



# **IBRADEF**

---

**INSTITUTO BRASILEIRO DOS DEFICIENTES**

**POLÍTICA DE ÉTICA E  
INTEGRIDADE**

## Mensagem da Alta Direção e Compromisso Institucional

A alta direção do IBRADEF reafirma seu compromisso inabalável com a ética, a integridade e a responsabilidade institucional, pilares fundamentais que sustentam toda a atuação da organização. Esse compromisso estratégico vai além de palavras formais; ele se traduz em ações concretas que orientam decisões, processos e comportamentos em todos os níveis da instituição. A liderança reconhece que a confiança de usuários, parceiros, colaboradores e sociedade é construída diariamente por meio de práticas transparentes, respeito à legislação e adesão a padrões éticos elevados, sendo a integridade um valor inegociável em todas as frentes de atuação.

O compromisso estratégico da liderança não se limita à supervisão administrativa, mas se estende à promoção de uma cultura organizacional baseada em princípios claros, condutas responsáveis e prestação de contas rigorosa. Todas as decisões institucionais, sejam operacionais, estratégicas ou administrativas, devem refletir transparência, imparcialidade e respeito à missão da organização, garantindo que a execução de serviços em saúde, assistência social e reabilitação esteja alinhada aos valores institucionais. A alta direção atua como referência ética, reforçando que a integridade deve permear tanto a relação interna entre colaboradores quanto o relacionamento com usuários, parceiros e órgãos públicos.

Ao mesmo tempo, a liderança do IBRADEF assume a responsabilidade de criar condições que permitam a efetiva aplicação desses princípios em todas as áreas. Isso inclui investimentos em programas de treinamento e capacitação, comunicação constante sobre condutas esperadas, implementação de processos de governança, monitoramento de conformidade e disponibilização de canais de denúncia seguros. Dessa forma, a ética e a integridade deixam de ser apenas orientações normativas e tornam-se parte da cultura cotidiana, integrando decisões, comportamentos e práticas institucionais de maneira consistente e permanente.

A construção de uma cultura ética e íntegra exige que todos os colaboradores compreendam a importância do alinhamento com os valores institucionais e se sintam incentivados a atuar de forma responsável. A liderança reforça que cada profissional é um agente de integridade, cuja atuação impacta diretamente a confiança da sociedade, a qualidade dos serviços prestados e a reputação da instituição. A promoção de uma cultura de ética não é apenas uma exigência formal, mas um compromisso estratégico que garante que o IBRADEF continue a operar de forma transparente, inclusiva, segura e eficiente, fortalecendo sua missão e o respeito da comunidade que atende.

## Sumário

1.	Introdução .....	5
1.1	Compromisso estratégico da liderança com ética e integridade .....	6
1.2	Valores institucionais aplicados à atuação e aos serviços .....	7
2.	Objetivo, alcance e aplicação da Política de Ética e Integridade.....	8
2.1	Finalidade da política e objetivos estratégicos.....	9
2.2	Abrangência: colaboradores, dirigentes, terceirizados, parceiros, voluntários e fornecedores .....	10
2.3	Conexão com outras normas, regulamentos e o Código de Ética.....	11
3.	Princípios éticos e referenciais normativos.....	12
3.1	Integridade, legalidade e anticorrupção .....	13
3.2	Transparência, prestação de contas e responsabilidade institucional .....	14
3.3	Inclusão, acessibilidade e respeito à diversidade .....	15
3.4	Referências legais, regulamentares e normativas .....	17
4.	Diretrizes de conduta e comportamento institucional.....	18
4.1	Condutas esperadas em todas as áreas .....	18
4.2	Proibições e condutas vedadas (corrupção, assédio, discriminação, abuso de poder).....	20
4.3	Confidencialidade, proteção de dados e informações sensíveis .....	21
5.	Governança e Responsabilidades.....	22
5.1	Papéis da liderança e gestores de área .....	23
5.2	Papéis da área de recursos humanos e do <i>compliance</i> .....	24
5.3	Responsabilidades individuais e coletivas dos colaboradores .....	26
5.4	Monitoramento, auditoria e conformidade .....	27
6.	Relação com o Poder Público, fornecedores e parceiros .....	28
6.1	Regras de interação com autoridades, fiscalização e auditorias .....	29
6.2	Critérios éticos para seleção, contratação e relacionamento com terceiros .....	30
6.3	Representação institucional e assinatura de documentos.....	31
7.	Canais de denúncia e proteção ao denunciante.....	32
7.1	Disponibilidade de canais e confidencialidade .....	33
7.2	Proibição de retaliação e medidas de proteção .....	34
7.3	Fluxo de apuração, investigação e melhoria contínua .....	35
8.	Treinamento, comunicação e cultura de integridade .....	36
8.1	Programas de integração e capacitação contínua.....	37
8.2	Comunicação interna e campanhas institucionais.....	38
8.3	Monitoramento da eficácia das ações e indicadores de cultura ética.....	39
9.	Consequências do descumprimento .....	40
9.1	Medidas disciplinares, contratuais e legais .....	41
9.2	Comunicação às autoridades competentes .....	42

9.3	Vigência, revisão periódica, controle de versão e publicação .....	43
10.	Considerações Finais .....	44



## **1. Introdução**

A ética e a integridade são pilares fundamentais para o funcionamento e a credibilidade de qualquer instituição, e no IBRADEF elas constituem valores centrais que orientam todas as ações, decisões e relacionamentos. A alta direção reconhece que uma organização comprometida com princípios éticos sólidos não apenas cumpre a legislação vigente, mas também fortalece a confiança da sociedade, assegura a qualidade dos serviços prestados e promove um ambiente de trabalho justo, seguro e transparente. Esta política reflete o compromisso institucional de consolidar uma cultura de integridade, responsabilidade e excelência em todas as frentes de atuação.

