

	MANUAL		
	Manual de Compliance, Ética e Conduta		
	Código: MAN.CTC.001	Data de Elaboração: 29/09/2024	Elaborado por: Diretoria Executiva Revisado em: 12/08/2026

1. OBJETIVOS

Com o compromisso de estar sempre pautado pelos mais altos padrões éticos, este Manual de Compliance tem o papel de reunir diretrizes que se refletem na preocupação com a integridade, qualidade, gestão financeira e melhores práticas assistenciais e que estejam efetivamente presentes na cultura organizacional e na rotina dos profissionais e colaboradores do CTC MG.

O CTC MG preza pela qualidade dos serviços prestados, bem como pela segurança no cuidado do paciente e de todos com quem se relaciona. Para manter altos padrões de qualidade e segurança, é imprescindível que as diretrizes desse Manual de Compliance sejam compreendidas e aplicadas.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os setores e partes interessadas envolvidas junto ao CTC Minas Gerais.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

CTC: Centro de Tomografia Computadorizada

4. DIRETRIZES

Alinhado à missão, à visão e aos valores organizacionais, o Manual de Compliance reforça o compromisso com a transparência e tem como objetivo de promover um bom ambiente de controle interno e fomentar uma cultura de integridade entre todos os que se relacionam com a instituição.

Ambiente de trabalho

Considerando que o mercado tem demandado cada vez mais que as empresas estejam alinhadas em relação à ética e responsabilidade social, torna-se necessário um processo de conformidade, através da implementação de princípios do *compliance*, com o intuito de mitigar riscos e garantir relações éticas e transparentes, bem como impactar de forma positiva na eficiência e produtividade da organização.

Um dos âmbitos mais importantes dessa adequação, para evitar a aplicação de sanções legais e perda de credibilidade, refere-se ao ambiente de trabalho e as relações entre os colaboradores, os quais devem ter a oportunidade de crescimento pessoal e profissional, sem hesitar em relatar qualquer cenário de desrespeito, discriminação ou coerção.

Nesse viés, o CTC Minas Gerais, pautado nos princípios de confiança mútua e respeito, zela por um ambiente saudável e seguro e não tolera qualquer forma de violação aos direitos humanos, seja sob a forma de preconceito, discriminação ou assédio em virtude de idade, raça, gênero, religião, classe social ou nacionalidade, valorizando a gentileza, a harmonia e a diversidade.

Com o intuito de manter um ambiente de trabalho seguro, a administração, os colaboradores e demais profissionais devem, cotidianamente, seguir os seguintes critérios:

- I. Todas as leis e normativas aplicáveis às relações de trabalho devem ser respeitadas;
- II. É inadmissível a ocorrência de formas de trabalho forçado, infantil ou compulsório;
- III. Não será tolerada qualquer ocorrência de abuso, ameaça, coerção ou assédio no ambiente de trabalho;
- IV. É vedada aos colaboradores e demais profissionais a realização de campanhas políticas ou solicitação de contribuições, bem como utilização de bens e/ou recursos da Instituição para esse fim;
- V. Não será tolerado o desrespeito a colegas de trabalho, parceiros ou pacientes;
- VI. As condutas no CTC MG devem sempre prezar pelo respeito, pela gentileza, pela honestidade, visando a promoção de um ambiente seguro a todos ao seu redor.

Assédio moral é qualquer conduta abusiva, como gestos, palavras, comportamentos ou atitudes, que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade e a integridade física e/ou psicológica de uma pessoa ou grupo. " (<https://bvsms.saude.gov.br>)

"Assédio sexual é toda conduta insistente e persecutória, com conotação sexual não desejada pela vítima, resultando em violação da liberdade sexual. "(<https://ouvidoria.ufg.br>)

1. Nossas ações e atitudes

1.1. Colaboradores

Os colaboradores são a base estrutural do CTC MG. Em consonância ao Manual do Colaborador, as ações, condutas e atitudes dos colaboradores, independente de seus cargos e funções, devem ser pautadas em elevados padrões éticos, alinhados a missão, visão e valores institucionais. É um dever de todos praticar e disseminar os princípios e diretrizes presentes neste Código.

I. Jornada de trabalho

Os colaboradores devem cumprir rigorosamente seu horário de trabalho. O registro de ponto retrata a sua jornada, apontando a sua assiduidade.

II. Apresentação Pessoal

Todos os colaboradores, parceiros e fornecedores devem zelar pela imagem pessoal, trajando-se com roupas e acessórios adequados ao ambiente profissional, de forma apropriada com a função desempenhada. O uso do uniforme é obrigatório para todos os colaboradores durante seu horário de trabalho ou enquanto estiverem nas dependências da Instituição. Os colaboradores que utilizam jalecos ou aventais, de acordo com a função que desempenham, devem seguir os critérios de sua utilização.

