

# CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

---



# CONTEÚDO

## Capítulo 1

### Introdução

## Capítulo 2

### Nosso espírito

## Capítulo 3

### Nossos compromissos

- P. 04 — **Mensagem do CEO**
- P. 05 — **Editorial dos Departamentos de Compliance e Responsabilidade Social Corporativa**
- P. 06 — **Tudo sobre o que você precisa saber sobre o Código de Conduta**
  
- P. 09 — **Nossa ética, um pré-requisito para o sucesso coletivo e de longo prazo**
- P. 09 — **Pessoas no centro de nosso compromisso**
- P. 10 — **Nossos valores**
- P. 12 — **Nosso modelo de referência**
  
- P. 16 — **Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações**
- P. 24 — **Compromissos como empregador**
- P. 27 — **Cidadania, como um indivíduo comprometido com as comunidades locais e a sociedade**
- P. 31 — **Integridade na condução dos negócios**

# Introdução

- P. 04 - Mensagem do CEO
- P. 05 - Editorial dos Departamentos de Compliance e Responsabilidade Social Corporativa
- P. 06 - Tudo sobre o que você precisa saber sobre o Código de Conduta

## INTRODUÇÃO

# Mensagem do CEO

**N**ossa missão, servir os mais vulneráveis, representa uma imensa responsabilidade. Cerca de 270.000 pacientes e residentes escolhem depositar sua confiança em nós a cada ano, e principalmente, colocando sua saúde e bem-estar em nossas mãos, e nas de nossos 76.000 funcionários, 76.000 “forças” a quem estamos dando os meios para que façam bem seus trabalhos e, ao mesmo tempo, preservando sua saúde. Nosso compromisso com eles deve ser sincero para honrar sua confiança. Isso só pode ser alcançado se todas as condições estiverem reunidas para desempenhar nossas funções de maneira serena e transparente, enquanto respeitamos a dignidade de todos. Nosso trabalho é profundamente humano. Cada um de nossos gestos, cada uma de nossas ações tem um impacto direto sobre os residentes e pacientes que recebemos ou com os quais interagimos. Este Código de Conduta foi elaborado para servir de referência reafirmar nossos valores, nossos princípios éticos e nosso compromisso com a Responsabilidade Corporativa. Gostaria de aproveitar esta oportunidade para reafirmar a importância que atribuo à ética em todos os aspectos de nossos negócios. O rigor com que aplicamos os princípios mais rigorosos em todo o mundo e o respeito aos nossos compromissos em termos

---

**“Nosso trabalho é profundamente humano. Cada movimento que fazemos, cada atitude que adotamos tem um impacto direto sobre as pessoas que recebemos ou com as quais interagimos.”**

---



de responsabilidade social, societária e ambiental serão fundamentais para alcançarmos nossa ambição e tornarmos nosso Grupo uma referência no setor de cuidados com a saúde e com os idosos, em linha com as exigências cada vez mais rigorosas da sociedade. Convidooos a se comprometerem com este Código, que foi elaborado para orientar nossas escolhas, decisões e relacionamentos diários com todas as partes interessadas: residentes, pacientes, usuários e seus entes queridos, autoridades públicas, profissionais e fornecedores. Sei que posso contar com você para se envolver totalmente nessa abordagem ética. É também um processo evolutivo, pois esse código deve se fundamentar em nossas práticas, evoluir com elas e nos permitir sempre buscar o mais alto nível de qualidade possível. Gostaria de agradecerlos pelos valores e pelo profissionalismo que aplicam todos os dias nas unidades bem como em seus departamentos, em benefício dos mais vulneráveis. É avançando juntos nessa direção comum que poderemos dar o melhor em nossa missão coletiva.

**LAURENT GUILLOT**  
CEO

## INTRODUÇÃO

# Editorial dos Departamentos de Compliance e Responsabilidade Social Corporativa

**Como um agente do setor de saúde, as palavras respeito e integridade assumem uma dimensão totalmente nova em nosso Grupo, assim, devemos sempre ter em mente que a ética e a responsabilidade social dizem respeito a cada um de nós, independentemente de nossa posição na empresa e da situação que possamos enfrentar.**

Para isso, elaboramos este Código de Conduta “Ética e Responsabilidade Social Corporativa”, que permitirá que todos os funcionários do Grupo e todas as partes interessadas (pacientes, residentes, colaboradores, fornecedores, parceiros, etc.) participem ativamente das atividades do Grupo para entender melhor o que é esperado, de modo que possam se comportar com integridade e responsabilidade em todas as circunstâncias.

Este Código de Conduta foi elaborado como um guia prático, no qual reunimos os princípios essenciais de boa conduta que devem ser observados por todos, bem como exemplos concretos de situações cotidianas, com o objetivo de orientar suas reflexões e ajudá-lo a tomar a melhor decisão possível, sempre com clareza e objetividade.

Esse Código é essencial tanto em termos de responsabilidade social corporativa, com a transcrição de nossos compromissos, em termos de ética e prevenção da corrupção. Portanto, é fundamental que todos respeitem os princípios nele estabelecidos e deem o exemplo em seu comportamento e ações cotidianas.

As questões abordadas neste Código são complexas e variadas, o que pode levar a situações de dúvida. Essas dúvidas são perfeitamente saudáveis e legítimas, e é por isso que acreditamos na rede local que é implantada dentro do Grupo, especialmente por meio de nossas respectivas equipes, que, assim como nós, estão lá para ouvir.

Portanto, se precisar de ajuda, entre em contato com o departamento de Compliance, que poderá lhe dar todas as orientações e assistência necessárias.

## INTRODUÇÃO

# Tudo sobre o que você precisa saber sobre o Código de Conduta

## A quem se destina esse código?

A posição do Grupo BSL como empresa integrante do Grupo *emeis* líder global em cuidados de dependência nos dá uma grande responsabilidade que desejamos assumir diariamente.

Assumir essa responsabilidade significa que somos extremamente vigilantes, não apenas com relação aos nossos padrões de qualidade em todo o Grupo, mas também com relação aos nossos valores e princípios éticos.

O Código de Conduta “Ética e Responsabilidade Social Corporativa” aplica-se a todos os colaboradores do Grupo, sejam eles permanentes ou temporários, em todos os países onde o Grupo opera. Da mesma forma, esperamos que todos os nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços se comportem

eticamente de acordo com o espírito deste Código, de modo que nossos valores sejam divulgados de forma clara para além do Grupo.

Cabe a cada um de nós, e particularmente aos gerentes, dar a máxima atenção a este Código e apropriar-se dos seus princípios, de modo que os valores sobre os quais nosso Grupo foi fundado continuem a contribuir para seu desenvolvimento sustentável

É nosso dever estar à altura da confiança depositada em nós.

## Como o código é usado?

Reconhecemos que sempre podemos nos deparar com situações que não são simples onde se faz necessário questionar regularmente nossas ações e avaliar nossas escolhas.

O objetivo deste Código é definir os principais princípios a serem respeitados e fornecer um esboço do comportamento que desejamos, em qualquer caso, e para sermos éticos e responsável.

Portanto, cada um de nós deve ser capaz de lê-lo e consultá-lo sempre que tivermos uma dúvida.

É claro que este Código não se destina a cobrir todas as situações que possam surgir. Portanto, se você se deparar com uma situação em que não consiga encontrar uma resposta para sua preocupação neste Código, recomendamos que você faça sistematicamente as 5 perguntas abaixo para adotar um comportamento ético e responsável em todas as circunstâncias.

Se a resposta a qualquer uma dessas perguntas for sim, ou se tiver alguma dúvida, encaminhe imediatamente o assunto às pessoas apropriadas (consulte a seção intitulada “Com quem devo entrar em contato se tiver dúvidas ou perguntas?”)

De fato, são sempre os princípios de integridade, respeito e justiça que devem orientar a conduta de cada um de nós.

Para a aplicação mais rigorosa desses princípios, quando a legislação local for mais rigorosa do que as determinações deste Código, a legislação local deverá ser aplicada; por outro lado, quando as determinações do Código de Conduta forem mais rigorosas do que a legislação local, o Código se aplica. Em caso de incompatibilidade entre o Código de Conduta e a legislação local, a legislação local deverá prevalecer.

### UMA RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA POR TODOS

Esse Código é disponibilizado a cada funcionário quando ele se junta a nós e está disponível no site institucional do Grupo.

## INTRODUÇÃO

### Onde consultar os documentos mencionados neste Código?

Os documentos mencionados na seção “Informações adicionais” estão disponíveis na página institucional do Grupo BSL.

### Quem devo contatar se tiver dúvidas ou perguntas?

Se um colaborador tiver dúvidas ou perguntas, este pode entrar em contato com seu superior imediato, Departamento de Recursos Humanos, jurídico, ou departamento de Compliance.

### Quem você pode alertar confidencialmente sobre violações a este Código?

Todos os colaboradores podem acessar a plataforma de denúncias do Grupo BSL/*emeis* ([www.emeis-brazil.signalement.net/entreprises](http://www.emeis-brazil.signalement.net/entreprises)) com total confidencialidade para relatar quaisquer violações a este Código. O sistema pode ser acessado 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os colaboradores que, denunciarem de boafé uma violação, não estarão sujeitos a retaliação. Para obter mais informações sobre o sistema, consulte o procedimento de coleta e processamento de relatórios disponível na plataforma.

### Quais são as penalidades por não observância a este Código de Conduta?

O não cumprimento deste Código pode resultar em sanções para o Grupo, seus gerentes e colaboradores. O Grupo tem tolerância zero para violações dos princípios éticos estabelecidos neste Código.