Este documento tem como propósito comunicar de forma clara e objetiva o posicionamento estratégico da liderança em relação à ética e à integridade, destacando a importância desses valores no cotidiano organizacional. Ele orienta a conduta de dirigentes, colaboradores, parceiros, fornecedores e demais públicos que interagem com a instituição, servindo como referência para decisões, processos internos, prestação de serviços e relações externas. A introdução da política reafirma que ética e integridade não são apenas normas a serem cumpridas, mas princípios que devem guiar comportamentos, escolhas e práticas diárias.

Ao longo desta seção, a alta direção apresenta seu compromisso estratégico com a promoção de valores institucionais, enfatizando que cada decisão e ação da organização deve refletir responsabilidade, transparência e respeito aos usuários, à comunidade e aos colaboradores. Essa orientação institucional demonstra que a liderança é protagonista na criação de uma cultura ética, servindo de referência e inspiração para todos os membros da instituição, e reforçando que o comportamento íntegro é um critério inegociável em todas as atividades e processos.

A introdução desta política também destaca a importância de integrar os princípios de ética e integridade às estratégias de gestão, governança e operação, assegurando que as práticas institucionais estejam sempre alinhadas às normas legais, regulatórias e aos valores da organização. Ao estabelecer essa base, a instituição reforça a sua missão de atuar com excelência, promovendo serviços de qualidade, responsabilidade social e confiança plena da comunidade que atende.

## 1.1 Compromisso estratégico da liderança com ética e integridade

A alta direção reconhece que ética e integridade são pilares essenciais que sustentam toda a atuação da organização e determinam a confiança da sociedade em seus serviços. Por isso, o compromisso da liderança vai além do cumprimento de normas; consiste em promover uma cultura corporativa orientada por princípios claros, responsabilidade social, transparência e respeito à legislação vigente. A gestão estratégica busca assegurar que decisões, processos e práticas estejam sempre alinhados aos valores e à missão da instituição.

Esse compromisso exige que dirigentes e gestores atuem como exemplos de conduta ética, estabelecendo padrões que permeiem todas as atividades. Entre as responsabilidades da liderança estão supervisionar processos críticos, aprovar decisões estratégicas com critérios transparentes, garantir a aplicação adequada de recursos, zelar pelo cumprimento de normas legais e internas e incentivar comportamentos íntegros em todas as equipes. Além disso, a direção orienta e motiva colaboradores, parceiros e terceirizados, promovendo um ambiente de trabalho pautado pelo respeito, equidade e colaboração.

A liderança também dedica esforços à criação de mecanismos que assegurem a efetividade da ética institucional. Isso inclui o desenvolvimento e implementação de programas de capacitação contínua, realização de treinamentos sobre condutas esperadas, disponibilização de canais seguros de denúncia e orientação, além do monitoramento constante das práticas. Tais ações têm como finalidade prevenir irregularidades, fortalecer a governança e consolidar a integridade como valor central, presente em todas as decisões, relações e processos.

O compromisso estratégico ainda se reflete na construção de uma cultura de *accountability*, na qual cada profissional compreende a relevância de suas ações para a reputação e eficiência da organização. A liderança promove a conscientização sobre como comportamentos individuais impactam a credibilidade, a segurança dos usuários e a qualidade dos serviços prestados, reforçando que ética e integridade não se limitam a normas formais, mas moldam a atuação cotidiana de todos.

Por fim, a direção reconhece que manter uma instituição íntegra exige vigilância, consistência e desenvolvimento contínuo. Ao estabelecer padrões claros, incentivar boas práticas e fornecer os recursos necessários, a alta gestão garante que ética e integridade permeiem todas as áreas, fortalecendo a confiança da sociedade, assegurando excelência nos serviços e consolidando a missão institucional de forma transparente, responsável e sustentável.

## **1.2 Valores institucionais aplicados à atuação e aos serviços**

Os valores institucionais do IBRADEF constituem a base sobre a qual todas as atividades, decisões e serviços são desenvolvidos. Eles orientam a cultura organizacional, fortalecem a confiança dos usuários e parceiros e garantem que a instituição atue de forma coerente, ética e responsável em todas as frentes de atuação. Esses valores não são apenas declarações formais; eles se traduzem em comportamentos, processos e práticas que permeiam desde a prestação direta de serviços até a gestão administrativa, financeira e estratégica.

Entre os principais valores institucionais destacam-se a integridade, a transparência, o respeito à dignidade humana, a inclusão e a responsabilidade social. A integridade se manifesta na tomada de decisões alinhadas aos princípios éticos e legais, assegurando que todos os processos sejam conduzidos de forma honesta e justa. A transparência orienta a comunicação clara e aberta com colaboradores, parceiros, usuários e sociedade, garantindo prestação de contas e confiança institucional. O respeito à dignidade humana norteia todas as interações, promovendo acolhimento, cuidado e valorização das pessoas atendidas, independentemente de suas condições sociais, culturais ou de saúde.

