

# Código de Conduta & Relacionamento





# Código de Ética e Conduta

<b>MENSAGEM DA LIDERANÇA</b>	2
<b>APRESENTAÇÃO</b>	3
<b>PRINCÍPIOS DE CONDUTA</b>	4
• RESPEITO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS	4
• DIVERSIDADE E INCLUSÃO	5
• AMBIENTE DE TRABALHO	5
• RESPEITO A LEIS, PADRÕES E REGULAMENTAÇÕES	5
• POTENCIAIS CONFLITOS DE INTERESSES	6
• INTEGRIDADE DO NEGÓCIO E ANTICORRUPÇÃO	7
• PRESENTES, BRINDES E OUTRAS CORTESIAS	8
• DOAÇÕES E PATROCÍNIO	8
• USO DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E SEGURANÇA	9
• PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS	9
• BENS PATRIMONIAIS E INTELECTUAIS	10
• PERDAS E COMBATE A FRAUDES	11
• SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHADOR	11
<b>RELACIONAMENTO CORPORATIVOS</b>	12
• RELACIONAMENTO COM CLIENTES	12
• RELACIONAMENTO COM PACIENTES E DOADORES	12
• RELACIONAMENTO NO TRABALHO	13
• RELACIONAMENTO ENTRE COLABORADORES E/OU CONTRATAÇÃO DE PARENTES	14
• RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES	14
• RELACIONAMENTO COM ACIONISTAS	15
• RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA E REDES SOCIAIS	15
• RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE CIVIL	16
• RELACIONAMENTO COM AGENTES PÚBLICOS	16
• RELACIONAMENTO COM A CONCORRÊNCIA	17
• RELACIONAMENTO COM SINDICATOS	17
• SUSTENTABILIDADE E MEIO AMBIENTE	17
<b>CANAL DE CONDUTA</b>	18
<b>TREINAMENTO</b>	19
<b>ADMINISTRAÇÃO DO CÓDIGO E CONSEQUÊNCIAS</b>	19



## MENSAGEM DA LIDERANÇA

---

Alinhar excelência, segurança e capacidade operacional com ética e transparência – essa é a essência da **GSH & RPH**. Nós acreditamos que o sucesso está ligado à credibilidade e, para isso, assumimos um compromisso com a integridade, que marca a nossa trajetória de mais de 40 anos.

O presente Código de Conduta e Relacionamento reforça os princípios e os valores que a **GSH & RPH** acredita e espera que seus todos os públicos de relacionamento conheçam, entendam e pratiquem.

Esses princípios e valores éticos norteiam o dia a dia de todos nós e as relações com a empresa, com outros colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, acionistas e órgãos públicos.

É responsabilidade dos colaboradores conhecer o Código de Conduta e Relacionamento, buscar esclarecimentos em caso de dúvida, seguir suas determinações e comunicar às lideranças os comportamentos não condizentes.

Acreditamos que a atuação de todos de acordo com os princípios e valores estabelecidos neste Código contribui para o crescimento, a sustentabilidade e a longevidade do nosso grupo.

Entenda, pratique e multiplique esses princípios e valores.

Contamos com você.

**O Conselho de Administração & A Diretoria Executiva**

---

# APRESENTAÇÃO

---

O objetivo deste Código é reunir um conjunto de normas e princípios afim de orientar decisões e ações dos públicos de relacionamento e atuação na **GSH & RPH** e suas controladas.

Este Código se aplica a todos os administradores (diretores e conselheiros), acionistas, colaboradores (independentemente de grau hierárquico e/ou de atuação), parceiros, bem como a prestadores de serviços, fornecedores e/ou quaisquer terceiros, que venham a ser contratados pela **GSH & RPH**, nos relacionamentos entre colaboradores, e entre colaboradores e clientes e demais partes envolvidas e/ou interessadas no negócio.

Todos devem conhecer e se orientar nas premissas aqui contidas, cabendo à liderança esclarecer dúvidas e garantir que o conteúdo deste Código seja compreendido e seguido por sua equipe. Os esclarecimentos também podem ser solicitados pelo e-mail: [compliance@grupogsh.com](mailto:compliance@grupogsh.com).

O Departamento Jurídico e de Compliance é responsável por zelar pela implementação deste Código e monitoramento do cumprimento de suas disposições, em conjunto com o Comitê de Conduta.

No exercício diário das atividades e em todas as decisões que são tomadas em nome da **GSH & RPH** serão observados os seguintes princípios e valores: segurança, ética, foco no cliente, sustentabilidade, inovação, alta qualidade e satisfação dos colaboradores.

**Este Código será revisado a cada dois anos ou sempre que necessário.**

## PRINCÍPIOS DE CONDUTA

---

A atuação de forma responsável e profissional, tendo sempre o foco na segurança, ética e transparência nas relações, processos e serviços prestados aos clientes, são as condutas norteadoras deste Código. Nas páginas seguintes, vamos trazer todas as condutas que são esperadas de nossos colaboradores, que devem ser observadas na sua atuação diária, e nos relacionamentos em nome da **GSH & RPH**.

Todos devemos atuar com excelência e segurança assistencial, respeitando os direitos dos pacientes e as diretrizes de qualidade e boas práticas de saúde.