Qualquer não observância por parte de um colaborador constituirá uma violação que poderá estar sujeita a sanções apropriadas e processos judiciais, de acordo com a lei aplicável ao colaborador em questão e com os regulamentos aplicáveis na empresa.

Essas sanções podem incluir, de acordo com a lei aplicável e regulamentos internos, incluir demissão por motivos disciplinares e pedidos de indenização por iniciativa do Grupo, mesmo que a falha no cumprimento das regras tenha sido detectada pelo próprio Grupo.

Com relação aos nossos parceiros, qualquer violação de um princípio do Código pode levar ao término de todas as relações comerciais e em pedidos de indenização por iniciativa do Grupo.

#### PERGUNTAS QUE PRECISO FAZER A MIM MESMO:

- Isso é ilegal?
- Isso contradiz o Código de Conduta Ética e Responsabilidade Social Corporativa?
- Minha ação poderia ter um impacto negativo sobre residentes/pacientes /usuário, colaboradores ou qualquer outra parte interessada (parceiro, fornecedor, comunidade, etc.)?
- Minha ação é guiada por interesses pessoais?
- Eu me sentiria desconfortável se minhas ações fossem tornadas públicas, tanto interna quanto externamente?

# Nosso espírito

- P. 09 - **Nossa ética, um prérequisito para o sucesso coletivo e de longo prazo**
- P. 09 - **Pessoas no centro de nosso compromisso**
- P. 10 - **Nossos valores**
- P. 12 - **Nosso modelo de referência**

# 02

## NOSSO ESPÍRITO

# Nossa ética, um pré-requisito para o sucesso coletivo e de longo prazo

**D**esde que foi fundado em 1989, o Grupo *emeis* construiu seu desenvolvimento com base em uma cultura forte e valores compartilhados. Estamos profundamente convencidos da necessidade de conhecer, compartilhar e unir nossas equipes em torno desses valores.

Esses valores são os fundamentos que nos definem, conectam e fortalecem em nosso caminho para o desenvolvimento responsável e sustentável. Essa necessidade é muito clara para um Grupo como o nosso, que coloca as pessoas no centro de sua identidade e vocação.

## Pessoas no centro de nosso compromisso

**N**o grupo BSL/*emeis*, sempre cuidamos das pessoas diariamente, colocando-as no centro de todas as nossas preocupações e colocando seu desenvolvimento no centro de todas as ações que empreendemos.

É um compromisso que traduzimos todos os dias em ações concretas, com o objetivo de atuar o mais próximo possível das expectativas e necessidades das pessoas que escolheram depositar sua confiança em nós:

- Nossos colaboradores, que apoiamos para que possam se desenvolver profissional e pessoalmente;
- Residentes, pacientes, famílias e entes queridos, que tratamos com o maior respeito, ajudando-os na conquista de maior autonomia, enxergando além da vulnerabilidade, dando

a eles os meios para compartilhar suas histórias, seus desejos e seus projetos;

- O ecossistema do qual fazemos parte e do qual queremos ser abertos, aberto, animado e comunicativo, em especial facilitando a interação com os atores locais, profissionais de saúde locais, escolas, associações, comerciantes, vizinhos, etc.;

Além disso, como um dos principais participantes do setor de saúde, temos uma responsabilidade com o ambiente em que operamos. Para controlar nosso impacto sobre o meio ambiente, projetamos e administramos nossas unidades como locais responsáveis. Devemos deixar uma pegada mais virtuosa em nosso planeta e permitir que todos vivam em um ambiente mais sustentável.

**O GRUPO BSL/EMEIS ESTÁ  
COMPROMETIDO COM AS  
PESSOAS EM UMA BASE DIÁRIA.**

- Para ajudar a mudar a maneira como as pessoas olham para as pessoas em situação de dependência Aumentar o valor dos trabalhos realizados por nossas equipes e assim, contribuir para a construção de uma sociedade mais inclusiva, onde todos encontrem seu lugar de direito.

## NOSSO ESPÍRITO

# Nossos valores

## NOSSO TIME É 76.000-FORTES!

### Um compromisso com a humanidade, Gosto pela vida, Sede de aprender, Espírito de ajuda mútua...

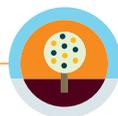
Esses quatro valores são nossos: eles refletem nossas origens e estabelecem a base para o nosso futuro. Tenho orgulho de compartilhá-los com vocês hoje. Esses valores são os resultados de uma longa colaboração e apoiam nosso Plano de refundação. Eles refletem o coletivo que queremos construir juntos a serviço de nossa missão: cuidar de nossos pacientes, nossos residentes, todos os nossos beneficiários e suas famílias.



#### UM COMPROMISSO COM AS PESSOAS

**Pois é no cuidado com os mais vulneráveis que toda a nossa humanidade é revelada.**

- ➔ **Nossa negócio é um compromisso individual e coletivo a serviço das pessoas que se encontram em uma posição vulnerável.**  
Eles precisam de toda a nossa ajuda para preservar seu espírito, dignidade e individualidade.
- ➔ **Cada um de nós está assume a responsabilidade pessoal de defender nossos princípios éticos e com empatia.**  
Cada ato de cuidado, cada gesto, cada palavra é um testemunho de nosso compromisso com os outros, um sinal de nosso mais alto respeito por quem eles são.



#### UM GOSTO PELA VIDA

**Porque cuidar dos outros é cultivar o desejo de viver.**

- ➔ **Cuidar e apoiar uma pessoa debilitada é ajudá-la a retomar sua vida ou ajudá-la a se sentir mais viva.** É uma jornada que percorremos de mãos dadas com cada paciente, cada residente e cada família.
- ➔ **Transmitimos nossa vitalidade às pessoas de quem cuidamos.** Mantemos a sede de vida deles por meio de nossa atitude positiva e de atividades ou projetos que correspondam aos desejos de cada pessoa.
- ➔ **Medimos o impacto de nossos cuidados pelos sorrisos em seus rostos.**

## NOSSO ESPÍRITO



### SEDE DE APRENDER

**Car plus on apprend, mieux on prend soin.**

- ➔ **É um estado de espírito compartilhado no exercício de sua profissão.** No dia a dia, estamos sempre buscando melhorar nossa prática, ouvindo todas as contribuições úteis de onde quer que elas venham: médicos, cuidadores, todos os envolvidos na hospitalidade e no bem-estar, bem como pacientes, residentes e suas famílias.
- ➔ **É nossa responsabilidade coletiva como Grupo.** Nossa profissão reúne várias disciplinas que estão em constante evolução à medida que novas descobertas são feitas, seja em tecnologia, cultura, ciências humanas e sociais ou novas iniciativas no campo. Em todas as unidades e onde quer que operamos, nossa qualidade de atendimento e suporte é baseada no conhecimento mais avançado.



### ESPÍRITO DE AJUDA MÚTUA

**Porque ajudar os outros começa com a ajuda mútua.**

- ➔ **É a forma como trabalhamos.** Disponibilizamos recursos compartilhados entre as unidades. Ajudamos uns aos outros em cada equipe. Podemos contar uns com os outros com confiança.
- ➔ **Solidariedade, uma prioridade na sociedade.** Para enfrentar o enorme desafio de cuidar e apoiar pessoas vulneráveis, é fundamental que os órgãos públicos, organizações sem fins lucrativos e o setor privado trabalhem juntos. Participamos desse esforço em todos os níveis.

## NOSSO ESPÍRITO

# Nosso modelo de referência

O Grupo BSL/*emeis* tem o compromisso de respeitar as leis e os regulamentos em vigor e espera o mesmo comprometimento de seus colaboradores. O Grupo também está comprometido em garantir que as regras de ética sejam de ética pelos profissionais de saúde que trabalham com residentes e pacientes em suas unidades, bem como com todas as pessoas que sendo cuidadas pelas nossas equipes em casa.

## OS PRINCÍPIOS ESTABELECIDOS NESTE CÓDIGO BASEIAMSE, EM PARTICULAR, NOS PRINCÍPIOS ESTABELECIDOS NAS SEGUINTE CONVENÇÕES INTERNACIONAIS:

- A Declaração Universal de Direitos Humanos de 1948;
- As convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho;
- Diretrizes da OECD para empresas multinacionais;
- O Pacto Global das Nações Unidas;
- Os princípios orientadores da ONU sobre empresas e direitos humanos;
- A Convenção da ONU contra a Corrupção;
- Os princípios da OMS;
- Legislação relacionada ao dever de cuidado;
- A Convenção da OECD sobre Combate ao Suborno de Funcionários Públicos Estrangeiros de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações;
- A lei francesa “Sapin II” de 9 de dezembro de 2016, que exige a implementação de medidas para prevenir e detectar casos de suborno e tráfico de influência e tráfico de influência em todos os países em que o Grupo opera.

# Nossos compromissos

- P. 16 - **COMPROMISSO 1:**  
Ética, como uma empresa  
que coloca as pessoas no  
centro de suas preocupações
- P. 24 - **COMPROMISSO 2:**  
Compromissos como  
empregador
- P. 27 - **COMPROMISSO 3:**  
Cidadania, como  
um indivíduo comprometido  
com as comunidades  
locais e a sociedade
- P. 31 - **COMPROMISSO 4:**  
Integridade na condução  
dos negócios

## NOSSOS COMPROMISSOS

---

### COMPROMISSO 1

## Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações

Todos merecem respeito e dignidade, e têm o dever de tratar os outros como gostariam de ser tratados. É por se sentir respeitado e reconhecido que cada um de nós dá o melhor de si e mantém relacionamentos de qualidade com outras pessoas, independentemente de sua posição.