A inclusão e acessibilidade constituem pilares centrais da atuação da instituição, refletindo o compromisso com igualdade de oportunidades e eliminação de barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais. Esses princípios orientam o atendimento a pessoas com deficiência, comunidades vulneráveis e todos os usuários dos serviços, assegurando que o cuidado prestado seja justo, seguro e humanizado. Além disso, fomentam um ambiente interno de trabalho inclusivo, no qual a diversidade é valorizada e cada colaborador tem a oportunidade de contribuir plenamente com suas competências e habilidades.

A responsabilidade social, outro valor fundamental, se reflete na forma como a instituição se relaciona com a comunidade, parceiros e órgãos públicos. Cada ação, projeto ou serviço deve ser planejado e executado considerando impactos sociais, ambientais e éticos, garantindo que a missão institucional seja cumprida de forma sustentável, responsável e alinhada às necessidades da população. Esse compromisso fortalece a legitimidade da instituição e consolida sua posição como referência em prestação de serviços de saúde, assistência social e reabilitação.

A aplicação prática desses valores institucionais permeia todos os processos e decisões, desde a elaboração de políticas e protocolos internos até o atendimento direto aos usuários. Eles orientam comportamentos, decisões estratégicas e práticas operacionais, criando um padrão uniforme de atuação que integra ética, excelência e responsabilidade.

Ao viver esses valores de forma consistente, o IBRADEF reforça sua missão, fortalece a confiança da sociedade e garante que cada serviço prestado seja realizado com qualidade, respeito e integridade, consolidando sua reputação como instituição ética, transparente e comprometida com a comunidade.

## **2. Objetivo, alcance e aplicação da Política de Ética e Integridade**

A Política de Ética e Integridade tem como propósito fornecer diretrizes claras e consistentes que orientem a atuação de todos os colaboradores, dirigentes, parceiros e demais envolvidos nas atividades organizacionais. Seu objetivo principal é consolidar uma cultura de integridade, transparência, responsabilidade e respeito, garantindo que decisões, processos e serviços sejam conduzidos de forma ética e alinhada à missão da organização. Ao definir princípios, responsabilidades e mecanismos de governança, a política funciona como referência estratégica, oferecendo suporte à gestão de riscos, à prevenção de condutas inadequadas e ao fortalecimento da confiança da sociedade.

O alcance da política é amplo, contemplando todas as áreas de atuação, administrativas, operacionais, assistenciais e estratégicas. Aplica-se a todos os profissionais que atuam em nome da organização, incluindo dirigentes, colaboradores, terceirizados, prestadores de serviço, voluntários, fornecedores e parceiros institucionais. Independentemente da função ou nível hierárquico, cada pessoa deve conhecer e observar as diretrizes, utilizando-as como referência para orientar decisões, condutas e interações com usuários, equipes, órgãos públicos e demais stakeholders. Essa abrangência garante que os princípios de ética e integridade permeiem toda a estrutura organizacional, promovendo coerência e uniformidade nos comportamentos e processos.

A política também está integrada a outros instrumentos normativos e regulatórios, assegurando alinhamento com o Código de Ética, regulamentos internos, protocolos de atendimento e legislações aplicáveis. Essa conexão permite que o documento funcione como um guia estratégico, orientando a interpretação das normas e garantindo que práticas adotadas em cada área estejam em conformidade com padrões institucionais e legais. Ao relacionar diferentes documentos e mecanismos de governança, a política reforça consistência, transparência e responsabilidade em toda a gestão organizacional.

Além de estabelecer normas, a política atua como ferramenta preventiva e orientadora, auxiliando na tomada de decisões em situações complexas ou delicadas do ponto de vista ético. Ela incentiva a consulta a gestores, ao setor de *Compliance* e a canais institucionais de orientação sempre que houver dúvidas sobre condutas ou procedimentos, promovendo um ambiente de trabalho seguro, responsável e comprometido com os valores

da organização. Dessa forma, a política não apenas define regras, mas contribui para a consolidação de uma cultura ética e íntegra que permeia todas as atividades, decisões e relações institucionais.

## **2.1 Finalidade da política e objetivos estratégicos**

A finalidade desta política é estabelecer um conjunto claro de diretrizes que orientem todas as atividades, decisões e processos do IBRADEF, garantindo que a instituição atue de maneira ética, íntegra, transparente e responsável. Ela constitui um instrumento estratégico de governança, oferecendo referência sólida para a gestão de riscos, prevenção de condutas inadequadas e promoção de comportamentos alinhados aos valores institucionais. Ao formalizar princípios, responsabilidades e práticas esperadas, a política fortalece a confiança dos colaboradores, usuários, parceiros e da sociedade, consolidando a reputação da organização como uma instituição confiável e comprometida com a excelência.

Os objetivos estratégicos da política estão diretamente ligados à missão institucional e ao compromisso com a prestação de serviços de qualidade em saúde, reabilitação e assistência social. Entre eles, destacam-se a promoção de uma cultura de integridade, que permeie todas as decisões e interações; a prevenção de conflitos de interesse, corrupção, favorecimentos indevidos e práticas antiéticas; e o fortalecimento da transparência e prestação de contas em todas as operações. A política também busca garantir a aplicação uniforme de padrões éticos, assegurando que cada área e colaborador compreendam seu papel na manutenção da integridade organizacional.

Outro objetivo essencial é integrar os valores institucionais, como respeito à dignidade humana, inclusão, equidade, responsabilidade e compromisso social, às atividades cotidianas, às relações internas e externas e aos processos de gestão de pessoas. Isso significa que, além de definir normas, a política deve inspirar comportamentos, orientar decisões estratégicas e servir como base para capacitação, treinamentos e comunicação institucional. A política, portanto, atua como um instrumento que traduz valores em práticas concretas, garantindo que ética e integridade estejam presentes em todas as ações da instituição.