III. Saúde e segurança do trabalho

O CTC MG prioriza um ambiente saudável e seguro, por meio da adoção e a manutenção de boas práticas de segurança, para garantir a integridade e a saúde de nossos clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores.

IV. Exemplos de conduta desejada

- Agir de acordo com os regulamentos e procedimentos da Segurança do Trabalho;
- Utilizar sempre os respectivos EPI's (equipamentos de proteção individual) fornecidos para o desempenho das atividades, sendo responsável pelo seu correto uso, guarda e conservação, devendo substituí-los quando danificados ou extraviados;
- Garantir e preservar a limpeza, organização e segurança em todas as nossas instalações;
- Realizar exames médicos periódicos, que atestem a aptidão à realização das atividades;
- Participar de campanhas voltadas à saúde e à segurança no trabalho;
- Comunicar ao gestor imediato quando estiver em tratamento médico e submetido a medicamentos que possam interferir em seus reflexos e raciocínio, e consequentemente, na segurança durante a realização do trabalho;
- Entregar os atestados médicos ao gestor imediato ou a Área de Gestão de Pessoas, no prazo estabelecido pelas normas internas.

V. Exemplos de conduta não tolerada

- Obstruir rotas de fuga e equipamentos de preservação e combate a incêndio;
- Fumar nas dependências da Instituição;

- Consumir ou estar sob efeito de bebida alcoólica ou substâncias ilícitas durante a realização de suas atividades profissionais.

Todos têm o compromisso e a responsabilidade pela adoção e manutenção da saúde e segurança em seu ambiente de trabalho. Caso tenha alguma dúvida sobre Segurança do Trabalho, entre em contato com o seu gestor imediato.

1.2. Atendimento aos pacientes

Acolhimento e assistência aos pacientes com elevado padrão ético, profissionalismos, segurança, qualidade do cuidado e não discriminatório são atributos que permanecem na essência do CTC MG e devem disseminá-los dentro da instituição.

Os colaboradores devem, permanentemente, atender aos padrões e parâmetros de qualidade estabelecido em políticas, rotinas, programas e manuais, visando sempre a segurança dos pacientes e zelando pelas certificações conquistadas pelo CTC MG.

O CTC MG não admite que insatisfações pessoais ou profissionais sejam manifestadas aos pacientes ou acompanhantes destes.

Sugestões de melhoria de processos ou no atendimento ao paciente devem ser reportadas ao gestor ou à setor de gestão de pessoas que avaliará a implementação das medidas de melhorias.

1.3. Corpo clínico

O CTC MG valoriza a atuação dos médicos e incentiva o desenvolvimento profissional. O Regimento Interno do Corpo Clínico disciplina a constituição, ação, relação, avaliação e direção dos médicos para exercício de suas atividades profissionais no CTC MG em consonância com o Regimento Interno do Corpo Clínico, bem como estabelecem os direitos e deveres dos membros do Corpo Clínico e, também, as atribuições dos Órgãos e Comissões previstas.

Os casos de natureza ética relacionadas à atividade profissional médica serão analisadas pela Diretoria Executiva.

I. Os membros do corpo clínico têm os seguintes direitos no CTC MG:

- Exercer a medicina, com autonomia profissional, técnica, científica, política e cultural;
- Frequentar o CTC MG assistindo seus clientes e utilizar para execução do seu trabalho profissional, todos os serviços, recursos técnicos de material e equipamento disponíveis, observadas as normas estabelecidas;
- Participar das reuniões do Corpo Clínico quando convocados;
- Reivindicar melhorias que resultem em aprimoramento da assistência aos clientes;
- Defender-se, apresentando provas, das acusações que lhes forem imputadas;

- Encaminhar sugestões à Diretoria para que as condições de trabalho consigam sempre gerar maior segurança, conforto e resolutividade aos pacientes e aos profissionais;
- Referir o CTC MG nos trabalhos científicos que forem desenvolvidos dentro de seu âmbito interno; receber remuneração pela atividade que, no caso de médico autônomo deve ser recebida diretamente de seus clientes ou responsáveis ou dos convênios;
- A participação das assembleias e reuniões;
- Obedecer ao estabelecido no Regimento Interno do Corpo;
- Assistir os pacientes sob seus cuidados com respeito, consideração e dentro da melhor técnica;
- Colaborar com os colegas na assistência aos seus pacientes;
- Fornecer à Direção do CTC MG, quando solicitado, informações de ordem médica e/ou administrativa relativa à atividade ou aos pacientes, para fins de esclarecimento de intercorrências administrativas e éticas;
- Responder civil, criminal e eticamente por seus atos profissionais;
- Manter bom relacionamento com os colegas, com a administração, com os funcionários e com a comunidade;
- Participar de treinamentos e de programas específicos de reciclagem, sempre que novas técnicas forem introduzidas na dinâmica de sua especialidade clínica, a fim de manter-se constantemente atualizado;
- Incentivar atividades educacionais dentro do CTC MG sugerindo, entre outras, a realização de cursos, estágios e programas de atualização;
- Contribuir para o aprimoramento dos padrões profissionais;
- Desenvolver o espírito de unidade e conagração entre os profissionais da saúde;
- Colaborar na investigação de eventos adversos e pesquisa científica do CTC MG;
- Promover o entrosamento de todos os colaboradores, articulando o seu envolvimento na missão, visão, compromisso com a qualidade, metas e objetivos do CTC MG;
- Resguardar para si ou para o Diretor Clínico e/ou Diretor Técnico os comentários sobre condutas médicas dos membros do Corpo Clínico.