#### PRINCÍPIO 01.

**Respeitar os direitos e a dignidade das pessoas**

#### PRINCÍPIO 02.

**Garantir a saúde, segurança e o bem-estar em nossas unidades**

#### PRINCÍPIO 03.

**Respeitar a privacidade das pessoas e seus dados pessoais**

#### PRINCÍPIO 04.

**Manter relações de confiança com parentes e familiares próximos**

### COMPROMISSO 2

## Compromissos como empregador

Nossos funcionários trabalham em profissões que respondem a uma missão de utilidade pública e a um desafio social: cuidar de pessoas vulneráveis, seja física ou mentalmente.

Desejamos cultivar em toda a nossa equipe um sentimento de orgulho em realizar um trabalho que facilite a vida dos residentes, pacientes e suas famílias. Queremos ajudá-los a prosperar, ajudá-los, se assim desejarem, a progredir, a aprimorar suas habilidades, a obter novas qualificações, e estamos comprometidos a construir carreiras estimulantes e gratificantes que atendam às suas aspirações profissionais e pessoais.

Nossos funcionários são a força motriz por trás de nosso compromisso com a responsabilidade social.

#### PRINCÍPIO 05.

**Promover diálogo social**

#### PRINCÍPIO 06.

**Treinar, apoiar e incentivar o desenvolvimento da carreira.**

#### PRINCÍPIO 07.

**Promover e respeitar a inclusão, a diversidade e a igualdade de oportunidades**

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 3

## Cidadania, como um indivíduo comprometido com as comunidades locais e a sociedade

Temos o compromisso de ser um bom cidadão corporativo, socialmente responsável e engajado com as comunidades em nossa região. Somos um grupo privado que atende ao interesse geral, respondendo às necessidades de saúde da região e contribuindo, por meio da atividade de nossas unidades, para o desenvolvimento econômico e social dessas áreas locais, enquanto buscando reduzir nosso impacto para preservar o planeta.

#### PRINCÍPIO 08.

**Atuar localmente e contribuir para o desenvolvimento regional**

#### PRINCÍPIO 09.

**Limitar nossa pegada ambiental**

### COMPROMISSO 4

## Integridade na condução dos negócios

A integridade do Grupo BSL/*emeis* se baseia na integridade de cada colaborador, mas também nas ações e nos recursos colocados em prática pelo Grupo para promovê-la. Todos devem demonstrar integridade em seu trabalho diário, tanto internamente quanto em relação a terceiros.

#### PRINCÍPIO 10.

**Banir a corrupção e o tráfico de influência, regularmente presentes e convites e evitar conflitos de interesse.**

#### PRINCÍPIO 11.

**Colaborar ativamente com as autoridades públicas**

#### PRINCÍPIO 12.

**Respeitar nossos fornecedores, prestadores de serviços e parceiros e concorrentes**

#### PRINCÍPIO 13.

**Fornecer informações verdadeiras, precisas e honestas aos nossos acionistas, investidores, credores bem como ao público em geral, e impedir o uso de informações privilegiadas**

#### PRINCÍPIO 14.

**Usar de forma ética e responsável os meios disponibilizados pelo Grupo**

#### PRINCÍPIO 15.

**Proteger a imagem e a reputação do Grupo, pacientes e residentes**

#### PRINCÍPIO 16.

**Garantir a confidencialidade no manuseio de informações confidenciais e informações sensíveis**

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 1: Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações

#### PRINCÍPIO #01

## RESPEITAR OS DIREITOS E DIGNIDADE DAS PESSOAS

Nos estabelecimentos da *emeis*, o respeito aos direitos e à dignidade dos indivíduos é essencial, tanto para os pacientes quanto para os funcionários. Isso significa garantir condições de trabalho seguras, justas e respeitadas para a equipe médica e administrativa, preservando sua autonomia, privacidade e liberdade de expressão. Ao mesmo tempo, é crucial reconhecer os direitos fundamentais dos pacientes, como a confidencialidade e a autonomia na tomada de decisões, promovendo uma abordagem compassiva ao atendimento que respeite sua diversidade cultural e social.

#### Nos comprometemos a:

- **Respeitar e promover os direitos humanos;** nos referimos à Declaração Universal dos Direitos Humanos de 10 de dezembro de 1948, aos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos de 16 de junho de 2011, e também a todas as Cartas relacionadas a pessoas hospitalizadas e/ou cuidadas em unidades para idosos dependentes e/ou cuidados em casa;
- **Fazer todos os esforços** para garantir que nossas atividades não violem direta e/ou indiretamente violem os direitos humanos;
- **Cumprir a lei** e diligentemente garantir que as práticas de nossos fornecedores e parceiros também respeitem os direitos humanos.

#### Devemos:

- **Dar o máximo de consideração e atenção a todas as pessoas,** independentemente de sua condição física ou mental, cultura, origem étnica ou social, religião, opiniões políticas, orientação sexual ou idade;
- **Comportar-se de maneira respeitosa, cortês e benevolente com** todos os nossos interlocutores internos e externos, sejam eles quem forem.;
- **Considerar o residente/paciente como um participante ativo** em sua própria vida e saúde, fornecer informações claras e honestas a esse respeito e respeitar seus desejos;
- **Adotar os princípios, procedimentos e reflexões sobre o bom tratamento/ética** e, se necessário, discuta-os com nossos colegas, com a gerência, com o departamento de compliance ou entremos em contato com o Comitê de Ética do Grupo;
- **Respeitar rigorosamente os Estatutos aos** quais o Grupo adere, bem como aqueles que o Grupo elaborou.

#### Não devemos:

- **Tolerar comportamentos que tenham o objetivo ou efeito de violar a dignidade de uma pessoa** ou criar um ambiente intimidador, hostil ou ofensivo;
- **Ter uma atitude discriminatória** e/ou recusar-se a cuidar e/ou acolher uma pessoa por causa de sua origem social, cultura, deficiência, religião, etc.;
- **Realizar um procedimento ou tratamento médico sem obter o consentimento livre e informado do residente e/ou paciente** (exceto em casos específicos cobertos pelos regulamentos);
- **Permitir qualquer forma de assédio moral, físico, verbal ou sexual.**

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 1: Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações

#### → Casos Práticos

#### Um residente dependente se recusa a receber os cuidados de higiene necessários para manter seu conforto e dignidade. O que você deve fazer?

Qualquer situação de recusa de atendimento deve ser analisada e discutida por uma equipe multidisciplinar. Mesmo que essas recusas possam ser difíceis de aceitar, a equipe deve procurar incentivar o diálogo e evitar o confronto, a fim de buscar sempre a solução que melhor garanta a dignidade do residente. Essa abordagem pode levar a propostas potencialmente mais aceitáveis para a pessoa se ela tiver a satisfação de ter sido ouvida.

#### Um novo cuidador é ridicularizado por seus colegas por causa de seu sotaque. O que você deve fazer?

Esse tipo de comportamento não deve ser tolerado; pelo contrário, deve ser condenado e as pessoas envolvidas devem ser incentivadas a parar com esses atos maliciosos. Se a situação persistir, a gerência deve ser informada. Violações graves podem levar à demissão.

#### Uma jovem assistente é submetida a comentários e gestos inadequados por seu superior. O que você deve fazer?

Esse tipo de comportamento não pode ser tolerado, além disso deve ser condenado e os envolvidos devem ser incentivados a parar com esses atos maliciosos. Se a situação persistir, a gerência deve ser informada. Qualquer violação pode levar a sanções disciplinares conforme previsto nas regras de procedimento.



## A ABORDAGEM ÉTICA DA EMEIS

→ Nossa abordagem contribui, em seu devido lugar, para as reflexões e debates essenciais da vida social: devemos contribuir para defender os valores da humanidade que nos unem, nos tornam uma comunidade, nos constituem como um todo, de acordo com o significado de nosso nome: *emeis*.

O principal órgão de nossa organização ética? O Conselho Internacional de Coordenação Ética. Como órgão de direção ética do Grupo, o CICE define as diretrizes para a ação ética, apoia sua implementação e avalia sua relevância, coerência e eficácia à luz dos compromissos do Grupo.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 1: Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações

#### PRINCÍPIO #02

## GARANTIR A SAÚDE, SEGURANÇA E O BEM-ESTAR EM NOSSAS UNIDADES

Saúde, segurança e bem-estar sempre foram uma das principais preocupações em nossas unidades, seja para os residentes/pacientes para os colaboradores, entes queridos e parceiros.

### Nos comprometemos a:

- ➔ **Implementar uma abordagem abrangente de qualidade e gerenciamento de riscos em nossas unidades**, com base nos mais rigorosos padrões e regulamentos de saúde e segurança;
- ➔ **Proporcionar ambientes de vida, cuidados e trabalho** que promovam o bem-estar de residentes, pacientes e colaboradores.