A implementação desta política também contribui para a construção de um ambiente de trabalho seguro, responsável e motivador, no qual cada colaborador compreenda a relevância de suas ações e seja incentivado a agir de acordo com os padrões institucionais. Ela fornece ferramentas para que líderes e gestores orientem suas equipes de forma ética, monitorem o cumprimento das normas e promovam a melhoria contínua de

processos e práticas, alinhando resultados operacionais ao compromisso institucional com a sociedade.

Em síntese, a política tem como finalidade estabelecer um marco ético e estratégico que oriente toda a atuação do IBRADEF, assegurando que decisões, processos e comportamentos sejam consistentes, responsáveis e transparentes. Ao cumprir seus objetivos estratégicos, a instituição fortalece a governança, protege a reputação e promove uma cultura de integridade que se reflete na qualidade dos serviços prestados e na confiança da comunidade atendida.

## **2.2 Abrangência: colaboradores, dirigentes, terceirizados, parceiros, voluntários e fornecedores**

Esta política aplica-se a todos os indivíduos e entidades que, de forma direta ou indireta, participam das atividades e processos da organização, estabelecendo um padrão uniforme de ética, integridade e responsabilidade em toda a estrutura operacional e administrativa. A abrangência contempla dirigentes, conselheiros, gestores e líderes em todos os níveis hierárquicos, que possuem poder de decisão, supervisão ou influência sobre processos estratégicos e administrativos. Esses profissionais são responsáveis por promover a implementação de práticas éticas, orientar equipes e assegurar que cada decisão esteja alinhada com os valores e objetivos institucionais.

Incluem-se também todos os colaboradores contratados, temporários, estagiários e aprendizes, que desempenham funções em áreas administrativas, operacionais, assistenciais ou de apoio. Cada profissional deve conhecer suas responsabilidades, observar as normas de conduta definidas nesta política e integrar as diretrizes éticas às atividades diárias, garantindo que o desempenho das funções esteja em consonância com os princípios de integridade, transparência e respeito à legislação vigente.

A abrangência se estende ainda a prestadores de serviços, terceirizados e consultores externos que atuem em projetos, unidades de operação ou serviços complementares. Esses parceiros devem cumprir os mesmos padrões éticos, respeitar normas internas e adotar condutas coerentes com os valores institucionais, especialmente quando têm acesso a dados sensíveis, usuários ou recursos críticos da organização. Além disso, voluntários que atuam em nome da instituição ou participam de ações sociais e assistenciais também devem observar integralmente as diretrizes desta política, garantindo que suas ações estejam alinhadas aos princípios de ética, cuidado e respeito à dignidade humana.

Fornecedores, patrocinadores e demais parceiros externos também fazem parte do escopo desta política. Sempre que houver colaboração, repasse de recursos,

compartilhamento de informações, participação em processos de seleção ou influência sobre decisões institucionais, é esperado que essas entidades atuem com integridade, transparência e conformidade legal. A uniformidade de condutas entre todos os atores contribui para reduzir riscos, prevenir conflitos de interesse e fortalecer a confiança nos processos internos, nas operações e na reputação da organização perante a sociedade.

Independentemente da função, vínculo ou nível de envolvimento, todos os indivíduos abrangidos pela política devem utilizar suas diretrizes como referência para orientar decisões, práticas diárias e interações com usuários, equipes, parceiros e órgãos públicos. Essa abrangência ampla garante que princípios de integridade, ética, responsabilidade e transparência estejam presentes em todas as frentes, reforçando a cultura de governança, fortalecendo a coerência institucional e consolidando a confiança da sociedade nos serviços prestados.

Ao abranger todos os públicos internos e externos que contribuem direta ou indiretamente para a operação e gestão, a política estabelece um padrão sólido de conduta e responsabilidade, garantindo que cada ação seja guiada pelos valores institucionais, pela legislação aplicável e pelos compromissos éticos da organização, promovendo assim um ambiente seguro, transparente e íntegro para todos.

### **2.3 Conexão com outras normas, regulamentos e o Código de Ética**

A Política de Ética e Integridade está intimamente vinculada a outros instrumentos normativos e regulatórios que orientam a atuação da organização, criando um arcabouço coerente de governança, responsabilidade e conformidade. Essa integração garante que todas as decisões, processos e práticas estejam alinhadas não apenas aos princípios éticos da instituição, mas também às exigências legais, regulamentares e aos padrões internos de controle e prestação de contas. Ao conectar a política a outros documentos, a organização promove consistência, transparência e previsibilidade na gestão de pessoas, recursos e operações.

Entre os principais instrumentos relacionados, destaca-se o Código de Ética e Integridade, que estabelece diretrizes de conduta, valores e padrões comportamentais para colaboradores, dirigentes e terceiros. Enquanto o Código foca na orientação ética do comportamento individual e coletivo, a política atua de forma estratégica, oferecendo regras claras para a implementação desses valores em processos, governança, gestão de riscos, prestação de contas e relacionamento com usuários, parceiros e órgãos públicos. Dessa maneira, ambos os documentos se complementam, reforçando a mesma cultura de integridade sem redundância de conteúdo.