II. Apresentação pessoal corpo clínico

Todos os membros do Corpo Clínico do CTC MG, devem zelar pela imagem pessoal trajando-se com roupas e acessórios adequados ao ambiente profissional. O uso de jalecos com identificação pessoal e da instituição é obrigatório para todos os profissionais durante o seu horário de atendimento. É recomendado evitar o uso de jalecos de outras instituições durante o atendimento de pacientes.

1.4. Nossos relacionamentos com terceiros

O relacionamento com nossos clientes deve ser pautado sempre na cordialidade, humanismo, presteza, profissionalismo e compromisso, para atendimento das necessidades deles. Para isso, além de contarmos com instalações adequadas, nossa equipe deve estar capacitada e apta a prestar serviços de saúde, educação e assistência social, baseados nos mais altos padrões de qualidade.

Exemplos de conduta desejada

- Oferecer um atendimento humanizado, que priorize qualidade e a segurança de nossos clientes;
- Realizar os encaminhamentos pertinentes aos responsáveis pelas atividades;
- Fornecer, sempre que possível, as informações solicitadas pelos clientes;
- Ser receptivo a todas as manifestações de clientes, considerando suas opiniões e encaminhando-as para análise das áreas responsáveis.

I. Exemplos de conduta não tolerada

- Prestar tratamento ou atendimento preferencial aos clientes por motivos de ordem pessoal, exceto àqueles decorrentes de atendimento à legislação;
- Registrar e divulgar imagens de clientes, sejam pacientes, terceiros, acompanhantes ou responsáveis.

II. Parceiros

O CTC MG mantém sólido relacionamento com os seus parceiros baseado em respeito e confiança, o que fortalece nossa credibilidade e o relacionamento com os nossos clientes. Todos os parceiros devem entender e assumir as responsabilidades de sua atividade profissional, atuando sempre de forma prudente, humanizada, assistida, zelosa e em conformidade com nossas políticas internas. É dever dos parceiros preservar os princípios do sigilo e confidencialidade dos dados e informações dos clientes, bem como seguir todas as diretrizes deste Código, dos respectivos Códigos de Ética das áreas de atuação e demais políticas, normas e procedimentos do CTC MG.

III. Fornecedores

As principais diretrizes aos fornecedores estão previstas na Política de Gestão de Fornecedores, cabendo, no entanto, ressaltar que a relação com nossos fornecedores será sempre pautada em práticas comerciais justas, baseada na qualidade, preço, e prazos acordados dos serviços

prestados e/ou materiais entregues, bem como o cumprimento das leis e regulamentos em vigor, garantindo uma relação isenta de favorecimentos e privilégios.

São garantidas as mesmas oportunidades a todos os fornecedores que desejarem participar de nossos processos de compras e contratações, desde que atendam aos requisitos técnicos estabelecidos na referida Política de Gestão de Fornecedores, não sendo permitido favorecimento sob quaisquer circunstâncias. Todos os processos devem garantir a escolha do melhor custo-benefício à instituição.

1.5. Responsabilidade social e compromisso com o meio ambiente

O CTC MG tem o compromisso de melhorar permanentemente a gestão dos recursos ambientais e fomentar o desenvolvimento da região onde está inserido, contribuindo com a promoção à saúde como componente da qualidade de vida.

Busca promover o desenvolvimento social da população local e manter relações de respeito e de cooperação com todas as partes envolvidas em suas atividades, bem como promover a inclusão social, valorizando a diversidade e incentivando o desenvolvimento humano.

O CTC MG reconhece a relevância do meio ambiente e, por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, se compromete a gerir adequadamente os recursos ambientais, evitando desperdícios e prevenindo impactos ambientais negativos decorrentes de suas atividades. Isto se reflete no compromisso como uso eficiente de insumos, como água e energia, e na gestão responsável de resíduos sólidos, efluentes e emissões de gases do efeito estufa.