### Devemos:

- ➔ **Cumprir os procedimentos escritos disponíveis em nossas unidades**, que são a base para um atendimento seguro e de alta qualidade e um ambiente de trabalho saudável e seguro para nossos colaboradores;
- ➔ **Garantir que nossas decisões e ações** não coloquem a nós mesmos ou a os outros em risco pesando os benefícios/riscos antes de tomar qualquer medida;
- ➔ **Aceitar questionar nossas práticas operacionais**, examinando regularmente nossos métodos de trabalho e participar de um processo de aprimoramento contínuo, submetendo-se aos cursos e treinamentos oferecidos pelo grupo.;
- ➔ **Conhecer e gerenciar os riscos** inerentes às nossas atividades e ao nosso ambiente;
- ➔ **Comunicar à nossa gerência ou líderes** qualquer atividade, evento indesejável ou comportamento que represente (ou possa representar) um risco significativo à saúde ou à segurança.

### Não devemos:

- ➔ **Aplicar um procedimento escrito que não entendemos** (nesse caso, você deve encaminhar o assunto aos seus superiores) e/ou ignorar uma instrução ou regra;
- ➔ **Realização de tarefas e/ou ações que não se enquadram em nossa competência** e para as quais não somos qualificados;
- ➔ **Deixar de relatar incidentes ou eventos indesejáveis**, mesmo se considerarmos que eles não representam um perigo imediato;
- ➔ **Pensar que se não for nossa responsabilidade, não somos responsáveis**: a segurança e o bem-estar são assuntos de todos.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 1: Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações

#### → Casos Práticos

**Trabalho no turno da noite com uma colega e ela me pede para aplicar uma injeção em um paciente para que ele coloque em dia suas doses. No entanto, normalmente não estou autorizado a realizar esse tipo de trabalho. O que devo fazer?**

Você deve deixar absolutamente claro para a sua colega que não está qualificada para realizar essa tarefa, que não pode arriscar a comprometer a segurança das pessoas e que é melhor que ela se atrase um pouco, o que poderá ser explicado para os pacientes, em vez de correr o risco.

**Um colega deseja entrar em uma área restrita de nossa unidade, para recuperar um objeto. O acesso a essa área é restrito, mas não parece apresentar nenhum problema. O que devo recomendar?**

Todos os funcionários devem seguir rigorosamente as instruções de segurança. Se o seu colega violar essa restrição, ele estará agindo de forma imprudente e se colocando em risco. Portanto, você deve buscar uma solução alternativa com o seu superior imediato ou com a pessoa responsável pelo local.



É importante que qualquer pessoa que perceba um problema possa relatá-lo por meio do sistema de formulário de notificação de incidentes em vigor na unidade. A segurança dos residentes e, de modo mais geral, de todos aqueles que recebem cuidados e/ou trabalham nas unidades está em jogo.

A comunicação e a análise das notificações de incidentes – sejam eles comprovados ou apenas evitados – é parte integrante da cultura de segurança à qual todos nós devemos aderir. A transparência em relação a erros ou problemas, um componente fundamental de qualquer abordagem de gerenciamento de riscos e melhoria da qualidade, nos permite aprender com nossos erros e, por meio do compartilhamento das experiências com outros. No Grupo, vemos os erros como algo positivo, pois eles nos permitem aprender e nos questionar. Você não precisa temer que seu colega seja punido, a menos, é claro, que ele tenha tido a intenção deliberada de causar danos.

A comunicação de qualquer incidente nos permite trabalhar nas causas e evitar a ocorrência de qualquer novo incidente que possa ter consequências mais graves.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 1: Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações

#### PRINCÍPIO #03

## RESPEITAR A PRIVACIDADE DAS PESSOAS E SEUS DADOS PESSOAIS

Como resultado de nossa atividade, processamos dados pessoais, alguns dos quais são dados sensíveis (por exemplo, dados de saúde). Entretanto, nossos residentes, pacientes, pessoas assistidas em casa e suas famílias ou nossos colaboradores têm direito à privacidade e ao respeito de seus dados pessoais que processamos.

### Nos comprometemos a:

- ➔ **Garantir o cumprimento rigoroso da legislação existente sobre a privacidade e proteção dos dados pessoais**, a fim de garantir que todos tenham controle sobre seus dados (acesso, retificação, exclusão, limitação, oposição, portabilidade, etc.);
- ➔ **Revisar cada nova atividade de processamento de dados pessoais** para garantir a legitimidade e conformidade com a legislação;
- ➔ **Respeitar a confidencialidade dos dados** e usá-los de forma honesta para uma finalidade definida e legítima, e mantê-los apenas pelo tempo necessário para essa finalidade.

### Devemos:

- ➔ **Garantir que os indivíduos em cujo nome coletamos dados pessoais sejam informados sobre** o tipo de dados pessoais que coletamos, como pretendemos usá-los e como eles devem entrar em contato conosco se tiverem alguma dúvida;
- ➔ **Limitar a circulação de dados pessoais apenas a pessoas autorizadas**, estritamente na medida do necessário e pelo período de tempo necessário;
- ➔ **Proteger a transmissão ou o fornecimento de dados pessoais a um terceiro** (subcontratado, parceiro etc.) por meio de um contrato que inclua cláusulas relacionadas à proteção desses dados;
- ➔ **Proteger a confidencialidade dos dados pessoais**, especialmente garantindo que seu armazenamento seja devidamente protegido (gerenciamento de senhas, proteção de chaves USB, criptografia de discos rígidos, etc.).

### Não devemos:

- ➔ **Coletar dados sensíveis** (estado de saúde, origem étnica, preferência sexual, opiniões políticas, crenças religiosas, etc.) sem o consentimento da pessoa em questão (a menos que exigido por lei);
- ➔ **Reutilizar dados pessoais para uma finalidade e diferente** daquela ou daquelas declaradas à pessoa que forneceu seus dados;
- ➔ **Reter informações** por mais tempo do que a finalidade legal ou profissional para o qual foram obtidas.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 1: Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações

#### → Casos Práticos

**Um amigo me pediu os números de telefone celular de meus colegas e residentes/pacientes para lhes enviar uma oferta para seu negócio localizado próximo à residência/clínica onde eu trabalho. Tenho acesso a eles, posso fornecê-los?**

Você não recebeu acesso a esses dados para esse fim e o processamento que você pode realizar é limitado estritamente às suas funções. Portanto, você não está autorizado a repassar esses números ao seu amigo. Você pode conversar com seus colegas fora do horário de trabalho, mas nunca deve passar informações sobre residentes/pacientes.

**Alguém roubou meu pen drive, que continha dados pessoais de pacientes. Ele não estava criptografado, mas não vejo o que o “ladrão” poderia fazer com eles.**

Esses dados não deveriam estar em uma chave USB não criptografada. O Grupo BSL/*emeis* está exposto a riscos (legais/reputacionais) e as pessoas mencionadas podem ser prejudicadas (roubo de identidade, etc.). É essencial cumprir as regras internas de criptografia e, se possível, tornar os arquivos anônimos. Se a criptografia não for possível, evite copiar os dados da empresa em uma chave USB. Você deve relatar os fatos aos seus superiores, ao suporte de TI e ao DPO local informando-os com a maior precisão possível sobre os dados contidos na chave.

**Gostaria de enviar um presente surpresa a um de meus colegas. Pedi ao departamento de Recursos Humanos que me fornecesse seu endereço residencial, mas eles me disseram que era impossível porque seria uma “invasão de sua privacidade”! Isso não é um pouco exagerado?**

A atitude do RH é totalmente apropriada: os dados pessoais devem permanecer estritamente confidenciais. O RH não pode abrir exceções.



## OUTRAS INFORMAÇÕES

Com relação ao uso dos recursos de TI do Grupo, consulte as políticas de TI.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 1: Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações

#### PRINCÍPIO #04

## MANTER RELAÇÕES DE CONFIANÇA COM PARENTES E FAMILIARES PRÓXIMOS

Como fazemos do bem-estar de nossos residentes e pacientes, bem como daqueles que recebem cuidados em casa, nossa prioridade absoluta, temos plena consciência do lugar e do papel que suas famílias e entes queridos podem desempenhar nesse momento de suas vidas em que estão temporariamente ou permanentemente debilitados ou perdendo sua independência. Ao mesmo tempo em que respeitamos a livre escolha do residente/paciente e a posição de cada um posição.

#### Nos comprometemos a:

- **Envolver as famílias e os entes queridos coletando suas opiniões**, levando em conta seus desejos e preocupações e considerando-os como “parceiros plenos” para oferecer o atendimento mais adequado aos residentes/pacientes/usuários;
- **Manter um diálogo baseado na confiança com os entes queridos** e garantir que eles recebam informações contínuas, claras e acessíveis.

#### Devemos:

- **Manter um diálogo construtivo e proativo com as famílias e entes queridos** das pessoas sob nossos cuidados, com base na escuta mútua, no respeito, na benevolência e na empatia;
- **Estar aberto e disponível para** levar em conta a riqueza e a diversidade de pontos de vista;
- **Implementar todos os meios para promover e manter a qualidade das trocas** e contribuir para tranquilizar as famílias e os entes queridos, respeitando os desejos dos residentes ou pacientes.

#### Não devemos:

- **Negar um problema, reclamação ou reivindicação** feita por um membro da família, cuidador ou pessoa de confiança;
- **Recusar-se a falar com entes queridos**;
- **Deixar de informar nossos superiores** se um problema de relacionamento persistir;
- **Favorecer um dos membros da mesma família** em relação ao paciente ou residente que está sendo atendido.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 1: Ética, como uma empresa que coloca as pessoas no centro de suas preocupações

#### → Casos Práticos

**Uma família quer reclamar de algo que não me convém, porque se a mudança que eles estão propondo for aceita, serei forçado a implementá-lo e não quero fazer isso. O que devo fazer?**

Você não deve impedir que um membro da família se expresse, seja qual for o assunto. Como parte de nossa abordagem de melhoria contínua, nosso objetivo é promover um diálogo construtivo com as pessoas sob nossos cuidados e suas famílias, que também são convidadas a expressar suas opiniões e participar da vida da unidade, por exemplo, por meio de comitês organizados com as famílias ou seus representantes. Esse diálogo aberto permite avaliar a solicitação e analisar a possibilidade de responder de favoravelmente ou não.