Além disso, a política se conecta a regulamentos internos, protocolos institucionais e procedimentos operacionais, assegurando que práticas administrativas, assistenciais e estratégicas estejam em conformidade com normas institucionais, padrões de qualidade e requisitos legais. Essa articulação permite que cada área utilize a política como referência para interpretação de regras, tomada de decisões e condução de processos, garantindo que todos os colaboradores e parceiros compreendam claramente seus papéis e responsabilidades.

A política também se vincula a legislações externas aplicáveis, incluindo normas trabalhistas, regulamentos do setor de saúde, diretrizes de proteção de dados e regras de integridade e anticorrupção. Essa conexão fortalece a governança institucional, prevenindo riscos legais, éticos e operacionais, e assegura que as práticas adotadas estejam sempre alinhadas aos requisitos legais, padrões de *compliance* e compromissos sociais da organização.

Ao estabelecer essa interligação entre documentos internos, normativos e legais, a política cria uma estrutura robusta de governança ética, permitindo que colaboradores, gestores e parceiros ajam de forma coerente, responsável e transparente. Essa integração fortalece a confiança da sociedade, garante uniformidade nos processos, apoia a capacitação e orientação de equipes e assegura que a instituição opere sempre com excelência, responsabilidade e respeito às normas e valores institucionais.

### **3. Princípios Éticos e Referenciais Normativos**

Os princípios éticos e os referenciais normativos constituem a base sobre a qual todas as decisões, práticas e processos da organização são fundamentados. Eles orientam a conduta de dirigentes, colaboradores, parceiros e demais envolvidos, garantindo que as ações estejam alinhadas à missão institucional, aos valores institucionais e à legislação vigente. Ao estabelecer padrões claros e consistentes, a instituição promove coerência, uniformidade e integridade em todos os níveis hierárquicos e áreas de atuação, fortalecendo a confiança de usuários, parceiros e sociedade.

A aplicação desses princípios assegura que decisões estratégicas, operacionais e administrativas não sejam tomadas de forma isolada ou subjetiva, mas sim guiadas por padrões éticos reconhecidos, promovendo justiça, responsabilidade e transparência. Eles funcionam como um guia institucional, permitindo que cada colaborador compreenda seu papel dentro da organização e saiba como agir em situações complexas ou sensíveis do ponto de vista ético.

Entre os princípios centrais, destaca-se a integridade, que se manifesta na coerência

entre discurso e prática, no cumprimento das normas internas e externas, na honestidade em todas as interações e na defesa do interesse público. A integridade é complementada pela legalidade e pelo combate à corrupção, assegurando que a instituição previna fraudes, subornos, favorecimentos indevidos ou qualquer desvio de finalidade, mantendo padrões elevados de responsabilidade e confiança em todas as operações.

Além disso, a instituição adota como pilares a transparência, a prestação de contas e a responsabilidade institucional, que garantem que todos os processos, decisões e recursos possam ser acompanhados, auditados e compreendidos por usuários, colaboradores e órgãos de controle. Esses princípios fortalecem a confiança pública e permitem que a gestão seja realizada de forma aberta, responsável e alinhada a boas práticas de governança.

Outro eixo fundamental é o compromisso com inclusão, acessibilidade e respeito à diversidade, assegurando que serviços, processos e políticas internas promovam equidade, valorizem diferenças e eliminem barreiras físicas, comunicacionais ou atitudinais. Esse princípio permeia tanto o atendimento aos usuários quanto a construção de um ambiente de trabalho inclusivo, promovendo oportunidades iguais de participação, desenvolvimento e reconhecimento para todos os profissionais.

Por fim, a adoção de referenciais legais, regulamentares e normativos assegura que todas as ações da organização estejam alinhadas às legislações aplicáveis, regulamentos setoriais, diretrizes de proteção de dados e normas internas. A conexão entre princípios éticos e normas formais permite interpretar condutas, orientar decisões e estruturar processos com segurança, garantindo consistência, integridade e conformidade em todas as frentes de atuação.

Dessa forma, os princípios éticos e referenciais normativos funcionam como um guia estratégico e operacional, estruturando a cultura de integridade da instituição, orientando comportamentos, fortalecendo a governança e assegurando que todas as ações estejam em conformidade com os valores e a missão institucional.

### **3.1 Integridade, legalidade e anticorrupção**

A integridade é um princípio central que orienta todas as ações, decisões e relações da organização, representando o compromisso com a coerência entre discurso e prática, o respeito às normas internas e externas e a preservação do interesse público. Esse valor é fundamental para consolidar uma cultura ética sólida, na qual cada colaborador, gestor e parceiro compreende que suas atitudes impactam diretamente a credibilidade da instituição, a confiança da sociedade e a eficiência dos serviços prestados.

A legalidade complementa a integridade ao garantir que todas as práticas, processos

e decisões estejam em estrita conformidade com a legislação vigente, regulamentos setoriais e normas institucionais. O respeito às leis e regulamentos é essencial não apenas para evitar riscos legais, mas também para reforçar a responsabilidade institucional, assegurar a transparência das ações e criar um ambiente de trabalho previsível, seguro e confiável.

O compromisso com a anticorrupção envolve a prevenção e o combate a qualquer forma de vantagem indevida, suborno, favorecimento, fraude ou manipulação de processos que possa comprometer a imparcialidade, a equidade ou a integridade institucional. Isso inclui práticas como oferta ou recebimento de presentes ou benefícios com o intuito de influenciar decisões, direcionamento de contratos, manipulação de informações ou qualquer ação que viole princípios éticos ou legais. A política orienta que tais situações sejam evitadas de forma proativa e que qualquer suspeita de irregularidade seja comunicada imediatamente aos canais institucionais de denúncia ou às áreas responsáveis pelo *compliance*.