Para que tenhamos um ambiente de trabalho digno, devemos tratar todas as pessoas com educação, humanidade, respeito, gentileza e compreensão, sejam pacientes, doadores, acompanhantes, familiares ou visitantes. Da mesma forma, devemos atender nossos clientes com cortesia, clareza, presteza, eficiência, atitude positiva e respeito, mantendo e respeitando os acordos firmados com os clientes, apoiados por uma prestação de serviço de qualidade e excelência.

Todos devemos cuidar dos ativos da **GSH & RPH**, respeitando o meio ambiente, cumprindo diretrizes de segurança, cuidando da saúde e não desperdiçando recursos. E não podemos nos esquecer que devemos manter o sigilo de dados e informações de natureza confidencial, assim como preservar a imagem da Companhia, de seus dirigentes e representantes, dentro e fora do ambiente de trabalho.

E, para que possamos garantir a aplicação e vigência deste Código, devemos relatar qualquer ato irregular de que tenhamos conhecimento dentro do ambiente de trabalho.

## RESPEITO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

---

### Todos nós devemos:

---

- Manter um ambiente de trabalho digno, com respeito a todos os que se relacionam com a **GSH & RPH**, seja de forma presencial ou virtual, em comunicações verbais ou escritas.
- Seguir as diretrizes éticas e de condutas dos parceiros e clientes, fornecedores e agentes públicos.
- Repudiar qualquer situação e comportamentos preconceituosos e de discriminação, de qualquer natureza ou forma, seja em razão de gênero, cor, religião, cultura, escolha sexual, opção política e/ou qualquer situação ou prática que induza esse tipo de comportamento.
- Repudiar qualquer forma de trabalho infantil, escravo ou análogo à escravidão, seja de forma direta ou indireta.
- Repudiar qualquer tipo de desrespeito, situação que configure assédio, moral ou sexual, abuso de poder, pressão psicológica, ofensa e outros constrangimentos.

### É proibido:

---

- Usar o cargo, função, atividade, posição ou influência com o fim de obter qualquer favorecimento para si ou para outrem.
- Qualquer ato de discriminação, abuso ou desrespeito com as pessoas, animais ou meio ambiente.
- Qualquer tratamento inadequado, desrespeitoso ou assediador.

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

---

### Todos nós devemos: \_\_\_\_\_

- Promover a diversidade de pessoas na **GSH & RPH**, com amplo acesso e igualdade de oportunidades.
- Proporcionar um ambiente que todos se sintam incluídos e ouvidos, sem qualquer tipo de preferência.
- Respeitar as dificuldades das pessoas, seja com relação à mobilidade ou às necessidades especiais, promovendo um ambiente acessível e adequado à realização das atividades e mobilidade das pessoas.

### É proibido: \_\_\_\_\_

- Impor qualquer restrição de acesso às pessoas em decorrência de suas características físicas, ideológicas, culturais e opções sexuais ou sociais.
- Colocar em prática qualquer mecanismo que impeça a liberdade de opinião, expressão e associação.

## AMBIENTE DE TRABALHO

---

### Todos nós devemos: \_\_\_\_\_

- Atuar para que o ambiente de trabalho seja de respeito e ordem, limpeza e organização, sobretudo nas agências transfusionais, bancos de sangue e postos de coleta, nos serviços de medicina nuclear dos hospitais e clínicas, onde os colaboradores mantêm contato direto com os clientes e pacientes.
- Contribuir para a criação e preservação de um ambiente saudável, não compactuando para a propagação de informações sem comprovação (boatos, fake news). As dúvidas devem ser dirimidas junto às lideranças de cada área ou pelo Canal de Conduta previsto nesse Código.
- Favorecer o trabalho em equipe, a construção coletiva de soluções, o respeito e o reconhecimento à contribuição de cada um na busca de resultados.

### É proibido: \_\_\_\_\_

- Conceder quaisquer benefícios ou favorecimentos irregulares a terceiros, direta ou indiretamente, e utilizar bens ou serviços da **GSH & RPH** em seu benefício ou de outro.
- Promover atividades político-partidárias nas dependências da **GSH & RPH**.
- Manter relacionamento pessoal com fornecedores e clientes, a ponto de colocar em dúvida sua isenção como representante da **GSH & RPH**.

## RESPEITO A LEIS, PADRÕES E REGULAMENTAÇÕES

---

O setor de atuação da **GSH & RPH** contempla um ambiente complexo e regulado por diversas leis, padrões e regulamentações.

## Todos nós devemos:

---

- Atuar em conformidade com todas as leis, padrões e regulamentações aplicáveis ao negócio, incluindo direitos trabalhistas previstos em lei e convenções coletivas de trabalho.
- Respeitar as diretrizes das entidades e Conselhos Profissionais relacionados às suas atividades, tais como Conselho de Medicina, Conselho de Enfermagem e outros.
- Zelar pela proteção das informações sigilosas da Companhia e pelo cumprimento das leis específicas sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).
- Atuar de forma a prevenir qualquer ato de corrupção ou de fraude às licitações, zelando pelo cumprimento da legislação específica sobre o tema, em especial a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Brasileira).
- Buscar o Departamento Jurídico e de Compliance em caso de dúvidas sobre qualquer aspecto legal, com relação à sua correta aplicação ou interpretação, antes de tomar qualquer atitude.