**Um residente desorientado e que estava deambulando sofreu uma queda durante a apresentação de seu projeto personalizado para sua família, esta pediu que o segurássemos, ou que usássemos uma contenção, o que recusamos após termos avaliado, como uma equipe, o benefício/risco de estabelecer uma contenção para uma pessoa que estava deambulando e o risco potencial de queda. Por uma questão de princípio, devemos informar a família sobre essa queda, mas tememos uma forte reação deles. Como devemos agir?**

Em todas as circunstâncias, devemos às famílias que nos confiaram o cuidado de seus parentes o fornecimento de informações honestas e transparentes. Portanto, devemos ligar para eles para informá-los sobre essa queda e, ao mesmo tempo, devemos fazer perguntas a nós mesmos e reavaliar, como uma equipe, a relação benefício/risco para esse residente.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 2: Compromissos como empregador

#### PRINCÍPIO #05

## PROMOÇÃO DO DIÁLOGO SOCIAL

Sabemos que qualquer mudança organizacional ou novo projeto pode ter um impacto sobre os homens e mulheres que trabalham em nossos estabelecimentos. Porque nos preocupamos com seu bem-estar.

### Nos comprometemos a:

- ➔ Estabelecer e manter um diálogo social aberto e construtivo com todos os colaboradores e seus representantes, garantindo a todos a oportunidade de expressar suas opiniões;
- ➔ Buscar sistematicamente o melhor consenso possível e limitar qualquer risco de mal-entendido ou até mesmo de conflito.

### Devemos:

- ➔ Permitir que todos os colaboradores tenham acesso a informações claras sobre seus direitos, deveres e benefícios aos quais têm direito;
- ➔ Realizar uma entrevista anual com cada colaborador para fazer um balanço de sua situação profissional e discutir possíveis áreas de trabalho, carga de trabalho e aspirações;
- ➔ Realizar reuniões regulares de informação e discussão para permitir que os colaboradores expressem suas opiniões e participem da vida da organização, especialmente quando forem planejadas mudanças organizacionais.

### Não devemos:

- ➔ Considerar que o diálogo social é inútil e não criar as condições adequadas para a interação entre os colaboradores.



#### → Casos Práticos

**Para atender às necessidades dos residentes e pacientes, decidi alterar os horários e dias de trabalho das minhas equipes.**

Embora seja possível alterar os dias e horários de trabalho sob certas condições e, em especial, de acordo com as regras da legislação trabalhista aplicável no país em questão, devemos explicar às equipes com antecedência os motivos pelos quais estamos fazendo essas alterações, ouvir suas opiniões e preocupações e encontrar a melhor solução possível, tanto para os residentes e pacientes quanto para as equipes.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 2: Compromissos como empregador

#### PRINCÍPIO #06

## TREINAMENTO, APOIO E INCENTIVO AO DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA

Queremos que todos os funcionários se sintam valorizados e livres para aprender e crescer dentro da empresa.

### Nos comprometemos a:

- **Manter um ambiente de trabalho que estimule a motivação e a expressão de talentos individuais**, de modo que todos se sintam respeitados por suas diferenças e particularidades, e reconheçam que desempenham um papel fundamental em suas próprias trajetórias profissionais e na de seus colegas, atuando na transmissão de know-how e na integração de novos membros;
- **Promover o desenvolvimento profissional** de todos os funcionários do Grupo por meio de uma política de RH focada em treinamento, aprendizado e promoção interna.

### Devemos:

- **Permita que todos desenvolvam suas habilidades**, dando-lhes acesso a todas as ferramentas de treinamento, adaptando essas ferramentas às suas necessidades e mencionando sistematicamente as oportunidades de treinamento e desenvolvimento na avaliação anual de desempenho;
- **Incentive o aprendizado coletivo**, convidando todos os funcionários a compartilhar suas experiências e conhecimentos com os colegas;
- **Incentivar todos a demonstrar iniciativa, criatividade e a progredir** no Grupo, independentemente de sua carreira inicial.

### Não devemos:

- **Discriminar na gestão cotidiana dos colaboradores**, especialmente em termos de acesso a treinamento, remuneração e desenvolvimento de carreira;
- **Considerar que alguns colaboradores não teriam a oportunidade de se desenvolver** no Grupo.



#### → Casos Práticos

**Uma assistente de atendimento muito eficiente me disse que gostaria de progredir dentro da unidade e do Grupo. No entanto, não sei se isso é do interesse do Grupo, pois ela desempenha suas funções de maneira excelente em sua posição atual. O que devo fazer?**

O investimento e o progresso dos colaboradores devem ser recompensados por meio de promoção interna, sem “teto de vidro” predeterminado. Por exemplo, temos orgulho das trajetórias de carreira de colaboradores recrutados como enfermeiros que se tornaram gerente de unidade ou de estagiários que se tornaram assistentes de atendimento.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 2: Compromissos como empregador

#### PRINCÍPIO #07

## PROMOVER E RESPEITAR A INCLUSÃO, A DIVERSIDADE E A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

**Estamos convencidos de que a diversidade de perfis é nosso maior patrimônio, cabe a nós reconhecermos e valorizar as diferenças de cada um a fim de melhorar nosso desempenho coletivo, respeitando uns aos outros.**

#### Nos comprometemos a:

- ➔ **Promover a diversidade;**
- ➔ **Incentivar todos os gerentes e colaboradores a terem a mente aberta** para promover a integração profissional de pessoas que têm dificuldade de acesso ao emprego, especialmente pessoas com deficiências;
- ➔ **Promover a igualdade de oportunidades** para todos os colaboradores e candidatos a emprego, garantindo que somente as habilidades pessoais, a experiência e as atitudes sejam levadas em conta, especialmente quando se trata de remuneração (salário igual para trabalho igual).

#### Devemos:

- ➔ **Apoiar e promover o compromisso do Grupo** com a diversidade e a inclusão;
- ➔ **Respeitar os outros, combater a parcialidade e rejeitar o preconceito** com base nas opiniões, na aparência ou na atitude de nossos colaboradores.

#### Não devemos:

- ➔ **Discriminar na contratação ou promoção**, com base em idade, gênero, religião, deficiência, etc.



#### Casos Práticos

#### A importância da diversidade para o Grupo significa que devo concentrar meu recrutamento em mulheres ou pessoas de minorias étnicas?

Não, nós contratamos com base em habilidades, experiência e habilidades interpessoais. Portanto, você precisa escolher o melhor candidato para o cargo. Além disso, a diversidade não se limita aos exemplos que você mencionou. Ela também se aplica a outras categorias que poderiam estar em desvantagem, como colaboradores com deficiência ou mais velhos.

#### Não me sinto confortável quando ouço comentários sobre um colega gay; O que devo fazer?

Não se pode tolerar esse tipo de comportamento: a homofobia é totalmente inaceitável. Cada um de nós tem o direito de respeitar os outros, independentemente de sua orientação sexual. Portanto, você deve dizer aos seus colegas que a atitude deles é inaceitável e que eles devem parar imediatamente com esse tipo de comportamento. Caso contrário, você deve falar com seu superior direto ou com o RH.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 3: Cidadania, como um indivíduo comprometido com as comunidades locais e a sociedade

#### PRINCÍPIO #08

## ATUAR LOCALMENTE E CONTRIBUIR PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL

Queremos que todos as nossas unidades sejam totalmente integrados à região em que estão localizados.

### Estamos comprometidos com:

- **Participar, direta ou indiretamente,** da criação de empregos permanentes que não possam ser realocados;
- **Contribuir para a criação de novos bairros** e para o desenvolvimento regional, preservando o impacto ambiental;
- **Cultivar uma abordagem de apoio e inclusão** que ajude a combater o isolamento de idosos e pessoas frágeis;
- **Envolvimento na comunidade local** por meio do apoio a projetos de interesse geral nas áreas de saúde e educação.

### Devemos:

- **Desenvolver iniciativas locais** que fortaleçam a coesão e os vínculos sociais, como atividades conjuntas entre crianças e residentes em nossas unidades ou com associações de cuidadores e pacientes em nossas clínicas;
- **Abrir nossos estabelecimentos para o mundo exterior** e permitir o intercâmbio com a comunidade. O Grupo BSL/*emeis* é global, mas nossas ações cotidianas são locais;
- **Integrar o ecossistema local** e desempenhar um papel ativo na operação da região de saúde em que estamos sediados, assinando acordos com parceiros de atendimento;
- **Incentivar as escolas a** se envolverem em iniciativas de solidariedade.