Para tanto, as principais diretrizes, destinadas a todos os funcionários e usuários das dependências do CTC MG, quanto ao comprometimento com a sustentabilidade e com o meio ambiente, possuem o seguinte enfoque:

- I. Valorização de um desenvolvimento sustentável ambiental, visando ao uso racional dos recursos;
- II. Adoção de condutas preventivas, a evitar o desperdício e a poluição do meio ambiente;
- III. Destinação adequada de resíduos sólidos passíveis de reciclagem;
- IV. Aquisição de produtos considerando a qualidade ambiental, tempo de degradação, produção sustentável, a fim de utilizar materiais com o menor impacto ambiental possível;
- V. Garantia de acessibilidade nas dependências físicas da instituição, de acordo com os parâmetros a Lei Nº 10.098/2000 e Lei Nº 13.146/15 (Estatuto da Pessoa com Deficiência);
- VI. Promoção de conhecimento e cultura de prevenção à saúde, como política voltada à beneficiar a sociedade ao entorno;
- VII. Respeito às regulações ambientais;

Além disso, os profissionais devem atuar de forma responsável, identificando e prevenindo riscos ambientais no curso de suas atividades, agindo em conformidade com a legislação ambiental.

1.6. Gestão da informação e proteção de dados

O CTC MG conta com rigorosa Política de segurança da informação, com o intuito de garantir a privacidade dos dados da instituição e dos dados pessoais tratados para a prestação dos serviços, seguindo, para tanto, as Lei Nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

Dessa forma, os dados sob a gestão do CTC MG serão tratados sobre as seguintes orientações:

- I. A privacidade e o sigilo das informações sobre as quais se têm acesso em razão de cargo no CTC MG devem ser estritamente observadas, sob pena de infração disciplinar;
- II. As informações de interesse público, quando divulgadas, atenderão os critérios de autenticidade, integralidade e acessibilidade;
- III. Os dados pessoais e sensíveis serão acessados e utilizados somente para a finalidade necessária, restringindo-se o uso e o compartilhamento de dados e informações confidenciais às ferramentas corporativas;
- IV. É expressamente vedada a utilização de informações obtidas na Instituição para quaisquer fins diferentes dos estritamente necessários, sem autorização prévia e expressa da administração. O sigilo abrange os dados relacionados a parceiros de negócio, estratégias de administração, fornecedores, regras de contratação, contratos vigentes e não vigentes.
- V. O tratamento de dados respeita as normas técnicas internacionais de segurança da informação.
- VI. O tratamento de dados pessoais é realizado com total observância das normas contidas na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), observadas as bases legais nela previstas, principalmente no que concerne ao tratamento de dados pessoais sensíveis.
- VII. Deve-se observar a finalidade para o tratamento de dados, assim como a necessidade

e a possibilidade para o compartilhamento destes, sempre em observância das normas legais.

- VIII. Nenhuma informação relacionada a instituição poderá ser divulgada sem prévia e expressa autorização da administração.
- IX. Os documentos originais aos quais a Instituição tiver guarda devem ser mantidos pelo prazo legal exigido.
- X. Toda comunicação ou requerimento sobre tratamento de dados deve ser realizada por meio do e-mail: ctcmg@ctcmg.com.br

A Lei de Acesso à Informação considera informações de interesse público aquelas que são produzidas ou geridas por entidades públicas, inclusive relativas à sua política, organização e serviços e, ainda, informações pertinentes ao patrimônio público, recursos públicos, licitações, contratos administrativos, políticas públicas e inspeções.

Além das informações de interesse público, o CTC MG possui acesso a dados pessoais e sensíveis de pacientes, profissionais, alunos e voluntários, os quais serão resguardados, mantendo-se acesso restrito em função de sua confidencialidade e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/18, sendo proibida a sua utilização e tratamento sem consentimento prévio do titular da informação, considerando as exceções dispostas em Lei.

O CTC MG orienta ainda que o uso de senhas de acesso a sistemas é pessoal e intransferível, sendo vedado seu compartilhamento.

Cabe destacar que a Lei Geral de Proteção de Dados foi sancionada em agosto de 2018 e estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo proteção e penalidade para o não cumprimento.

Informações confidenciais são aquelas às quais apenas um grupo específico de pessoas pode ter acesso, em função da necessidade de manutenção de sigilo para proteção dos dados, e cuja divulgação pode vir a frustrar objetivos institucionais ou violar direitos de titulares de dados.