## É proibido:

---

- Atuar de forma contrária às leis e aos regulamentos e padrões que norteiam a **GSH & RPH**.
- Praticar atos lesivos à **GSH & RPH**, seus parceiros, fornecedores, clientes, prestadores de serviço, bem como à administração pública e à sociedade.

## POTENCIAIS CONFLITOS DE INTERESSES

---

Conflitos de interesses surgem quando determinadas situações podem retirar independência da tomada de decisão, sejam elas de cunho pessoal ou em razão de ligações externas que possam existir com o tomador da decisão. Espera-se que todos os colaboradores da **GSH & RPH** possam agir de forma isenta, sempre no melhor interesse do grupo.

## Todos nós devemos:

---

- Agir no melhor interesse da **GSH & RPH**, tomando decisões com imparcialidade, considerando todos as partes envolvidas, sempre dentro da integridade e da ética.
- Relatar quaisquer situações de conflito de interesses, potencial ou real, no exato momento em que sejam identificadas.
- Afastar-se de qualquer situação conflituosa que possa gerar vantagens indevidas para a **GSH & RPH** ou para si próprio.

## É proibido:

---

- Tomar decisões em situações em que haja conflito de interesses e/ou com favorecimento a si próprio ou a pessoa física ou jurídica diretamente relacionada ao tomador da decisão.
- Ocultar situações de conflito real ou potencial, faltando com a transparência e isenção dos atos.
- Usar o cargo, função, atividade, posição ou influência com o fim de obter qualquer favorecimento para si ou para outrem.

# INTEGRIDADE DO NEGÓCIO E ANTICORRUPÇÃO

---

## Todos nós devemos:

---

- Conduzir todos os processos em conformidade com os princípios éticos estabelecidos neste Código, bem como em atendimento às leis e normas aplicáveis ao negócio, em especial a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Brasileira) e o Decreto nº 8.420/2015.
- Relatar imediatamente qualquer ato ou omissão que possa constituir delito patrimonial contra a **GSH & RPH**, para que seja rapidamente identificado e investigado, e tomadas as medidas legais cabíveis.
- Garantir que toda e qualquer interação ou comunicação com agentes públicos ou entidades governamentais, nacionais ou internacionais, seja conduzida de forma transparente, em conformidade com os princípios éticos estabelecidos neste Código.
- Comunicar, através do Canal de Conduta, qualquer situação considerada suspeita de corrupção.

## É proibido:

---

- Qualquer ato que viole as regras contidas neste Código, nas diretrizes institucionais, na Política Anticorrupção e nas demais políticas internas da **GSH & RPH**.
- Oferecer benefícios ou qualquer outra vantagem a terceiros para alcançar seus objetivos ou para impedir a prática de atos regulares, como inspeções de fornecedores ou prestadores de serviços, auditorias e monitoramento de contratos.
- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada, com o objetivo de obter benefícios, vantagens, acordos ou ações favoráveis, ou ainda, para retardar ou impedir a prática de atos de ofício, seja para si ou para a **GSH & RPH**.
- Utilizar-se de pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.
- Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório, ou qualquer contrato dele decorrente.
- Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação ou celebrar contrato administrativo.
- Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito de agências reguladoras e órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

## PRESENTES, BRINDES E OUTRAS CORTESIAS

---

O recebimento de brindes, presentes, desconto em transações de caráter pessoal, viagens, convites para participar de eventos ou quaisquer outras cortesias, é um tema que merece especial atenção, na medida em que podem provocar suspeita de favorecimento ou criar situações de conflito de interesses.

### Todos nós devemos:

---

- Preservar a isenção nos negócios da **GSH & RPH**.
- Em obediência à etiqueta social da ocasião, aceitar somente objetos a título de “brindes promocionais”, devidamente identificados como de distribuição gratuita e sem valor comercial.
- Encaminhar à diretoria da Companhia presentes recebidos que não possam ser considerados como brindes. Eles serão encaminhados para devolução acompanhado de carta de explicação e agradecimento. Caso a devolução não seja possível, o presente será encaminhado para doação através de processo que garanta a transparência do encaminhamento.

---

A **GSH & RPH** poderá distribuir brindes institucionais para clientes, fornecedores, prestadores de serviços e quaisquer pessoas de seu relacionamento, desde que observadas as mesmas premissas acima expostas, devendo, ainda, o Departamento Jurídico e de Compliance ser previamente informado para avaliar a pertinência e adequação dessa ação institucional.

### É proibido:

---

- Receber presentes em nome da **GSH & RPH** ou qualquer forma de favorecimento e vantagem indevida.
- Aceitar ofertas em dinheiro, compensações financeiras, benefícios ou vantagens de qualquer espécie e natureza.
- Aceitar convites para eventos ou ingressos para entretenimento, salvo quando tenham sido estendidos também a profissionais de outras empresas e mediante autorização da diretoria da sua área.

## DOAÇÕES E PATROCÍNIO

---

A **GSH & RPH** poderá ser acionado para conceder patrocínios ou doações ou outras formas de apoio a instituições, projetos e iniciativas técnico-científicas, relacionadas à saúde e à segurança do paciente, à cooperação e ao desenvolvimento social.

### Todos nós devemos:

---

- Comunicar à liderança o recebimento de solicitações de patrocínio ou doações.
- Analisar a pertinência da doação ou do patrocínio, de acordo com as diretrizes deste Código.