### Não devemos:

- **Permanecer retraídos** e não abrir as nossas unidades para o mundo exterior;
- **Tomar partido político em nome do Grupo** ou permitir que haja confusão entre nossas opiniões e compromissos políticos pessoais e os do Grupo;
- **Usar os recursos financeiros e materiais do Grupo** para promover os interesses de um partido político;
- **Obrigar funcionários ou parceiros** a participar de projetos de patrocínio apoiados pelo Grupo ou pelo estabelecimento;
- **Influenciar ou tentar influenciar** nossos residentes, pacientes e clientes em eleições locais, regionais ou nacionais.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 3: Cidadania, como um indivíduo comprometido com as comunidades locais e a sociedade

#### → Casos Práticos

**Um amigo que está envolvido em uma campanha política me perguntou se o Grupo BSL/*emeis* pode apoiar essa campanha e, em particular, fazer com que minha unidade se envolva, colocando folhetos e pôsteres no saguão de entrada. Isso é possível?**

A neutralidade política aplicada pelo Grupo BSL/*emeis* é incompatível com seu envolvimento em uma campanha política. De fato, a vocação do grupo é oferecer atendimento de qualidade a todos, independentemente da orientação política de cada indivíduo, o que implica em manter-se neutro.

**Fui contatado por uma instituição de caridade que trabalha no setor de saúde com pessoas carentes. É possível estabelecer um programa de patrocínio com essa associação?**

Sim, o patrocínio é possível, mas você deve entrar em contato com o departamento de Compliance local, para obter maiores informações sobre o patrocínio.



**Um político local quer fazer uma campanha dentro da unidade, com residentes/pacientes e colaboradores, na presença da mídia.**

A política de neutralidade do Grupo BSL/*emeis* é incompatível com essa iniciativa. Basta salientar que você tem o dever de preservar a privacidade da vida e dos cuidados, a confidencialidade da hospitalização dos pacientes e a atmosfera calma necessária para o bem-estar das pessoas que você cuida, e que essa visita com a mídia não é compatível com esses compromissos com os residentes/pacientes. Além disso, você pode especificar que as portas da unidade estão sempre abertas para os representantes eleitos locais, fora do contexto eleitoral, e que você ficaria muito honrado em recebê-los para um almoço ou evento, pois os residentes sempre ficam felizes em receber e conversar com os representantes eleitos locais.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 3: Cidadania, como um indivíduo comprometido com as comunidades locais e a sociedade

#### PRINCÍPIO #09

## LIMITAR NOSSA PEGADA AMBIENTAL

Cientes de nossa responsabilidade para com as gerações atuais e futuras, temos o compromisso de limitar o impacto de nossas atividades sobre o meio ambiente, combinando desempenho econômico com proteção ambiental para edifícios existentes e futuros.

Estamos particularmente comprometidos com o princípio da saúde sustentável: garantir a mesma qualidade de atendimento usando recursos de forma controlada e evitando desperdícios.

#### Nos comprometemos a:

- **Sempre que possível, usar e promover todas as medidas** para controlar o consumo de energia e reduzir as emissões de CO<sub>2</sub>;
- **Preservação dos recursos hídricos;**
- **Construir instalações sustentáveis** e garantir que elas sejam integradas ao ecossistema, levando em conta a preservação da biodiversidade;
- **Reduzir a quantidade de resíduos** e garantir que eles sejam processados adequadamente.

#### Devemos:

- **Limitar nosso consumo de água e energia** (sem comprometer o conforto de nossos residentes/pacientes) e implementar um monitoramento regular;
- **Conscientização de todos os funcionários** sobre a necessidade de respeitar o meio ambiente e adotar práticas responsáveis, seguindo os cursos de treinamento de comportamento ecológico oferecidos pelo Grupo;
- **Reduzir viagens desnecessárias** e favorecer métodos de comunicação remota (como videoconferência);
- **Propor e encaminhar à gerência ou ao departamento pertinente** qualquer projeto ou iniciativa que possa limitar nossa pegada ambiental ou gerar impactos ambientais negativos;
- **Integrar nossos compromissos responsáveis** em nossas relações com terceiros.

#### Não devemos:

- **Ignorar as recomendações que nos foram feitas com relação à proteção ambiental;**
- **Retenção ou ocultação voluntária de informações** sobre uma ação que teve ou pode ter um impacto negativo sobre o meio ambiente;
- **Pensar que o que fazemos sozinhos não tem sentido.** Na verdade, é o envolvimento de cada indivíduo que é a força motriz por trás do nosso sucesso coletivo.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 3: Cidadania, como um indivíduo comprometido com as comunidades locais e a sociedade

#### → Casos Práticos

**Como parte da construção ou reforma de um edifício do Grupo, notei que os resíduos desse trabalho estavam sendo descartados em um aterro sanitário não autorizado. O que devo fazer?**

Essas práticas são inaceitáveis, e a imagem e a reputação do Grupo estão em jogo. Você deve verificar se as cláusulas contratuais sobre esse assunto estão incluídas no contrato e enviar um lembrete por escrito ao fornecedor em questão para lembrá-lo de seus compromissos ou alterar o contrato, se esse não for o caso. Se o fornecedor não adotar um comportamento responsável, você deve deixar de fazer negócios com ele.

**Embora o ar-condicionado esteja ligado nas unidades, percebo que alguns de meus colegas deixam as janelas abertas com frequência. O que devo fazer a respeito?**

Você está ciente, com razão, de que essa situação desperdiça recursos energéticos. Você pode não apenas alertar seus colegas verbalmente quando surgir a oportunidade, mas também informar seus superiores para que eles possam se encarregar de circular as diretrizes sobre o assunto.



## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### PRINCÍPIO #10

## BANIR A CORRUPÇÃO E O TRÁFICO DE INFLUÊNCIA, REGULARMENTE PRESENTES E CONVITES E EVITAR CONFLITOS DE INTERESSE.

O combate à corrupção garante a confiança das partes interessadas, incentiva a concorrência leal e reduz os riscos legais e financeiros. Agir de forma ética é nossa responsabilidade perante a sociedade, promovendo um ambiente de negócios transparente. Ao criar confiança e promover a integridade, contribuímos para um futuro próspero para todos.

#### Nos comprometemos a:

- ➔ **Aplicar “tolerância zero” à corrupção e ao tráfico de influência, que são** práticas contrárias à lei e prejudiciais às comunidades;
- ➔ **Tomar todas as medidas para evitar qualquer ato de corrupção** ou tráfico de influência no contexto de nossas atividades.
- ➔ **Implantar um programa robusto de conformidade** com o objetivo de prevenir e/ou detectar quaisquer atos de corrupção ou violações de probidade.

#### Devemos:

- ➔ **Aplicar rigorosamente os princípios anticorrupção do Grupo;**
- ➔ **Rejeitar categoricamente** qualquer esquema de corrupção;
- ➔ **Informar imediatamente aos nossos superiores** departamentos de compliance ou jurídico se tomarmos conhecimento de qualquer corrupção ou tráfico de influência;
- ➔ **Tomar decisões** de acordo com os melhores interesses do Grupo;
- ➔ **Declarar qualquer situação de conflito de interesses ao departamento de Compliance**, preenchendo o formulário de declaração disponível com o departamento de Compliance.

#### Não devemos:

- ➔ **Prometer ou dar algo de valor** (dinheiro, presentes, convites etc.) para influenciar uma decisão;
- ➔ **Deixe espaço para** quando se trata de corrupção;
- ➔ **Favorecer interesses pessoais** em detrimento dos interesses do Grupo.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios



#### → Casos Práticos

**Preciso obter uma licença de construção rapidamente para não atrasar a construção de uma unidade. O funcionário público encarregado do caso me disse que, se eu pagasse uma pequena quantia em dinheiro, ele poderia acelerar os procedimentos administrativos e emitir a licença de construção mais rapidamente. Posso lhe pagar esse valor?**

Não, pagar uma pequena quantia em dinheiro para ajudar nos procedimentos administrativos é um pagamento de facilitação. Essa prática é proibida pelo Grupo e pode ser considerada corrupção.

**Fui alertado para o fato de que um dos meus colegas recém-chegados, durante uma reunião, propôs uma vantagem a um funcionário público para ser favorecido na compra de um terreno bem localizado para a construção de uma unidade. O que devo fazer?**

Isso constituiria suborno ativo de um funcionário público. Você deve intervir imediatamente e deixar claro para o funcionário que essas práticas não são toleradas no Grupo. Você também deve relatar o caso ao Departamento de Compliance ou Departamento Jurídico. A corrupção de um funcionário público é punível com penalidades criminais muito severas.

**Acabei de lançar uma licitação para a compra de móveis. Durante as negociações comerciais com um dos fornecedores concorrentes, este não conseguiu chegar a um acordo sobre o preço. Ele me oferece uma garrafa de vinho. Posso aceitar?**

Não, quando as negociações comerciais estão em andamento, é proibido aceitar qualquer presente ou convite, independentemente do valor.

## MAIS INFORMAÇÕES

Mais informações estão disponíveis em “Código de conduta anticorrupção”, o “Guia para prevenção e gerenciamento de conflitos de interesse” e o “Código de conduta para combater a corrupção e o tráfico de influência”. “Política de presentes e convites”.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### PRINCÍPIO #11

## COLABORAÇÃO ATIVA COM AS AUTORIDADES PÚBLICAS

Operamos em um ambiente regulamentado no qual as autoridades públicas desempenham um papel fundamental e são parceiros essenciais.

#### Nos comprometemos a:

- **Cumprir os regulamentos e as decisões dessas autoridades públicas** e considerar os comentários, as recomendações e as solicitações de nossas autoridades de supervisão como oportunidades para fortalecer/otimizar nossas próprias auditorias e seguir melhorando nossos serviços de forma contínua;
- **Garantir que todos os nossos colaboradores contribuam** para manter relações positivas e de confiança com as autoridades públicas, cultivando um diálogo com seus representantes que seja transparente, construtivo, colaborativo e o mais proativo possível.