I. Exemplos de conduta não tolerada

- Deixar de divulgar ou prestar contas de informações relativas a atividades e dispêndios que sejam de interesse público.
- Utilizar ou compartilhar informações sobre atividades e assuntos do CTC MG para favorecimento próprio ou de terceiros.
- Utilizar ou compartilhar informações sobre pacientes do CTC MG, fora do exercício de suas funções.
- Compartilhar senhas de acesso a sistemas de informações.
- Expor indevidamente dados pessoais ou informações confidenciais a que tenha acesso em função das atividades exercidas.

1.7. Comunicação com partes interessadas e declarações à imprensa

O CTC MG tem o compromisso de zelar pelo princípio da transparência, mantendo comunicação ativa com suas partes interessadas, por meio de declarações de alta confiabilidade à imprensa, sempre que houver necessidade de se posicionar perante a sociedade.

As declarações à imprensa devem ser realizadas somente por representantes autorizados, sendo previamente submetidas à aprovação da diretoria e do setor de comunicação e marketing.

Serão observados os limites quanto à violação de privacidade dos pacientes, colaboradores, profissionais e quaisquer terceiros envolvidos, sendo vedado o fornecimento de informações a órgãos da imprensa ou em meios de mídia, sem prévia autorização ou consentimento.

I. Internet, e-mail e Mídias sociais

O CTC MG reconhece o papel das mídias sociais na comunicação, estabelecendo uma conexão mais próxima com a comunidade, promovendo um diálogo aberto pautado na transparência, ética e veracidade quanto às informações prestadas.

As redes sociais representam uma extensão das relações pessoais e profissionais, aproximando pessoas, instituições e comunidades e proporcionando maior transparência às ações e aos serviços prestados. Entretanto, o mau uso das mídias sociais pode acarretar danos à imagem e

reputação sendo de grande importância a responsabilidade e prudência com o conteúdo compartilhado.

Por isso, o Centro de Tomografia Computadorizada de Minas Gerais:

- I. Veda aos funcionários e demais componentes da Instituição a realização de publicações em redes sociais em nome do CTC MG, bem como a divulgação de informações internas por quaisquer meios;
- II. Não tolera manifestações pessoais em redes sociais que possam atribuir suposto posicionamento oficial da instituição;
- III. Não admite a divulgação ou o compartilhamento de imagens, vídeos ou informações que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais ou que sejam pertinentes a pacientes, profissionais, alunos e/ou voluntários;
- IV. Zela pela imagem da Instituição e pela privacidade dos envolvidos a ela;

Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, são de propriedade do CTC MG.

O Setor de Comunicação e marketing do CTC MG é responsável pela gestão do relacionamento entre Instituição e os meios de imprensa, e deve ser acionada sempre que houver dúvidas referentes a esse relacionamento.

Mídias Sociais são canais de relacionamento na internet que permitem o compartilhamento de informações e opiniões, com diferentes possibilidades de interação, incluindo a participação de outros usuários.

II. Proteção da marca e propriedade intelectual

A Instituição preza pela proteção de marcas, patentes, direitos autorais, registros de *software* e demais produções intelectuais de sua propriedade.

Todas as produções elaboradas pela Instituição são de sua propriedade, garantindo todos os direitos previstos na Lei 9.279/96, consistindo em infração ética e disciplinar a utilização, propagação e/ou o acesso não autorizado.

Quaisquer produções realizadas no âmbito da prestação de serviços, ainda que por docentes ou alunos, devem conter referências expressas, de forma a garantir os direitos dos autores e evitar a realização de plágio.

2. Conflito de interesses

Os relacionamentos e a atividade dos profissionais do CTC MG são pautados pela isenção e transparência. Os profissionais do CTC MG não devem utilizar de seu cargo, função ou posição para influenciar ou tomar decisões que visem ao atendimento de interesses pessoais em detrimento aos interesses do CTC MG e/ou de seus pacientes.

Há conflito de interesses quando um indivíduo utiliza seu cargo, função ou posição para obter vantagem indevida, direta ou indireta para si ou alguém relacionado a si, em conflito com os interesses do CTC MG e dos pacientes. Conflito de Interesses ocorre quando um interesse secundário interfere na tomada de decisão profissional.

Apoio Financeiro é um subsídio financeiro recebido para fins de participação em eventos, cursos ou para a realização de atividades profissionais.