### É proibido:

---

- Conceder doações ou patrocinar iniciativas, de qualquer natureza, que não tenham sido formalmente autorizadas.
- Realizar doações para organizações que não tenham uma atuação íntegra e transparente, e que estejam em desacordo com os valores da **GSH & RPH**.
- Realizar doações ou patrocinar eventos que configurem conflito de interesses.

# USO DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E SEGURANÇA

---

## Todos nós devemos:

---

- Zelar pelo uso adequado dos sistemas de computação e equipamentos de comunicação eletrônica fornecidos como ferramentas de trabalho. O seu uso é exclusivo para as atividades de interesse da **GSH & RPH**.
- Utilizar e-mails com critério, pois as mensagens eletrônicas levam o nome da empresa, assim como o seu próprio nome, e têm o mesmo valor de um documento oficial. É como uma carta em papel timbrado, contendo o carimbo da empresa e sua assinatura.
- Buscar autorização da área de tecnologia da informação para instalação de qualquer programa ou sistemas no equipamento concedido para seu trabalho ou no ambiente de tecnologia da **GSH & RPH**.
- Zelar pelos padrões de integridade, confidencialidade e autenticidade nas comunicações eletrônicas e informações da **GSH & RPH**, reportando o mal uso ou qualquer situação que coloque em risco tais padrões.
- Fazer uso adequado das contas dos usuários para acesso aos sistemas ou às redes internas da **GSH & RPH**, que são pessoais e intransferíveis. As senhas de acesso devem ser mantidas em sigilo e de posse apenas dos responsáveis pelas contas.

## É proibido:

---

- Utilizar os recursos de informática para a propagação de e-mail ou documentos com conteúdo que atentem ao pudor, de cunho discriminatório ou difamatório, ou ainda, com boatos, fake news, e “correntes”.
- Utilizar-se de forma inapropriada da comunicação pela internet, incluindo divulgações em mídias sociais, exceto quando se tratar de divulgação de campanhas oficiais, notícias da **GSH & RPH** ou oportunidades de trabalho, feitas pelos responsáveis de cada área.
- O download e o acesso a arquivos, programas e sites da internet que não estejam vinculados às atividades necessárias ao bom desempenho profissional.
- Instalar ou remover, nos computadores da **GSH & RPH**, programas não institucionais para os quais não tenha a licença de uso correspondente.
- Compartilhar contas e senhas de usuários com outras pessoas.
- Divulgar dados, informações e documentos confidenciais entre colaboradores ou pessoas de fora da **GSH & RPH**, a menos que a solicitação seja relacionada a um fato de domínio público, ou exigida por lei ou requerida mediante ordem judicial para ser divulgada. O uso externo dessas informações é considerado ilícito, inclusive após o desligamento do colaborador.

## PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

---

As atividades da **GSH & RPH** requerem, constantemente, a coleta e utilização de dados pessoais, em especial de pacientes e doadores, o que deve ser feito de maneira lícita, legítima e ética, sempre respeitando a privacidade dos indivíduos, e em total conformidade com a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Os dados pessoais serão acessados e/ou tratados somente pelos colaboradores que necessitem dessas informações, na realização de suas tarefas, devendo o colaborador ainda se certificar que foram coletados apenas os dados estritamente necessários à realização das atividades, foram adotados os cuidados com a preservação do sigilo e confidencialidade destes dados e foi observada a estrita finalidade para a qual foram coletados e compartilhados.

### **Todos nós devemos:** \_\_\_\_\_

- Ter claro que todos os dados pessoais coletados pertencem ao titular do dado e que todas as informações e dados adquiridos ou processados pelos colaboradores, no exercício das suas funções, estão sob responsabilidade da **GSH & RPH**. O uso inadequado de dados pode implicar em penalidades graves para o grupo.
- Respeitar, no tratamento de dados pessoais, os princípios de privacidade do processamento, bem como os princípios de minimização de dados, precisão, limitação de armazenamento, integridade e confidencialidade, além das políticas internas da **GSH & RPH**, elaboradas em conformidade com a LGPD.
- Proteger as informações e dados com o objetivo de evitar que sejam utilizados indevidamente.

### **É proibido:** \_\_\_\_\_

- Utilização e divulgação de dados não são autorizadas, seja por qualquer meio, desde arquivos, fotos, e-mail, ou qualquer outra forma.
- Utilizar os dados de pacientes e doadores para finalidades distintas daquelas necessárias ao atendimento de seu tratamento ou procedimento.

## **BENS PATRIMONIAIS E INTELECTUAIS**

---

Os bens patrimoniais pertencentes à **GSH & RPH** são objeto de controle interno, visando sua identificação e inventário, e são devidamente alocados, seja em unidades administrativas ou assistenciais, de forma a garantir a rastreabilidade.

O patrimônio ou ativo intelectual da **GSH & RPH** é composto pelos trabalhos e conhecimento desenvolvido com o envolvimento total ou parcial da **GSH & RPH**, aquisições de conhecimento e/ou técnicas, ações de inovações, informações e produção científica.