A integridade, a legalidade e a anticorrupção devem ser incorporadas à rotina operacional, influenciando decisões estratégicas, processos administrativos e práticas assistenciais. Elas também permeiam a relação com usuários, parceiros, fornecedores e órgãos públicos, garantindo que todos os relacionamentos institucionais sejam conduzidos de forma transparente, justa e responsável. A alta direção e os gestores são responsáveis por fomentar essas práticas, fornecendo orientação, treinamento e mecanismos de monitoramento que assegurem o cumprimento desses princípios em todas as áreas.

Por fim, a promoção da integridade, da legalidade e da anticorrupção não se limita à prevenção de irregularidades, mas também fortalece a cultura organizacional, incentivando comportamentos proativos, a responsabilização individual e coletiva e a construção de uma instituição confiável e ética. Esse princípio é, portanto, um elemento estruturante da governança, garantindo que todas as ações sejam consistentes com os valores, a missão e os objetivos estratégicos da organização.

### **3.2 Transparência, prestação de contas e responsabilidade institucional**

A transparência constitui um dos pilares essenciais da governança ética e da integridade organizacional. Ela se manifesta na clareza das informações, na comunicação aberta e no acesso a dados e procedimentos relevantes, garantindo que decisões, processos e resultados sejam compreensíveis e verificáveis por colaboradores, usuários, parceiros e órgãos de controle. Esse princípio reforça a confiança da sociedade, assegura *accountability* em todas as atividades e estabelece um padrão consistente de conduta,

fundamental para a credibilidade institucional.

A prestação de contas é inseparável da transparência, pois envolve a responsabilização pelos recursos, decisões e resultados gerados em todas as áreas de atuação. Cada gestor e colaborador é chamado a demonstrar que suas ações estão alinhadas às normas legais, regulamentos internos e valores institucionais. Isso inclui a documentação adequada de processos, relatórios precisos, registros de decisões e evidências de execução, permitindo auditoria, acompanhamento e análise por parte de instâncias internas e externas. A prestação de contas fortalece a confiança interna e externa e garante que cada atividade seja realizada com clareza e responsabilidade.

A responsabilidade institucional, por sua vez, amplia o conceito de prestação de contas ao englobar não apenas obrigações formais, mas também o compromisso com decisões éticas, respeito às partes interessadas e observância dos objetivos estratégicos da organização. Os colaboradores devem compreender que sua atuação impacta diretamente a reputação, a segurança dos usuários e a qualidade dos serviços, tornando essencial a adoção de condutas responsáveis, diligentes e alinhadas aos princípios éticos. Esse valor permeia todos os níveis hierárquicos, garantindo que cada decisão seja tomada com consciência do efeito sobre a instituição e a comunidade que atende.

Esses princípios são aplicáveis tanto à gestão de recursos quanto à interação com usuários, parceiros e fornecedores. A transparência e a responsabilidade asseguram que contratos, processos de aquisição, parcerias, prestação de serviços e comunicação institucional sejam conduzidos de maneira ética, documentada e auditável. Ao adotar práticas consistentes de prestação de contas, a organização fortalece a governança corporativa, reduz riscos de irregularidades e estabelece padrões claros para a atuação de todos os envolvidos.

Por fim, a integração entre transparência, prestação de contas e responsabilidade institucional cria um ambiente no qual decisões e processos são monitorados, avaliados e continuamente aprimorados. Essa tríade fortalece a confiança social, orienta a tomada de decisões éticas, promove *accountability* e consolida a reputação da organização como referência de governança, integridade e excelência na prestação de serviços. A adoção consistente desses princípios garante que a instituição opere de forma aberta, responsável e alinhada aos valores e à missão institucional.

### **3.3 Inclusão, acessibilidade e respeito à diversidade**

A inclusão, a acessibilidade e o respeito à diversidade são princípios centrais que orientam toda a atuação da organização, garantindo que serviços, processos e relações

institucionais sejam conduzidos de forma equitativa, justa e acolhedora. Esses valores reforçam o compromisso de promover oportunidades iguais, valorizar as diferenças individuais e eliminar barreiras físicas, comunicacionais ou atitudinais que possam impedir o pleno acesso ou participação de colaboradores, usuários e parceiros.

A prática da inclusão se manifesta na criação de ambientes, políticas e procedimentos que assegurem a participação de pessoas com deficiência, de grupos historicamente marginalizados e de todos os públicos atendidos pela organização. Isso envolve não apenas a adaptação de espaços físicos e recursos tecnológicos, mas também a capacitação e sensibilização das equipes, de modo que a interação com todos os indivíduos seja pautada pelo respeito, empatia e reconhecimento das diferenças. A inclusão se estende aos processos internos de gestão de pessoas, como recrutamento, seleção, avaliação de desempenho, desenvolvimento e progressão profissional, garantindo equidade nas oportunidades e consistência nas práticas institucionais.

A acessibilidade assegura que serviços, informações e recursos estejam disponíveis e compreensíveis a todos, independentemente de suas condições físicas, sensoriais ou cognitivas. Isso inclui a comunicação em formatos acessíveis, como Libras, audiodescrição e materiais adaptados, a utilização de tecnologias assistivas e a adequação de espaços e equipamentos. Essas ações garantem que nenhum colaborador ou usuário seja excluído devido a limitações estruturais ou atitudinais, fortalecendo o direito à participação plena e respeitando a dignidade humana.