Para tanto, são vedadas as seguintes situações ou relações que possam constituir conflito de interesses, sem prejuízo das demais que, porventura, ocorrem:

- I. Utilizar instalações, equipamentos ou quaisquer outros recursos do CTC MG para seu benefício pessoal ou de terceiros;
- II. Usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição no CTC MG para benefício pessoal ou ganho indireto;
- III. Utilizar tempo que contratualmente deveria ser dedicado ao CTC MG para fins particulares, mesmo que científicos ou acadêmicos;
- IV. Manter qualquer relacionamento financeiro, de negócios ou afetivo com os fornecedores, clientes ou concorrentes que possa comprometer os interesses do CTC MG;
- V. Obter vantagem financeira, direta ou indiretamente, de instituições com as quais mantenhamos relações comerciais;
- VI. Aceitar, direta ou indiretamente, dinheiro, objeto de valor ou vantagem de qualquer pessoa ou entidade que tenha ou esteja interessada em criar relações comerciais com o CTC MG;

I. Cabe ressaltar que são exemplos de conduta desejada:

- Agir com transparência, reportando situações que possam se caracterizar como conflitos de interesses, sejam elas potenciais ou reais.
- Tomar decisões pautadas pela imparcialidade, com base em conhecimentos técnico-científicos, isentas de quaisquer interesses pessoais, sejam eles financeiros ou não.
- Priorizar o bem-estar coletivo, em especial, dos pacientes.

2.1. Integridade no processo de compras

Além da Política de Gestão de Fornecedores, os processos de compras do CTC MG devem seguir rigorosamente os padrões técnicos, respeitando a integridade e a igualdade competitiva, com o objetivo de assegurar a melhor compra e o bom uso dos recursos públicos.

O processo de compras do CTC MG deve adotar os princípios de isonomia, legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade e publicidade, previstos na legislação e em sua política de suprimentos, sendo pautado em:

- I. Assegurar a melhor compra, considerando a qualidade e o custo-efetividade na aquisição e materiais e serviços;
- II. Garantir que os fornecedores e prestadores de serviços estejam comprometidos com as políticas da instituição;
- III. Documentar devidamente todos os processos de compras.
- IV. Realizar processos de compras que alinhados às diretrizes institucionais e/ou previstas em Lei
- V. Contratar fornecedores ou prestadores de serviços que com atenção à Política de Gestão de Fornecedores.

I. Brindes e gratificações

O CTC MG não incentiva, mas compreende que a oferta de brindes, presentes ou gratificações pode ocorrer em função de contextos culturais, datas comemorativas, divulgação habitual, entre outros.

O recebimento de brindes ou gratificações não pode gerar qualquer tipo de contrapartida, benefício ou vantagem indevida à parte que a concede ou a quem a ela esteja vinculada ou relacionada.

Além disso, não poderão ser aceitos valores em dinheiro ou equivalentes em dinheiro, e tampouco poderá ser prometido ou concedido vantagem indevida em função do recebimento de brindes ou gratificações, devendo, em caso de quaisquer dúvidas, procurar esclarecer estas questões com o gestor imediato ou com o setor de gestão de pessoas.

2.2. Fraude e Corrupção

O CTC MG não tolera atos de corrupção ou lesivos à boa administração de recursos públicos e espera de todos com quem se relaciona o reporte imediato ao Canal de Denúncias ou a gestora da Alta Direção, de qualquer ato que envolva fraude, corrupção ou suborno, para que seja feita a apuração e tratativa adequada.

Para fins do disposto acima, consideram-se atos lesivos:

- I) Participar, incentivar ou aceitar qualquer ato que envolva fraude, corrupção, suborno ou sonegação fiscal;
- II) Oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- III) Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática de atos ilícitos previstos em lei, ou utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV) Deixar de comunicar qualquer possível ato de corrupção ativa ou passiva de que se tenha conhecimento.

O CTC MG está comprometido com a implantação e melhoria de mecanismos de prevenção à corrupção. Assim, espera que seus profissionais ajam com transparência e zelo em suas interações com agentes públicos e não ofereçam qualquer tipo de benefício a representantes do governo visando obter vantagens indevidas.

Corrupção ativa: prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a um agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada.

Corrupção passiva: ação praticada pelo funcionário público de solicitar ou receber, para si ou para outrem, vantagem indevida, ou aceitar promessa de tal vantagem.

2.3. Doações e Patrocínios

As doações e patrocínios recebidos pelo CTC MG devem ser devidamente documentados e registrados, estando disponíveis para a prestação de contas a qualquer momento.

As doações recebidas pelo CTC MG, independentemente da sua finalidade, não devem, em hipótese alguma, gerar vantagem ou contrapartida material ao doador.

Os patrocínios não devem ser utilizados como meio para obter vantagens indevidas, direta ou indiretamente, seja para o CTC MG ou para os indivíduos envolvidos no processo. Esses devem ser recebidos e documentados, e as contrapartidas devem estar detalhadas em contrato de patrocínio. É vedado qualquer benefício ao patrocinador que não esteja devidamente expresso no contrato de patrocínio.

Qualquer profissional que seja abordado por entidades ou pessoas interessadas em oferecer doações ou patrocínios ao CTC MG deve direcionar a solicitação para a Diretoria.