### **Todos nós devemos:** \_\_\_\_\_

- Responsabilizar-nos pela guarda, manutenção, utilização e estado de conservação dos bens existentes.
- Zelar pela correta utilização, manutenção e destinação, bem como por comunicar qualquer defeito ou movimentação que seja necessária, tanto em ambientes assistenciais ou administrativos.
- Solicitar autorização prévia para realização de projetos de pesquisa realizados com envolvimento total ou parcial da **GSH & RPH**, ou em seu nome.

### **É proibido:** \_\_\_\_\_

- Retirar, mudar, desfazer, vender os bens da **GSH & RPH** sem prévia autorização
- Utilizar, qualquer bem ou informação, de forma diferente da finalidade para a qual se destina.
- Utilizar qualquer bem, serviço ou informação da **GSH & RPH** em benefício próprio ou para finalidade distinta daquela para a qual foi adquirido/disponibilizado, sem prévia autorização.

## PERDAS E COMBATE A FRAUDES

---

A **GSH & RPH** adota processos internos robustos que buscam continuamente a eficiência operacional, evitando falhas e coibindo fraudes corporativas.

### Todos nós devemos:

---

- Zelar pela manutenção de uma cultura de integridade na **GSH & RPH**.
- Trabalhar sempre seguindo os processos internos, as normas e legislações aplicáveis ao negócio, evitando assim a aplicação de multas e penalidades para o grupo.
- Zelar pelo cumprimento de todos os contratos, evitando a aplicação de multas por descumprimento contratual, bem como, impactos nas atividades do grupo.
- Comunicar através do Canal de Conduta qualquer situação considerada suspeita de fraude.

### É proibido:

---

- Descumprir os fluxos internos de aprovação de contratações e pagamentos.
- Utilizar-se de mecanismos fraudulentos para obter ganhos para si ou para a **GSH & RPH**.

## SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHADOR

---

A **GSH & RPH** tem como premissa zelar pela saúde e segurança de todos os seus colaboradores, oferecendo os melhores recursos para o exercício das suas atividades, mas é importante reforçar que a manutenção de um ambiente de trabalho saudável e seguro é responsabilidade de todos.

### Todos nós devemos:

---

- Seguir todas as normas vigentes para realização das atividades, visando sempre a segurança de todos os envolvidos, incluindo uso adequado de EPIs, nas atividades que são exigidos.
- Realizar os exames periódicos estabelecidos pela legislação vigente, bem como cuidar da saúde e de prevenção de doenças.
- Agir preventivamente para evitar acidentes.

### É proibido:

---

- Realizar atividades nas unidades assistenciais sem a utilização adequada de EPI's ou quando não houver condições mínimas de segurança.

## RELACIONAMENTO COM CLIENTES

---

Nossos clientes são a razão fundamental de nossas atividades. Prezamos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços e buscamos o seu constante aprimoramento técnico-científico.

### **Todos nós devemos:** \_\_\_\_\_

- Atender nossos clientes com educação, clareza, cortesia, presteza, eficiência, atitude positiva e respeito, garantindo a confiabilidade e confidencialidade das informações prestadas, mantendo e respeitando os acordos firmados com os clientes, apoiados por uma prestação de serviço de qualidade e excelência.

### **É proibido:** \_\_\_\_\_

- Tratar qualquer cliente com desrespeito, em discordância com os valores deste Código, ou com o estabelecido no contrato firmado.

## RELACIONAMENTO COM PACIENTES E DOADORES

---

### **Todos nós devemos:** \_\_\_\_\_

- Tratar todas as pessoas com educação, humanidade, respeito, gentileza e compreensão, sejam pacientes, doadores, acompanhantes, familiares ou visitantes.

- Oferecer respostas claras e rápidas, devendo ser evitados comentários pessoais, sobre membros da equipe ou sobre eventos ocorridos na instituição ou hospital em que prestamos serviços.

- Solicitar a presença da liderança da área caso o responsável pelo atendimento tenha alguma dificuldade com determinado doador, paciente, acompanhante ou familiar, para auxiliá-lo na melhor condução da situação, cujo encaminhamento deve ser dado, preferencialmente, em conjunto pelo colaborador e sua liderança.

- Respeitar o sigilo médico sobre as informações de nossos doadores e pacientes, e tratar de forma séria, gentil e transparente assuntos delicados que devam ser abordados com pacientes, doadores e familiares.

### **É proibido:** \_\_\_\_\_

- Tratar pacientes e doadores com desrespeito, em discordância com os valores deste Código, bem como, em desacordo com os procedimentos de saúde e qualidade aplicáveis.

# RELACIONAMENTO NO TRABALHO

---

Mantemos um relacionamento profissional e responsável com nossos colaboradores desde a admissão até o término do contrato.

Proporcionamos e valorizamos o ambiente de transparência nas relações de trabalho e a liberdade de expressão. Acreditamos que a manifestação de críticas e sugestões de nossos colaboradores contribui para o nosso aprimoramento.

