevantes devem ser registradas em ata de reunião do Comitê de Ética e Compliance.

13.6. Avaliação de Efetividade

A eficácia do Manual será monitorada por meio de:

- Auditorias internas e externas.
- Pesquisas de clima ético com colaboradores.
- Indicadores de compliance (número de treinamentos realizados, denúncias recebidas, incidentes corrigidos).
- Relatórios periódicos devem ser encaminhados à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração.



Notas:

1. SO 37001:2016 – Sistema de Gestão Antissuborno (referência internacional para atualização contínua de políticas).
2. Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) – art. 7º, inciso VIII, que considera a existência de programas de integridade eficazes na dosimetria das sanções

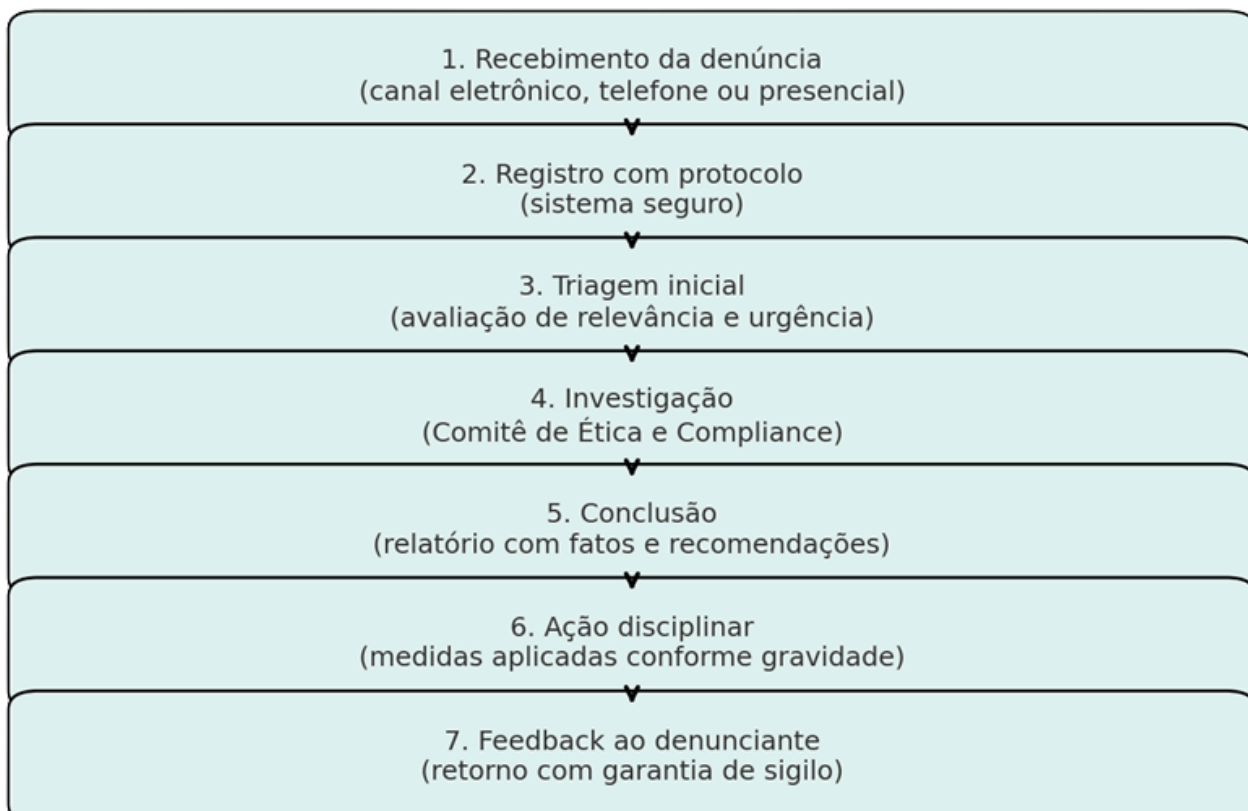
14 – Anexos e Modelos Práticos

Este capítulo reúne ferramentas de apoio, documentos de referência e exemplos práticos que facilitam a compreensão e aplicação deste Manual.



14.1. Fluxograma do Canal de Denúncias

- 1.Recebimento da denúncia → canal eletrônico, telefone ou presencial.
- 2.Registro com protocolo → sistema seguro.
- 3.Triagem inicial → avaliação de relevância e urgência.
- 4.Investigação → conduzida pelo Comitê de Ética e Compliance.
- 5.Conclusão → relatório com fatos apurados e recomendações.
- 6.Ação disciplinar → medidas aplicadas conforme gravidade.
- 7.Feedback ao denunciante → retorno com garantia de sigilo.