As iniciativas de doação e patrocínio não devem interferir nos processos de compras e devem seguir as diretrizes deste Manual e das políticas relacionadas.

Doação é o ato de dar um bem, produto, serviço ou recurso próprio a outra pessoa ou instituição, sem requerer nenhuma contrapartida.

Patrocínio é o oferecimento de recursos como forma de apoiar a realização de eventos ou iniciativas educacionais e institucionais, em troca de divulgação e promoção de marca do patrocinador, de seus produtos ou serviços.

2.4. Reporte das Violações

Todos os que se relacionam com o CTC MG devem comunicar as violações ou possíveis violações às diretrizes deste Manual através do CANAL DE DENÚNCIAS, disponível no site www.ctcmg.com.br/canal-de-denuncias ou através do e-mail canalddenuncias@ctcmg.com.br. O CTC MG não tolera qualquer retaliação contra a pessoa que, de boa-fé, reporte, por meio dos canais disponibilizados, violações ou possíveis violações.

Sempre que houver suspeitas ou a confirmação de alguma violação a este Manual de Compliance ou quaisquer outras políticas internas, o reporte deverá ser feito, não devendo este constar fatos incorretos ou inverídicos ou serem relatos de má-fé, tentando prejudicar profissional, aluno, voluntário ou paciente. Além disso, solicita-se que, sempre que possível, todos os envolvidos contribuam às investigações.

Não será admitida a retaliação ou qualquer meio similar que pretenda prejudicar aqueles que tenham realizado relatos de boa-fé.

ATENÇÃO: Além do canal de denúncias, o CTC MG possui outros canais de comunicação com a instituição para outras finalidades, conforme abaixo:

- Site;
- Telefone;
- Redes Sociais.

Canal de Denúncias é o principal meio de comunicação de desvios que infrinjam as diretrizes éticas, leis, regulamentos e políticas internas. O recebimento dos relatos conta com uma equipe interna especializada em captação de relatos de não conformidade, podendo serem realizados de forma anônima ou com identificação.

Prazos de Tratativa e Proteção aos Envolvidos

Para garantir tempestividade e previsibilidade na tratativa, os seguintes prazos são estabelecidos para as etapas do fluxo de recebimento e análise de relatos:

- Triagem inicial do relato: até 2 dias úteis a partir do recebimento;
- Reunião de abertura de investigação: em até 24 horas após a triagem, conforme já previsto neste Manual;
- Conclusão da investigação e elaboração do relatório final: até 30 dias corridos, prorrogáveis uma única vez por igual período mediante justificativa registrada em ata;
- Retorno ao manifestante (quando identificado) sobre o desfecho, respeitados os limites de confidencialidade: até 10 dias úteis após a conclusão.

A proteção contrarretaliação alcança não apenas quem realiza o relato de boa-fé, mas também testemunhas, investigados e demais envolvidos no processo, que têm direito a tratamento imparcial, à

ampla defesa e à confidencialidade das informações até a conclusão da apuração. As ações corretivas resultantes de uma apuração visam sanar o desvio identificado; sempre que aplicável, a Diretoria Executiva também definirá ações preventivas voltadas a reduzir a recorrência do tipo de ocorrência, tais como revisão de processos, reforço de controles ou atualização de treinamentos.

Divulgação do Canal e Capacitação em Ética e Compliance

O CTC MG compromete-se a manter a divulgação ativa e periódica da existência, finalidade e forma de acesso ao Canal de Denúncias, por meio de cartazes nas dependências da Instituição, comunicação no processo de integração de novos colaboradores e reforços periódicos por e-mail institucional ou murais internos. Adicionalmente, todos os colaboradores, membros do corpo clínico e prestadores de serviço deverão participar de capacitação inicial e reciclagens periódicas sobre integridade, compliance e conduta ética, com registro de participação mantido pela Área de Gestão de Pessoas para fins de comprovação e auditoria.

Gestão de Dilemas Éticos Assistenciais

Um dilema ético é uma situação em que existem decisões conflitantes sobre o seu exame, ou sobre a divulgação de informações relativas a pacientes/clientes, envolvendo potencialmente profissionais, pacientes/clientes e/ou seus familiares ou tomadores de decisão. O CTC MG estabelece o seguinte processo estruturado para revisão, gerenciamento e resolução de dilemas éticos assistenciais:

- Qualquer profissional, paciente/cliente ou familiar pode acionar a Diretoria Executiva ou o gestor imediato para relatar um dilema ético identificado durante a assistência;
- O caso é avaliado em conjunto pela Diretoria Executiva e pelo Diretor Clínico ou membro do Corpo Clínico responsável, ouvidos os profissionais envolvidos, o paciente/cliente e, quando aplicável, seus familiares ou representantes;
- A deliberação deve ocorrer em prazo compatível com a urgência clínica do caso, e em qualquer hipótese em até 5 dias úteis para casos não urgentes, sendo os casos urgentes tratados de forma imediata;
- A decisão e seus fundamentos são registrados em ata, assegurando rastreabilidade, e comunicados às partes envolvidas;
- Casos de maior complexidade poderão ser encaminhados para apoio jurídico e, quando pertinente, ao Regimento Interno do Corpo Clínico.