#### Devemos:

- **Exercer a máxima vigilância** com relação à cumprimento com todas as disposições legais e regulamentares emitidas pelas autoridades públicas em todos os países onde o Grupo opera;
- **Garantir que as decisões** tomadas pelas autoridades públicas sejam **devidamente implementadas**.

#### Não devemos:

- **Obstruir investigações ou auditorias de** autoridades públicas;
- **Deixar de manter nossos superiores** informados sobre as solicitações pendentes das autoridades públicas.

#### → Cas pratique

**No contexto de uma fiscalização não anunciada em minha unidade por uma autoridade de supervisão, sou solicitado a fornecer vários documentos, como os diplomas dos funcionários.**

**Devo ocultar algum documento que eu ache que possa ser prejudicial aos resultados da fiscalização?**

Você é obrigado a cooperar com as autoridades, em conjunto com seus superiores. Portanto, mesmo que determinados documentos lhe

pareçam potencialmente prejudiciais, você está formalmente proibido de sonegar ou destruir deliberadamente qualquer documento solicitado pelas autoridades. Tenha em mente que um diálogo aberto e construtivo é a melhor maneira de proceder.



## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### PRINCÍPIO #12

## RESPEITAR NOSSOS FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS, PARCEIROS E CONCORRENTES

Os fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e concorrentes devem ser tratados de forma imparcial e justa, com o objetivo de manter relacionamentos de qualidade essenciais para o sucesso a longo prazo. Esses relacionamentos devem ocorrer dentro de uma estrutura que respeite a lei da concorrência.

#### Nos comprometemos a:

- ➔ **Selecionar fornecedores, prestadores de serviços e parceiros com base em critérios objetivos** (qualidade, custo, conformidade com os princípios éticos e compromissos de responsabilidade social corporativa do Grupo) e com base em concorrência prévia, aberta e justa;
- ➔ **Garantir que todas as iniciativas de compras** estejam em conformidade com os procedimentos de compras definidos no Grupo;
- ➔ **Exigir que nossos fornecedores e parceiros** em nível regional, nacional ou do Grupo assinem a Carta de Compras Responsáveis do Grupo.

#### Devemos:

- ➔ **Cumprir com os princípios de licitação competitiva do Grupo**, especialmente por meio de convites transparentes, justos e imparciais para apresentação de propostas;
- ➔ **Monitorar diligentemente a integridade** de nossos fornecedores, parceiros e contratados e garantir que estes estejam alinhados e compreendam nossas expectativas em termos de ética (em particular, a luta contra a corrupção, a lavagem de dinheiro e o financiamento) e responsabilidade social (em especial o impacto ambiental e social dos produtos e serviços oferecidos);
- ➔ **Respeitar nossos compromissos** com fornecedores, parceiros e prestadores de serviços, mantendo a confidencialidade de todas as informações técnicas, comerciais, financeiras comunicadas e respeitando os prazos de pagamento.

#### Não devemos:

- ➔ **Impor condições injustas** aos nossos fornecedores (prazos de entrega, condições de pagamento, etc.);
- ➔ **Continuar a trabalhar com um fornecedor que não atenda às nossas expectativas** ou que não respeite nossos princípios éticos e de responsabilidade social corporativa, especialmente em termos de direitos humanos, saúde e segurança, meio ambiente ou combate à corrupção;
- ➔ **Discutir assuntos confidenciais** ou não públicos **com os concorrentes**;
- ➔ **Minar as regras de concorrência saudável e justa** (abuso de posição dominante, fixação de preços, etc.).

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### → Casos Práticos

**Estou procurando um novo fornecedor de equipamentos de escritório e identifiquei duas empresas. A primeira oferece produtos de boa qualidade, mas caros, enquanto os produtos da segunda não são tão bons, mas são mais baratos. Posso repassar para o primeiro os preços do segundo para obter um desconto adicional?**

No interesse da justiça e da lealdade para com os fornecedores, você pode informar à primeira empresa que outro fornecedor oferece tarifas mais atraentes, mas em nenhuma circunstância você deve revelar os preços ou a identidade desse fornecedor. Caso contrário, você estaria violando este Código e as regras da lei de concorrência.

**Um fornecedor me procurou em como parte do lançamento de sua empresa. Estou interessado em seu serviço e ele está preparado para nos oferecer um bom preço. Posso selecioná-lo?**

Dependendo dos valores envolvidos, você deve fazer uma licitação ou colocar o contrato em licitação e garantir a integridade do fornecedor. Você também deve assegurar um relacionamento equilibrado com esse pequeno fornecedor para que ele não se torne economicamente dependente do Grupo.



#### MAIS INFORMAÇÕES

Mais informações estão disponíveis nas políticas e procedimentos de compras do Grupo.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### PRINCÍPIO #13

## FORNECER INFORMAÇÕES VERDADEIRAS, PRECISAS E HONESTAS AOS NOSSOS ACIONISTAS, INVESTIDORES, CREDORES E AO PÚBLICO EM GERAL, EVITANDO O USO DE INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS.

### Nos comprometemos a:

- ➔ **Apresentar informações financeiras exatas, precisas e justas**, a fim de fornecer uma visão verdadeira e honesta de nossas atividades à comunidade financeira/investidores. Para esse fim, cada funcionário deve fornecer feedback confiável;
- ➔ **Assegurar a conformidade com as regras de mercado que devem ser observadas pelos colaboradores que possam ter informações privilegiadas sobre a empresa;** o acesso a informações privilegiadas pode levar a abusos de mercado passíveis de punição, em especial o abuso de informações privilegiadas,

aproveitando-se dessas informações em benefício próprio ou transmitindo-as a parentes próximos ou a terceiros. O abuso de informação privilegiada envolve a compra ou venda de títulos de uma empresa (por exemplo, ações) ou outras transações semelhantes (por exemplo, o exercício de opções) por uma pessoa que tenha conhecimento de informações confidenciais que possam afetar o valor desses títulos e que ainda não tenham sido tornadas públicas. Portanto, os funcionários e diretores corporativos do Grupo devem ser extremamente vigilantes em suas negociações com títulos.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### Devemos:

- **Produzir informações precisas e exatas**, especialmente no que se refere a indicadores contábeis e gerenciais, financeiros e não financeiros;
- **Limitar a comunicação de informações confidenciais** àqueles que precisam delas estritamente para seu trabalho;
- **Cooperar com auditores** internos e externos;
- **Alertar nossos superiores ou o Departamento Financeiro** se descobirmos qualquer imprecisão nas informações contábeis ou financeiras;
- **Fique atento e consulte-nos antes de cada transação** com ações da do Grupo *emeis* para garantir a conformidade com as regras do mercado.

#### Não devemos:

- **Comunicar informações externamente**, a menos que isso faça parte das prerrogativas e da missão do cargo;
- **Divulgar informações sensíveis e/ou confidenciais**, mesmo para nossa comitiva, ou internamente para os funcionários, se isso não for estritamente necessário para o desempenho de suas funções;
- **Negociar direta ou indiretamente com títulos da emeis** se tiverem conhecimento de informações privilegiadas;
- **Sugerir a um membro da família ou amigo próximo que compre ações da emeis** com base em informações privilegiadas, mesmo que não haja ganho financeiro para ele.



#### → Casos Práticos

**Ao preparar uma apresentação de indicadores de faturamento para auditores externos, descobri uma imprecisão em um dossiê. O que devo fazer?**

É muito importante relatar qualquer imprecisão desse tipo o mais rápido possível aos seus gerentes de linha, que, se a confirmarem, a transmitirão ao Departamento Financeiro para que o erro possa ser corrigido o mais rápido possível e a regularidade e a justiça das contas do Grupo sejam restauradas, em consulta com os auditores externos.

**Convido um jornalista local para visitar a unidade, que acabou de ser transferido para um novo prédio. O jornalista me pergunta sobre a taxa de ocupação atual e o custo médio da acomodação. O que devo dizer?**

Essas informações não precisam ser divulgadas externamente. Você pode simplesmente responder que são informações internas, mas lembrar as informações públicas:

- A capacidade autofinanciada da instalação é de x leitos;
- O preço da acomodação é x R\$/dia.

**Escuto sobre negociações envolvendo informações privilegiadas, mas como podemos determinar se uma informação é considerada “privilegiada”?**

Em termos de negociação com informações privilegiadas, as seguintes informações são consideradas privilegiadas (lista não exaustiva):

- A situação financeira do Grupo, de uma subsidiária ou de um estabelecimento (vendas, lucro, taxa de ocupação, preço médio da acomodação, etc.);
- Projetos de aquisição ou desinvestimento;
- Emissão de uma licença de operação;
- A perda ou ganho de um contrato importante;
- Desenvolvimento em um novo país;
- A lista dos parceiros públicos e privados do Grupo.

Em caso de dúvida, recomendamos que se abstenha de qualquer transação ou entre em contato com o departamento de Relações com Investidores do Grupo.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### PRINCÍPIO #14

## USAR OS RECURSOS DISPONIBILIZADOS PELO GRUPO DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL

No exercício de suas funções, os funcionários têm acesso a uma série de bens, ferramentas e recursos que compõem os ativos tangíveis (edifícios, móveis, itens de uso diário, ferramentas e equipamentos) e ativos intangíveis (informações, licenças e outros conhecimentos) do Grupo.

#### Nos comprometemos a:

- ➔ **Garantir que todos contribuam para respeitar e proteger** os ativos da empresa, a fim de preservar um ambiente de trabalho de alta qualidade;
- ➔ **Combater todas as formas de abuso social** por meio da implementação de medidas de prevenção e detecção.