Canal de Ética

A **Mitri Consultoria em Saúde** disponibiliza este canal exclusivo para registrar manifestações relacionadas à ética, ouvidoria e denúncias. Nosso compromisso é assegurar a confidencialidade, o tratamento adequado das informações e a proteção do denunciante.

Objetivo do Canal

O Canal de Ética tem como objetivo garantir um ambiente íntegro, transparente e em conformidade com as normas legais e éticas, possibilitando o registro de:

- Denúncias de irregularidades
- Reclamações
- Sugestões
- Elogios
- Consultas relacionadas a Compliance

Garantias ao Manifestante

- Sigilo absoluto sobre a identidade do denunciante
- Proteção contra retaliações
- Tratamento imparcial e isento
- Acompanhamento da manifestação até a sua conclusão

◆ Como Registrar sua Manifestação

As manifestações podem ser feitas de forma anônima ou identificada, pelos seguintes canais:

E-mail: ouvidoria@mitrisaude.com.br

Telefone: (11) 97537-3398

Formulário Online: www.mitrisaude.com.br/canaldeetica

◆ Responsabilidade

Todas as manifestações recebidas serão analisadas pela área responsável de Compliance e Ouvidoria, assegurando a adoção das medidas cabíveis e a devolutiva ao manifestante, quando aplicável.

◆ Compromisso

A Mitri Consultoria em Saúde reafirma seu compromisso com a ética, a integridade e a transparência, valores fundamentais para a construção de relações de confiança e credibilidade.

Fluxograma - Canal de Ética / Ouvidoria / Denúncias

Início



Identificação da Situação
(Denúncia, Reclamação, Sugestão, Elogio ou Consulta)



Escolha da Forma de Contato
✉ E-mail | 📞 Telefone | 🌐 Formulário Online



Registro da Manifestação
(Pode ser Anônima ou Identificada)



Recebimento pela Ouvidoria / Compliance
(Garantia de Sigilo e Proteção contra Retaliações)



Análise da Manifestação
(Avaliação Técnica, Legal e Ética)



Encaminhamento das Medidas Cabíveis
(Ações Corretivas, Preventivas ou Esclarecimento)



Retorno ao Manifestante (quando identificado)



Encerramento do Processo
(Registro e Monitoramento)

14.2. Checklist de Conflitos de Interesse

Perguntas que o colaborador deve se fazer antes de tomar uma decisão:

- Tenho interesse financeiro direto ou indireto nesta decisão?
- Um parente ou amigo próximo será beneficiado?
- Minha decisão pode comprometer a imparcialidade?
- Estou disposto a declarar publicamente esta relação?
- Se esta situação fosse divulgada na mídia, seria aceitável?

Se a resposta for “sim” para qualquer pergunta, trata-se de potencial conflito de interesse, que deve ser reportado ao Compliance Officer.

14.3. Exemplos de Condutas Corretas e Incorretas

Corretas:

- Registrar despesas reais em relatórios financeiros.
- Reportar incidentes de segurança do paciente imediatamente.
- Cumprir protocolos de higiene e biossegurança.
- Declarar participação societária em empresas fornecedoras.

Incorretas:

- Usar veículo corporativo para fins pessoais.
- Aceitar presentes de alto valor de fornecedores.
- Compartilhar informações de pacientes em redes sociais.
- Manipular resultados de auditorias internas.

14.4. Declaração de Ciência e Compromisso

Modelo:

Declaro que recebi, li e compreendi o Manual Institucional de Diretrizes, Boas Práticas e Condutas Éticas – Grupo Mitri Saúde.

Comprometo-me a cumprir integralmente suas orientações, respeitando a legislação aplicável, a ética profissional e as políticas institucionais.

Estou ciente de que o descumprimento das regras aqui estabelecidas poderá resultar em medidas disciplinares, civis, administrativas e criminais.