O respeito à diversidade amplia a inclusão ao considerar diferenças de gênero, raça, etnia, idade, orientação sexual, crenças, origem socioeconômica, cultura e outras características individuais. O reconhecimento e a valorização dessas diferenças contribuem para a construção de um ambiente de trabalho ético, colaborativo e inovador, no qual habilidades, experiências e perspectivas variadas são aproveitadas de forma estratégica. A diversidade também orienta o relacionamento da organização com a sociedade, garantindo que ações, políticas e serviços sejam sensíveis, representativos e inclusivos.

Ao incorporar inclusão, acessibilidade e diversidade em todas as práticas, a instituição fortalece sua missão de prestar serviços de qualidade, éticos e humanizados. Esses princípios orientam decisões estratégicas, moldam comportamentos, influenciam políticas internas e asseguram que todos, colaboradores, usuários e parceiros, tenham condições de atuar e interagir em um ambiente seguro, justo e equitativo. A aplicação consistente desses valores contribui para consolidar uma cultura organizacional sólida, responsável e alinhada à ética, à integridade e à excelência institucional.

### **3.4 Referências legais, regulamentares e normativas**

As referências legais, regulamentares e normativas constituem a base que garante a conformidade das práticas institucionais com a legislação vigente e com os padrões de governança, ética e integridade. Elas fornecem parâmetros claros para orientar decisões, processos, responsabilidades e relações com colaboradores, usuários, parceiros e órgãos públicos, fortalecendo a credibilidade e a confiança da sociedade na atuação da organização. Ao consolidar essas referências, a instituição assegura que suas ações estejam sempre alinhadas a normas formais, boas práticas de gestão e princípios éticos universais.

Entre os principais instrumentos considerados estão legislações trabalhistas, regulamentos do setor de saúde, diretrizes de proteção de dados, normas sobre direitos humanos e políticas de integridade e anticorrupção. O alinhamento com essas normas garante que as atividades operacionais, assistenciais e administrativas sejam conduzidas de forma legal, transparente e responsável, reduzindo riscos de irregularidades e fortalecendo a governança em todas as áreas da instituição.

Além das normas externas, a organização observa regulamentos internos, protocolos institucionais e códigos de conduta, que detalham práticas específicas e orientam comportamentos esperados. A integração entre instrumentos internos e externos assegura que todos os colaboradores compreendam as regras aplicáveis, possam agir de forma correta e consistente e tenham referências claras para a tomada de decisão em situações complexas. Essa conexão fortalece a coerência institucional, garantindo que as políticas sejam aplicadas de maneira uniforme e que os processos sigam padrões éticos e legais rigorosos.

A política também estabelece relação direta com o Código de Ética e Integridade, criando uma integração entre normas de conduta e diretrizes estratégicas. Enquanto o Código define comportamentos esperados e condutas proibidas, a política atua como um guia institucional de implementação e supervisão, estruturando processos de governança, canais de denúncia, mecanismos de monitoramento e ferramentas de capacitação. Essa articulação permite que a ética e a integridade sejam traduzidas em práticas concretas e que a organização opere de forma segura, eficiente e responsável.

Ao incorporar referências legais, regulamentares e normativas, a instituição garante que todas as ações sejam conduzidas com transparência, responsabilidade e conformidade, fortalecendo a governança corporativa e promovendo a confiança de usuários, colaboradores, parceiros e órgãos de controle. A observância dessas normas proporciona segurança jurídica, consistência operacional e suporte à construção de uma cultura ética e íntegra, consolidando a atuação da organização como confiável, transparente e

comprometida com a excelência em todas as suas frentes.

#### **4. Diretrizes de conduta e comportamento institucional**

As diretrizes de conduta e comportamento institucional representam um conjunto de orientações estratégicas que definem como dirigentes, colaboradores, parceiros e terceiros devem agir em todas as frentes de atuação da organização. Elas têm como objetivo consolidar uma cultura de integridade, transparência, respeito e responsabilidade, garantindo que as ações e decisões estejam alinhadas aos valores institucionais e à missão da entidade. Ao estabelecer padrões claros de comportamento, essas diretrizes fortalecem a confiança da sociedade, promovem um ambiente seguro e equitativo e sustentam a reputação da instituição.

Essas diretrizes abrangem tanto práticas operacionais e administrativas quanto a interação direta com usuários, parceiros e órgãos públicos. Elas orientam comportamentos em situações cotidianas, decisões estratégicas, gestão de recursos, execução de serviços e relações institucionais, promovendo coerência e uniformidade em todas as áreas. Além disso, servem como instrumento de referência para a tomada de decisão ética, permitindo que todos saibam como agir diante de situações complexas ou sensíveis, evitando conflitos de interesse, condutas inadequadas ou violações normativas.

A implementação dessas diretrizes é estratégica, pois proporciona um guia de referência que integra princípios éticos, normas internas e regulamentações externas. Isso fortalece a governança, garante conformidade legal, apoia processos de capacitação e comunicação interna e assegura que cada indivíduo compreenda suas responsabilidades e o impacto de suas ações sobre a organização e a comunidade atendida. Ao alinhar conduta e comportamento a valores institucionais, a instituição reforça a excelência na prestação de serviços, a proteção de usuários e a confiança de todos os públicos com os quais se relaciona.

Dessa forma, as diretrizes de conduta e comportamento institucional funcionam como um instrumento integrador que orienta práticas cotidianas, decisões estratégicas e relações externas, promovendo um padrão consistente de ética, responsabilidade e transparência em toda a organização. Elas consolidam a cultura de integridade e estabelecem um referencial seguro, permitindo que todas as ações sejam executadas com profissionalismo, justiça e compromisso com a missão institucional.