3. Metodologia de Investigação

Controles internos e externos efetivos contribuem para a redução do índice de desvios, pois só o fato de serem conhecidos pela organização já os inibe. No entanto, apenas isso não é suficiente, visto que os mal-intencionados sempre encontram formas de burlar as regras. Eis, então, a razão de os Mecanismos de Integridade e Sistemas de Compliance darem tanta ênfase à sensibilização das pessoas, para os bem-intencionados, além de seguirem a conduta esperada, contribuírem na identificação dos casos, por meio dos canais de denúncia. Dessa forma, esses canais transformam-se nos grandes aliados para a detecção, posicionando-se como decisivo para o êxito de todo o Sistema de Compliance.

Independentemente da forma e da fonte, alguns cuidados são imprescindíveis:

- Tratar a informação com profissionalismo e seriedade;
- Assegurar a confidencialidade;
- Proibir qualquer tipo de retaliação;
- Garantir que a alegação seja investigada e as medidas cabíveis aplicadas.
- Imparcialidade.

3.1. Modelo de diagnóstico e tratativa do relato

A Diretoria Executiva recebe o relato e analisa o conteúdo do mesmo, assim como realiza uma busca ativa de informações quanto necessário, para entender o relato, esse fluxo pode se seguir por dois caminhos, quanto o relato se caracteriza como denuncia ou reclamação, sendo Denúncia é uma forma de manifestação na qual são informadas ocorrências fraudulentas ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto, já Reclamação é a expressão de insatisfação ou opinião desfavorável (um protesto, uma queixa, ou crítica) aos serviços prestados na instituição.

3.2. Tratativa de reclamação:

Uma vez identificado o relato como reclamação, este deverá seguir o fluxo descrito no documento PRS CTC 003 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE, cabendo a Diretoria acompanhar o caso até sua solução, registrando em ata a conclusão do mesmo, de acordo com fluxograma do recebimento e tratativa de relato por meio do canal de denúncia.

3.3. Tratativa de Denúncia:

Quanto recebida uma denúncia deve-se:

- 1- Convocar uma reunião em até 24hs
- 2- Deve-se iniciar uma investigação dos fatos

A parte investigativa dos fatos pode ocorrer por meio de formações de grupos, individualmente ou de forma que todos os membros juntos participem de todos os passos da investigação, isso vai depender do teor da denuncia, assim como o plano de trabalho traçado para o levantamento de dados.

- 3- Conectar as partes envolvidas tais como investigado, testemunha e manifestante, caso esse se identifique
- 4- Realizar entrevistas

Tais entrevistas podem se dar de forma online, ou presencial e caso a Diretoria julgue necessário, será solicitado apoio jurídico nessa fase.

- 5- Revisar as informações coletadas para posterior análise aprofundadas
- 6- Em conjunto elaborar um relatório contendo as informações relevantes e sugestão de plano de ação e órgãos a serem notificados
- 7- Envio de relatório da Alta direção
 - a. A decisão final é deliberada, e baseada no relatório final.
- 8- Execução de plano de ação, quanto necessário
- 9- Notificar e acompanhar setores internos e externos, dadas as penalidades compatíveis ao relato.
- 10- Acompanhar as decisões dos setores notificadores
- 11- Realizar reunião para análise dos fatos e realização de ata e fechamento do caso.

Vale ressaltar que os passos, assim como os prazos a serem executados na tratativa das denúncias podem variar de acordo como a gravidade da ocorrência, contudo e primordial que todos os passos sejam executados da forma correta, a fim de garantir a legitimidade do processo.

4. Conclusão:

Por fim, é importante lembrar que o *compliance* é um processo dinâmico, que deve ser revisto e atualizado regularmente para se adaptar às mudanças nas legislações, no mercado e nas próprias

operações da empresa. O fortalecimento da cultura de *compliance* deve ser um objetivo constante, promovendo um ambiente de transparência e integridade em todas as ações da organização.

Por fim, o CTC MG deve reafirmar seu compromisso com a promoção de uma cultura ética, incentivando a reflexão crítica sobre as práticas e decisões, e assegurando que todos os projetos estejam alinhados com os princípios éticos estabelecidos. A colaboração entre todas as partes interessadas é essencial para o avanço responsável do conhecimento e da prática profissional.

5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

6. ANEXOS

Não se aplica.