Nome: _____

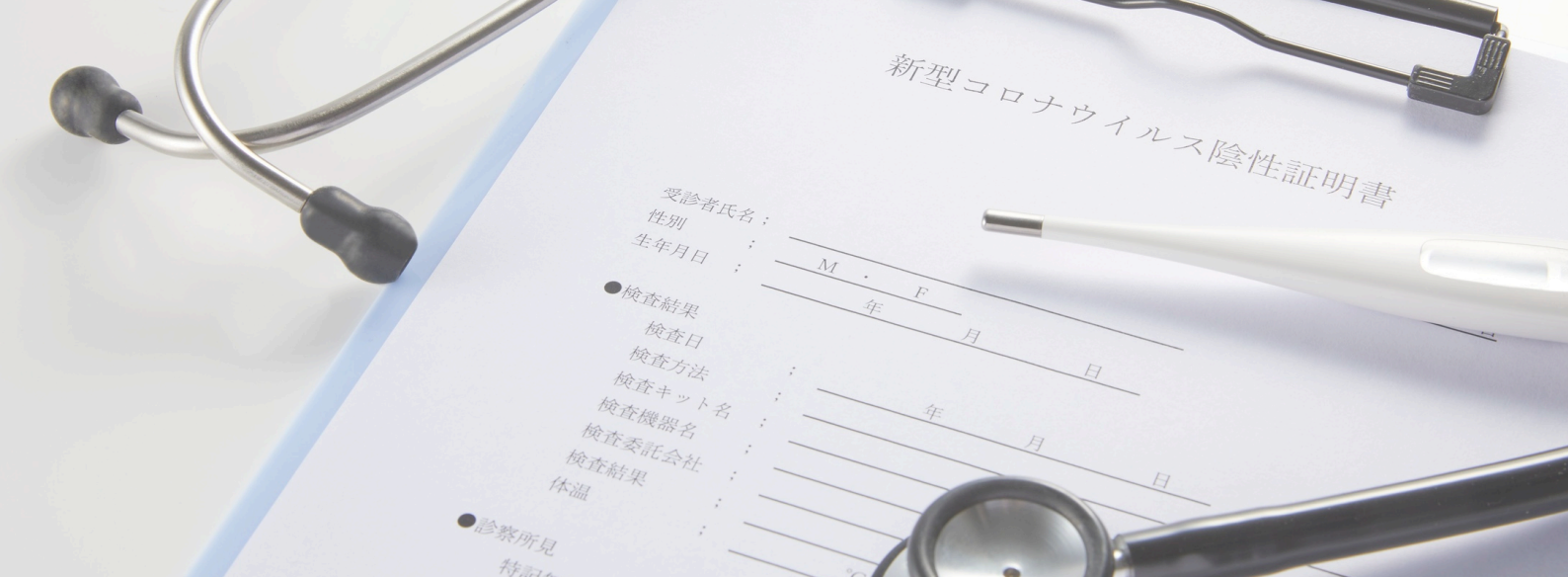
Cargo: _____

Data: // _____

Assinatura: _____

(Sugestão: este formulário deve ser assinado por todos os colaboradores, prestadores e fornecedores no ato da contratação ou renovação contratual.)





14.5. Quadro Resumo das Leis Aplicáveis

- Constituição Federal – art. 5º (Direitos e Garantias Fundamentais).
- CLT – relações de trabalho.
- CDC (Lei nº 8.078/1990) – proteção ao consumidor.
- Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).
- LGPD (Lei nº 13.709/2018).
- RDC 36/2013 – Segurança do Paciente (ANVISA).
- Resoluções do CFM e COFEN – Ética Médica e Enfermagem.
- ISO 37001 – Sistemas de Gestão Antissuborno.

14.6. Referências e Fontes

- Controladoria-Geral da União (CGU) – Programa de Integridade.
- Organização Mundial da Saúde (OMS) – Segurança do Paciente.
- Pacto Global da ONU – Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.
- Rede Santa Marcelina – Manual de Conduta Ética (referência institucional).



15 - Referências Bibliográficas:

15.1 Compliance e ética em saúde

- BRASIL. Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. Lei anticorrupção empresarial. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 ago. 2013.
- BRASIL. Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992. Lei de improbidade administrativa. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 jun. 1992.
- CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA (CFM). Código de ética médica. Brasília, 2019.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA (IBGC). Guia de boas práticas de governança em saúde. São Paulo: IBGC, 2015.
- PEREIRA, C. A.; TEIXEIRA, L. A. Compliance e integridade nas organizações de saúde. São Paulo: Atlas, 2018.