Deve-se dar atenção especial ao uso dos recursos de TI, pois cada elo da cadeia de segurança tem um papel fundamental a desempenhar. Por exemplo, o uso de e-mails, pen drives e discos rígidos externos, Internet, senhas etc. deve obedecer rigorosamente às regras de TI estabelecidas pelo Grupo.

#### Devemos:

- ➔ **Usar o equipamento disponibilizado** para fins estritamente profissionais;
- ➔ **Cuidar dos materiais e equipamentos** fornecidos como se fossem nossos;
- ➔ **Informar qualquer dano, perda ou roubo de equipamento** à pessoa responsável;
- ➔ **Lembrar de que todos os recursos e documentos** pertencentes ao Grupo não podem ser emprestados, transferidos ou cedidos sem autorização.

#### Não devemos:

- ➔ **Utilizar o material fornecido para uso pessoal** equipamentos da empresa;
- ➔ **Usar inadequadamente** sistemas de informação, e-mail e Internet (uso privado excessivo, consulta a sites de alto risco, etc.);
- ➔ **Danos a locais e edifícios** (intencionalmente ou por negligência);
- ➔ **Distribuir documentos internos a terceiros** (memorandos, correspondência interna, políticas e procedimentos, etc.).

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### → Casos Práticos

**Minha esposa tem uma necessidade urgente. Preciso enviar meu currículo para um emprego e nossa impressora está com defeito. Posso digitá-lo e imprimi-lo no escritório?**

O uso pessoal do equipamento fornecido é possível, desde que seja excepcional, razoável e não interfira em sua atividade profissional (realizada fora do horário de trabalho). Em todos os casos, você deve notificar seu gerente de linha.



**Estou organizando uma festa de aniversário para um amigo e preciso de copos, talheres e pratos em grandes números. Temos muitos na unidade e eu tenho acesso fácil a eles. Posso pegá-los emprestados e trazê-los de volta depois da festa?**

Não, esse equipamento é fornecido exclusivamente para uso profissional na operação do estabelecimento e não para uso pessoal. Mesmo que você tenha acesso a ele, você não deve emprestado.

#### MAIS INFORMAÇÕES

Com relação ao uso dos recursos de TI do Grupo, consulte as políticas e procedimentos de TI.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### PRINCÍPIO #15

## PROTEGER A IMAGEM E REPUTAÇÃO DO GRUPO, DE NOSSOS PACIENTES E RESIDENTES

A imagem e a reputação do Grupo e de suas marcas representam um ativo precioso na condução de nossos negócios e em nosso desenvolvimento, especialmente devido à natureza sensível do nosso setor. Para continuarmos a ter a confiança dos residentes, pacientes e famílias que escolhem nossos serviços, das autoridades públicas e de todas as partes interessadas com as quais o Grupo se relaciona, temos o dever de preservar coletivamente essa reputação.

#### Nos comprometemos a:

- ➔ **Garantir que os colaboradores que se expressam nas redes sociais** sobre um assunto direta ou indiretamente relacionado ao Grupo o façam de acordo com nossos valores e não divulguem informações confidenciais que possam prejudicar a reputação do Grupo;
- ➔ **Obter autorização prévia** dos indivíduos antes de usar qualquer mídia que contenha imagens, seja de um residente, paciente, beneficiário, colaborador ou pessoa externa (foto, vídeo etc.).

#### Devemos:

- ➔ **Sempre aja perguntando a si mesmo quais seriam as consequências** se nossas ações se tornassem conhecidas;
- ➔ **Sempre questionar a relevância e o impacto de nossas publicações** (pessoais e profissionais) sobre a imagem e a reputação do Grupo (Internet e redes sociais);
- ➔ **Esteja ciente de que, na Internet, nada é “segredo”, “temporário” ou “privado”;**
- ➔ **Informar o Departamento de Comunicações sobre qualquer solicitação ou** pergunta relacionada direta ou indiretamente ao Grupo.

#### Não devemos:

- ➔ **Falar em nome do Grupo** ou de uma das unidades sem autorização prévia;
- ➔ **Usar o endereço de e-mail profissional** do Grupo ou os documentos da sede para negócios ou opiniões pessoais;
- ➔ **Revelar informações confidenciais** (resultados financeiros, projetos em andamento, etc.) ou publicar informações provisórias ou incorretas sobre a empresa.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### → Casos Práticos

**Na festa de fim de ano, Tirei fotos de meus colegas em situações embaraçosas. Posso compartilhá-los nas redes sociais com meus amigos por meio de minha conta pessoal?**

Em primeiro lugar, essas fotos não devem ser divulgadas sem o consentimento prévio de seus colegas. Mesmo que esse acordo seja obtido, a natureza pública das redes sociais significa que proibimos qualquer publicação que possa prejudicar a imagem dos funcionários do Grupo e, por extensão, a do próprio Grupo.

**Meu gerente fez vários comentários sobre meu trabalho um dia e eu publiquei uma mensagem em minha conta de rede social, citando-o para compartilhar as informações com meus amigos.**

**Entre esses amigos, também tenho alguns colegas e ex-colegas que deixaram a empresa. Refletindo sobre isso, receio que minhas palavras não serão perdoadas. Eu estava errado ao compartilhar essas informações?**

Antes de publicar qualquer informação por escrito nas redes sociais (e até mesmo internamente), você deve se perguntar se estaria preparado para assumir a responsabilidade por esses comentários caso eles se tornassem públicos. O que você publica nas redes sociais (texto, imagens) não pertence mais a você e, portanto, pode ser compartilhado, republicado e até mesmo adotado por outras mídias. Assim, você se torna responsável por informações que se tornaram públicas.



## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### PRINCÍPIO #16

## GARANTIR A CONFIDENCIALIDADE NO MANUSEIO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E INFORMAÇÕES SENSÍVEIS

As informações sobre o Grupo representam um valor econômico e estratégico que faz parte do capital intangível da empresa, o que garante sua continuidade e diferenciação em relação à concorrência.

#### Nos comprometemos a:

- ➔ **Conscientizar os colaboradores do Grupo sobre a necessidade de ter cautela e bom senso** ao lidar e trocar quaisquer informações que possam ter em mãos, seja com colegas, prestadores de serviços integrados às equipes ou terceiros externos;
- ➔ **Garantir que as informações e os documentos internos sejam divulgados apenas para as pessoas autorizadas a ter acesso a eles**, especialmente no caso de informações sensíveis e/ou confidenciais de natureza estratégica, comercial, financeira ou organizacional, por exemplo.

#### Devemos:

- ➔ **Comunicar informações internas** somente àqueles que tenham uma necessidade legítima de conhecê-las;
- ➔ **Marcar** os documentos como “**confidenciais**” ou “**somente para uso interno**”;
- ➔ **Informar verbalmente nossos contatos** durante as reuniões sobre a natureza confidencial das informações e especificar que elas não devem ser divulgadas;
- ➔ **Manter as informações e os dados confidenciais** seguros, seja em papel ou em formato digital;
- ➔ **Avaliar o nível de confidencialidade das informações** antes de qualquer transferência externa (entre em contato com o guardião das informações em caso de dúvida) e assine um acordo de confidencialidade sempre que necessário.

#### Não devemos:

- ➔ **Divulgar informações confidenciais** a um terceiro externo que não tenha uma necessidade imperiosa de conhecer as informações para cumprir suas obrigações;
- ➔ **Manter e usar informações internas** em caso de saída do grupo;
- ➔ **Discutir as informações em locais públicos** onde as conversas podem ser ouvidas e a segurança dos dados pode ser comprometida.

## NOSSOS COMPROMISSOS

### COMPROMISSO 4: Integridade na condução dos negócios

#### → Casos Práticos

**Participei de uma reunião na qual, a título de apresentação, o palestrante interno especificou que o conteúdo do projeto e as discussões deveriam permanecer confidenciais. Havia muitos de nós na reunião e eu gostaria de passar as informações para minha equipe. Posso fazer isso?**

Não, a primeira etapa é entrar em contato com a pessoa que especificou que as informações comunicadas eram confidenciais para garantir que você possa comunicá-las à sua equipe, mesmo que ela seja envolvida posteriormente.

**Como parte de um novo projeto estratégico para o Grupo, preciso convocar várias partes interessadas internas e externas. Como posso me comunicar com as várias partes envolvidas?**

Não é necessário comunicar todas as informações sobre o projeto a todas as partes interessadas. Você precisa identificar as pessoas internas ou externas a quem todas as informações devem ser confiadas, porque elas têm uma necessidade legítima delas, e aquelas a quem apenas a parte das informações necessárias para sua missão deve ser comunicada. Em todos os casos, você precisará assinar acordos de confidencialidade se as informações forem enviadas externamente.



# Atualizações e revisões

**E**ste código de ética é uma pedra angular fundamental da identidade do Grupo *emeis*. A *emeis* se compromete a revisá-lo regularmente para se manter alinhada com os mais altos padrões éticos mais elevados.

**DATA DE ENTRADA EM VIGOR DESTE CÓDIGO:**

Junho de 2022.

**DATA DE ATUALIZAÇÃO DESTE CÓDIGO:**

Março de 2025.





Clínicas - Casas de repouso -  
Residências com serviços - Serviços domésticos  
12 rue Jean Jaurès, CS 10032,  
92813 Puteaux Cedex, France  
+33 1 47 75 78 07

[www.emeis.com](http://www.emeis.com)