## Todos nós devemos:

---

- Ser estritamente profissionais e imparciais no tratamento com o público e com os colaboradores.
- Agir de forma cortês, com disponibilidade e atenção a todas as pessoas com que se relacionam, respeitando as diferenças individuais.
- Buscar o melhor resultado para a **GSH & RPH**, mantendo sempre uma atitude íntegra, transparente, de respeito, lealdade, eficiência e colaboração com os colegas de trabalho e seus públicos de interesse.
- Exercer as atividades profissionais com competência e diligência, otimizando os recursos colocados à disposição pela **GSH & RPH** e buscando o aprimoramento técnico e a atualização permanente, devendo encorajar todos os envolvidos nas atividades a adotar tal conduta.
- Compartilhar o conhecimento, dados e informações adquiridas no exercício de suas atividades com seus pares e colegas de trabalho, se necessário para realização das atividades, e de forma a manter a qualidade, integridade e eficiência dos processos e atividades.
- Garantir que todos os relatórios e documentos da **GSH & RPH** sejam elaborados com qualidade, de forma completa e precisa e entregues nos prazos ajustados.
- Exercer as atividades de forma eficiente e com foco no trabalho e nas tarefas pelas quais temos responsabilidade.
- Zelar pela segurança, saúde e meio ambiente, cumprindo as diretrizes de segurança, preservando o meio ambiente e cuidando da saúde.

## É proibido:

---

- O exercício de atividades que tirem o foco do trabalho para o qual fomos contratados.
- Realizar atividades que estejam em conflito com os interesses da **GSH & RPH** ou que prejudiquem a sua imagem.
- Participar de transações e atividades que possam comprometer sua integridade profissional ou desabonar a sua imagem pública, bem como a imagem da **GSH & RPH**

## RELACIONAMENTO ENTRE COLABORADORES E/OU CONTRATAÇÃO DE PARENTES

---

A **GSH & RPH** não proíbe a contratação de parentes. No entanto, tais relações de parentesco podem implicar em conflitos de interesses, e criar situações em que a tomada de decisão esteja comprometida. Entende-se por parentes: pai, mãe, irmãos, marido, esposa, filhos(as), tio(as), primos(as), sobrinhos(as) e sogros(as) e enteados (as).

Somente será permitida a contratação de profissionais com qualquer grau de parentesco com os colaboradores, com a autorização da Gerência de Pessoas e Gestão, juntamente com superintendência da área.

Para quaisquer tipos de relacionamentos que surjam posteriormente ao início do contrato, entre pessoas que trabalhem na mesma área, com interface ou subordinação, os colaboradores deverão, imediatamente, levar tal situação ao conhecimento da Gerência de Pessoas e Gestão.

### Todos nós devemos: \_\_\_\_\_

- Informar quaisquer tipos de relacionamentos existentes no momento da contratação ou que possam surgir após o início do contrato de trabalho com a **GSH & RPH**, conforme descrito acima.

### É proibido: \_\_\_\_\_

- O trabalho com subordinação direta entre os colaboradores que tenham relacionamento ou parentesco.

## RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

---

O relacionamento da **GSH & RPH** com seus fornecedores e prestadores de serviços deve ser pautado pela transparência e honestidade nos procedimentos de negociação e contratação.

Consideramos, na seleção dos fornecedores e prestadores de serviços, critérios técnicos, profissionais e éticos, incluindo o cumprimento das exigências legais, em especial as de natureza trabalhista, fiscal, previdenciária e ambiental.

### Todos nós devemos: \_\_\_\_\_

- Estabelecer uma relação de respeito e de transparência no processo de contratação de nossos fornecedores e prestadores de serviços e durante toda a execução do contrato.

- Cumprir os procedimentos de contratação, além das exigências contratuais, em respeito ao que foi pactuado e às práticas integras de negócios, assim como evitar perdas financeiras e operacionais para a **GSH & RPH**.

### É proibido: \_\_\_\_\_

- O recebimento de promessa ou pagamento de qualquer tipo de vantagem por um colaborador da **GSH & RPH** ou para qualquer outra pessoa a ele relacionada, vindo de um fornecedor ou prestador de serviço, com o objetivo de obter vantagem no processo de contratação, ou para não sofrer consequências de um descumprimento contratual.

## RELACIONAMENTO COM ACIONISTAS

---

### Todos nós devemos:

---

- Manter os mais altos padrões de governança corporativa e transparência no que diz respeito ao relacionamento com os acionistas.
- Atuar de forma comprometida e estabelecer iniciativas que promovam um retorno adequado aos acionistas, desta forma contribuindo para a expansão de suas atividades de maneira sustentável, suportando a longevidade da **GSH & RPH**.
- Manter um relacionamento com os acionistas baseado na ética, no respeito e na transparência.

### É proibido:

---

- Divulgar informações privilegiadas que possam beneficiar ou prejudicar os acionistas.
- Manipular informações do grupo de forma a alterar os resultados, influenciando no mercado de ações e, conseqüentemente, prejudicando ou beneficiando acionistas.

## RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA E REDES SOCIAIS

---

### Todos nós devemos:

---

- Zelar pela imagem da **GSH & RPH** publicamente, tomando cuidado com nossa exposição pessoal em redes sociais e imprensa que possa ser interpretada em desfavor do grupo, ou expor sua imagem ou reputação.
- Ao publicar artigos, conceder entrevistas ou utilizar qualquer outra forma de manifestação pública de caráter pessoal, os colaboradores preservarão os interesses e a imagem da **GSH & RPH**.
- Assegurar a veracidade da informação veiculada e evitar exageros, arrogância, prepotência e preconceitos.
- Abster-se de contato com a imprensa e o uso das redes sociais em nome da **GSH & RPH**, uma vez que ele deverá ser feito somente pelas pessoas autorizadas pelo grupo e de acordo com o disposto na Política de Comunicação.