15.2 Segurança do paciente e qualidade em saúde

- BRASIL. Ministério da Saúde. Protocolo básico de segurança do paciente. Brasília: MS, 2013.
- Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) Brasília: Ministério da Saúde, 2014.
- ANVISA - RDC nº 36, de 25 de julho de 2013, que instituiu ações obrigatórias de segurança do paciente, especialmente a criação dos Núcleos de Segurança do Paciente (NSP) nos serviços de saúde.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Patient safety curriculum guide. Geneva: WHO, 2011.
- REASON, J. Human error. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.
- DONABEDIAN, A. Explorations in quality assessment and monitoring. Ann Arbor: Health Administration Press, 1980.
- JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. International patient safety goals. Oakbrook Terrace, 2021.

15.3 Gestão de riscos, ECG (Enterprise Clinical Governance) e acreditação

- RUNCIMAN, W. B. et al. Towards an international classification for patient safety: the conceptual framework. *International Journal for Quality in Health Care*, v. 21, n. 1, p. 2–8, 2009.
- HILLMAN, K. et al. *Clinical governance in healthcare practice*. London: Edward Arnold, 2007.
- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). *Manual de boas práticas para serviços de saúde*. Brasília: ANVISA, 2017.
- ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA). *Manual brasileiro de acreditação hospitalar*. 5. ed. São Paulo: ONA, 2021.
- CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA (CFM). *Código de Ética Médica*. Resolução CFM nº 2.217, de 27 de setembro de 2018. Publicada no *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 1º nov. 2018, Seção I, p. 179.
- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). *Manual de boas práticas para serviços de saúde*. Brasília: ANVISA, 2017.
- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). RDC nº 36, de 25 de julho de 2013: Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 26 jul. 2013.
- BRASIL. Ministério da Saúde. *Protocolo básico de segurança do paciente*. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.
- BRASIL. Ministério da Saúde. *Plano Nacional de Segurança do Paciente*. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.
- ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA). *Manual brasileiro de acreditação hospitalar*. 5. ed. São Paulo: ONA, 2021.
- *Manual de Acreditação – OPSS – edição 2022/2025 -Manual de Serviços para a Saúde (Selo de Qualificação ONA)*.
- *Código de Ética Médica (CFM) -Resolução CFM nº 2.217/2018, CFM nº 2.222/2018e 2.226/2019*.

15.4 Bibliografia Jurídica (ABNT)

1. Compliance & Anticorrupção

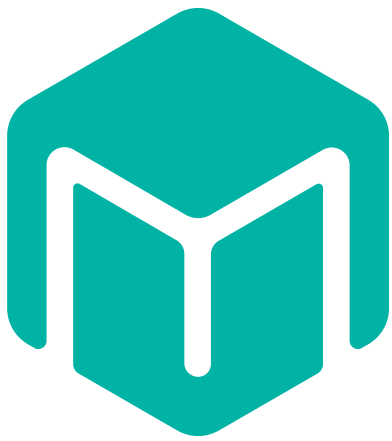
- BRASIL. Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. Lei Anticorrupção Empresarial. Diário Oficial da União, Brasília, 02 ago. 2013. [WikipédiaLEC](#)
- BRASIL. Decreto nº 11.129, de 2022. Regulamenta a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública. Diário Oficial da União, 2022. [LEC](#)
- COUTINHO, Aldacy Rachid (org.); BUSATO, Paulo César (org.). Aspectos jurídicos do compliance. Florianópolis: Empório do Direito, 2017. [Biblioteca MPSP](#)
- INSTITUTO COMPLIANCE BAHIA (ICBAHIA) (Org.). Perspectivas em compliance: obra coletiva. Bahia: ICBAHIA, 2018. [Academia](#)

2. Direito Sanitário & Saúde Pública

- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. Direito sanitário e saúde pública. Coletânea de textos; e Manual de atuação jurídica em saúde pública: coletânea de leis e julgados. Brasília: MS, 2003. (Série E. Legislação de Saúde, v. 1-2). [Biblioteca Virtual em Saúde MS](#)
- AITH, Fernando Mussa Abujamra. Manual de Direito Sanitário com enfoque em Vigilância em Saúde. Brasília: CONASEMS/IPADS, 2019. [Conasems](#)
- LUCENA, Victor Felipe Fernandes de. Compliance e integridade no Ministério da Saúde e a aplicação da metateoria do direito fraterno na resolução dos conflitos sanitários. 2024. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Federal do Ceará. [Repositório Institucional UFC](#)

3. Ética Médica e Boas Práticas na Saúde

- SILVA, Ana Paula Gonzatti da. “Compliance na área da saúde?” Revista de Direito Sanitário, 2021. DOI: 10.11606/issn.2316-9044.rdisan.2021.160256. [Revistas USP](#).



Mitri
Consultoria em Saúde