### É proibido:

---

- Utilizar as redes sociais ou quaisquer outros meios de comunicação para comentar ou divulgar quaisquer situações relativas à **GSH & RPH**, incluindo clientes e fornecedores.
- Divulgação ou circulação de qualquer tipo de publicidade enganosa.

## RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE CIVIL

---

O objetivo da **GSH & RPH**, no relacionamento com a sociedade civil, é de criar/reforçar relacionamentos com setores públicos e privados para suportar as atividades por todos desempenhadas, contribuindo para uma sociedade melhor.

### Todos nós devemos:

---

- Praticar os mais avançados padrões de responsabilidade social corporativa (sustentabilidade ambiental, inclusão social, comércio justo, troca de conhecimento na área da saúde, entre outros).
- Incentivar e encorajar todos os colaboradores a participarem de projetos que tenham como objetivo promover os cuidados com a saúde e o suporte às comunidades locais, bem como fortalecer a imagem da **GSH & RPH** e revertê-la em benefício para causas sociais e, com isso, incentivar o engajamento dos colaboradores em construir uma sociedade melhor.

### É proibido:

---

- Promessas de incentivos e doações em nome do GRUPO GSH, ainda que seja para benefício da sociedade, sem que haja aprovação interna.
- Suporte e incentivo a causas que estejam em desacordo com os preceitos deste Código e com os valores da **GSH & RPH**.

## RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

---

Agente Público é todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades da administração direta, indireta ou fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios ou de Território. Também é considerado agente público aquele que atua em empresa incorporada ao patrimônio público ou entidade para cuja criação ou custeio o Estado haja concorrido ou concorra com mais de 50% (cinquenta por cento) do patrimônio ou da receita anual, bem como qualquer dirigente de partido político, seus empregados ou outras pessoas que atuem para ou em nome de um partido político ou candidato a cargo público.

### Todos nós devemos:

---

- No relacionamento com tais agentes, atender todas as disposições deste Código, bem como leis e normas aplicáveis, em especial a Lei n.º 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Brasileira) e o Decreto n.º 11.129/22, de forma a assegurar a construção de relações íntegras e contributivas
- Documentar as interações e comunicações com agentes públicos ou entidades governamentais, dando transparência para tais ocorrências

### É proibido:

---

- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada, com o objetivo de obter benefícios, vantagens, acordos ou ações favoráveis, ou ainda, para retardar ou impedir a prática de atos de ofício, seja para si ou para a **GSH & RPH**.

## RELACIONAMENTO COM A CONCORRÊNCIA

---

Nosso objetivo é superar a concorrência tanto na qualidade de produtos e serviços, como na eficiência e no resultado. Esse objetivo deve estar fundamentado na lealdade e na integridade de nossas ações e no respeito aos concorrentes.

### Todos nós devemos: \_\_\_\_\_

- No relacionamento com as empresas concorrentes, agir com lealdade e com o mesmo respeito e tratamento que a **GSH & RPH** espera receber.
- Em eventos sociais em que ocorrer contato com profissionais da concorrência, deve ser evitado qualquer diálogo sobre a **GSH & RPH**. No caso de algum cliente e/ou fornecedor falar ou escrever críticas a concorrentes, devemos ouvi-los, porém, sem fazer comentários, especialmente por comunicações escritas.

### É proibido: \_\_\_\_\_

- Desqualificar as empresas concorrentes diante de clientes ou fornecedores.
- Usar de informações enganosas sobre os concorrentes, de forma a praticar concorrência desleal.

## RELACIONAMENTO COM SINDICATOS

---

A **GSH & RPH** respeita e assegura a todos os colaboradores o direito de estarem vinculados a associações ou sindicatos, prezando sempre pela segurança e integridade das pessoas e pela preservação dos ambientes assistenciais e corporativos.

### Todos nós devemos: \_\_\_\_\_

- Respeitar a livre associação e cumprir com os acordos coletivos.
- Reconhecer a legitimidade dos sindicatos e associações de classe.

### É proibido: \_\_\_\_\_

- Interferir no direito de livre associação de qualquer de nossos colaboradores.
- Agir em nome da **GSH & RPH** perante qualquer sindicato, sem que haja autorização expressa.
- Oferecer qualquer tipo de vantagem pessoal ou patrimonial para o sindicato ou para qualquer membro ou, ainda, para pessoas a eles relacionadas, para que exerçam suas atividades ou como forma de impedi-las e/ou para garantir algum benefício para a **GSH & RPH**.

## SUSTENTABILIDADE E MEIO AMBIENTE

---

A **GSH & RPH** é comprometido com a sustentabilidade e apoia práticas que preservem o meio ambiente. Nosso compromisso é exercer nossas atividades com base em uma gestão balanceada que leva em consideração os impactos econômicos, sociais e ambientais.

## Todos nós devemos:

---

- Estar alinhados com os compromissos assumidos pela **GSH & RPH** para a busca de ações sustentáveis e que minimizem os impactos ao meio ambiente e à comunidade em geral.
- Colaborar para o rigoroso controle das nossas atividades e dos resíduos por elas gerados, sejam eles radioativos, químicos ou biológicos.
- Zelar pelo cumprimento de todas as normas de segurança e legislações sanitárias, trabalhistas e sociais, atendendo a todos os processos regulatórios e normas pertinentes.
- Buscar a preservação dos ecossistemas, principalmente os não renováveis, atuando de forma gerar o menor impacto ambiental possível e otimizando o uso dos recursos naturais no exercício das atividades.
- Incentivar ações de responsabilidade socioambiental junto aos clientes, colaboradores e terceiros.

## CANAL DE CONDUTA

---

A **GSH & RPH** preza pela política de portas abertas e dá a todos a liberdade para contatar qualquer membro da gerência e diretoria com dúvidas sobre questões éticas. Neste ambiente, todos somos responsáveis por prontamente reportar qualquer desvio de comportamento ou suspeita de violação às regras e responsabilidades estabelecidas neste Código ou nas políticas e procedimentos internos da **GSH & RPH** ou às leis, padrões e regulamentações aplicáveis.

Relatos e denúncias (internos ou externos) relativos ao descumprimento de regras e orientações estabelecidas neste Código ou de políticas e procedimentos internos da **GSH & RPH** ou de leis, padrões e regulamentações aplicáveis, podem ser feitos por meio do Canal de Conduta do grupo, via telefone 0800 025 8846 ou pelo website [www.canalconfidencial.com.br/gshcorp/](http://www.canalconfidencial.com.br/gshcorp/) ou ainda através dos links disponíveis nos websites da **GSH & RPH**, que direcionarão para o Canal de Conduta.

Todos os colaboradores, como interessados na atuação ética da **GSH & RPH**, devem fornecer informações de forma precisa quando chamados a colaborar com as apurações de desvio de conduta realizadas pelo grupo, visando à averiguação dos fatos.

O colaborador que utilizar o Canal de Conduta, disponível de segunda a sábado, das 08h às 20h, poderá optar pelo anonimato, que será garantido pela empresa especializada e independente que o opera.

A **GSH & RPH** é comprometido com a não retaliação de colaboradores que tenham feito relatos de boa-fé. Portanto, será considerada uma violação a este Código qualquer tentativa de retaliação de um colaborador que tenha feito um relato, manifestado suspeita, dúvida ou preocupação relativa a possíveis violações. A retaliação ou sua mera tentativa, deverá ser apurada e poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares contra o responsável pela ação.

O Canal de Conduta não deve ser utilizado para manifestações de cunho pessoal contra colaboradores, ou como forma de tentar prejudicar a imagem de um colega de trabalho. A **GSH & RPH** reforça que, ao registrar uma infração deste Código, é preciso fundamentá-la em fatos ou indícios concretos. Acusações falsas ou maliciosas, feitas com intenção de prejudicar alguém, também sujeitarão o infrator a sanções disciplinares.

A **GSH & RPH**, através da equipe de Compliance, é responsável por analisar e investigar os relatos recebidos e deliberar, através do Comitê de Conduta, composto por membros nomeados pelo Conselho de Administração, as providências relativas aos desvios de conduta identificados. As conclusões de tais apurações e as providências adotadas são registradas na ferramenta apropriada do Canal de Conduta.

## TREINAMENTO

---

A **GSH & RPH** assume responsabilidade pela criação de uma cultura consciente a respeito das disposições deste Código em todos os níveis de sua estrutura, oferecendo, para tanto, treinamentos periódicos aos seus colaboradores.

A participação nos treinamentos é obrigatória a todos os colaboradores, sem distinção, e deverá ser comprovada por meio de assinatura da lista de presença em cada treinamento (nos casos de treinamentos presenciais) ou realização em ferramenta de ensino à distância (EAD) disponibilizada pela **GSH & RPH**.

O Departamento Jurídico e de Compliance é responsável por promover atividades para divulgação e treinamento dos colaboradores, quanto à necessidade de cumprimento do disposto no presente Código.

## ADMINISTRAÇÃO DO CÓDIGO E CONSEQUÊNCIAS

---

Este Código reafirma o compromisso da **GSH & RPH** em buscar os mais altos padrões de conduta Ética.

A **GSH & RPH**, por meio do seu Comitê de Conduta, com apoio do Departamento Jurídico e de Compliance, poderá aplicar medidas disciplinares e determinar a adoção de outras providências necessárias em razão do descumprimento de qualquer dispositivo deste Código de Conduta, das demais normas internas da **GSH & RPH** e/ou da legislação aplicável. Às seguintes consequências poderão ser aplicadas, conforme gravidade da ocorrência:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;
- Suspensão de até 30 (trinta) dias corridos;
- Rescisão contratual por justa causa.

Com relação a fornecedores e terceiros, em caso de violação às diretrizes do Código será notificado o seu representante ou empregador informando o ocorrido e exigindo a sua imediata regularização ou substituição, conforme o caso. Pode haver, ainda, comunicação das condutas potencialmente ilícitas às autoridades para apuração de responsabilidades.

Adicionalmente, condutas que violem as leis podem resultar em penalidades civis e criminais.

Quaisquer situações não descritas neste Código, ou que gerem dúvidas de interpretação, deverão ser encaminhadas ao Departamento Jurídico e de Compliance, que buscará o posicionamento oficial da empresa e se manifestará sobre a omissão ou dúvida.



# **CÓDIGO DE CONDUTA E RELACIONAMENTO**

Segunda Edição

Idealizado pela Diretoria Jurídica e  
Compliance.