##### **4.1 Condutas esperadas em todas as áreas**

A organização estabelece que todas as atividades, decisões e interações em qualquer

área de atuação devem ser guiadas por princípios de ética, integridade, transparência e responsabilidade. Cada colaborador, gestor, parceiro ou prestador de serviços tem a responsabilidade de incorporar esses valores em seu comportamento cotidiano, assegurando que a atuação institucional seja coerente, segura e confiável. As condutas esperadas representam não apenas normas de comportamento, mas também um guia para o exercício responsável das funções, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo, inclusivo e respeitoso.

Entre as principais condutas, destaca-se a prática contínua da honestidade, da equidade e do cumprimento rigoroso das normas legais e regulamentares. Todas as decisões, independentemente de sua complexidade ou grau de urgência, devem ser fundamentadas em critérios objetivos, transparentes e alinhados à missão e aos valores institucionais. Espera-se que cada profissional conduza suas atividades com atenção, diligência e comprometimento, zelando pela qualidade dos serviços prestados, pela correta aplicação de recursos e pelo respeito às regras internas, às políticas de governança e às diretrizes estratégicas.

O respeito e a colaboração são componentes centrais dessas condutas. Cada pessoa deve agir de maneira cortês, empática e inclusiva, valorizando a diversidade de pensamentos, experiências e origens, e promovendo a integração harmoniosa das equipes. A interação com colegas, gestores, parceiros e usuários deve ocorrer com transparência, respeito mútuo e responsabilidade, criando um ambiente no qual todos se sintam seguros, ouvidos e valorizados. Além disso, é esperado que os profissionais promovam práticas de cooperação interdepartamental, contribuindo para o fortalecimento da cultura institucional e para a eficiência na execução das atividades.

As condutas esperadas também envolvem a proatividade na identificação e mitigação de riscos, prevenção de irregularidades e aplicação de medidas que fortaleçam a integridade e a governança. Colaboradores devem utilizar os canais de orientação, *compliance* e denúncia sempre que houver dúvida sobre condutas ou procedimentos, assegurando que qualquer situação de potencial conflito, risco ético ou desvio seja tratada de forma imediata e transparente. Esse comportamento fortalece a *accountability*, permitindo que a instituição funcione de maneira ética, organizada e confiável.

Adicionalmente, espera-se que essas condutas se reflitam na qualidade do atendimento aos usuários e na interação com parceiros e órgãos públicos, garantindo que todos os serviços sejam prestados com ética, segurança, humanização e respeito às normas aplicáveis. Cada ação deve considerar o impacto sobre a comunidade e sobre a reputação institucional, promovendo confiança, credibilidade e sustentabilidade operacional.

A adoção consistente dessas práticas consolida um padrão de excelência em todas as frentes de atuação, fortalecendo a coerência interna, o alinhamento estratégico e a confiança da sociedade. Ao integrar ética, responsabilidade, transparência e respeito em cada decisão e processo, a organização garante que seus serviços e operações estejam alinhados aos valores institucionais, à missão organizacional e às melhores práticas de governança, estabelecendo um ambiente de trabalho íntegro, eficiente e comprometido com a qualidade e o bem-estar de todos os envolvidos.

#### **4.2 Proibições e condutas vedadas (corrupção, assédio, discriminação, abuso de poder)**

A organização estabelece de forma clara que determinadas condutas são absolutamente proibidas, visando preservar a integridade institucional, proteger colaboradores e usuários, garantir conformidade legal e manter a confiança da sociedade. Entre essas condutas vedadas estão a corrupção, o favorecimento indevido, o assédio em todas as suas formas, a discriminação e o abuso de poder. A violação dessas normas compromete a reputação da instituição, coloca em risco a segurança das pessoas envolvidas e pode gerar consequências legais, administrativas e disciplinares.

A corrupção e o favorecimento indevido incluem qualquer prática que envolva suborno, pagamentos, presentes, vantagens, facilitação ou manipulação de processos com o objetivo de influenciar decisões, obter benefícios indevidos ou contornar normas e procedimentos institucionais. É vedada a participação em qualquer ação que desvirtue o propósito das atividades, prejudique a imparcialidade ou comprometa a integridade de processos administrativos, contratuais ou assistenciais. Todas as situações suspeitas ou identificadas devem ser reportadas imediatamente aos canais de denúncia ou aos setores responsáveis por *compliance*, assegurando a investigação e a adoção de medidas corretivas.

O assédio, tanto moral quanto sexual, é rigorosamente proibido. Constitui assédio qualquer comportamento abusivo, repetitivo ou pontual, que cause constrangimento, intimidação, ameaça, humilhação ou sofrimento físico ou emocional. Esse tipo de conduta pode ocorrer por palavras, gestos, mensagens, imposições, chantagens, ridicularização ou abuso de autoridade. A política prevê que todos os colaboradores sejam orientados a respeitar a dignidade alheia e que denúncias sejam tratadas de forma confidencial, protegendo os envolvidos e promovendo um ambiente seguro e saudável.

A discriminação, sob qualquer forma, é igualmente vedada. Isso inclui tratamento desigual, exclusão ou restrição que prejudique direitos ou oportunidades com base em características individuais ou coletivas, como raça, etnia, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, idade, deficiência, condição de saúde, religião, nacionalidade, origem

socioeconômica ou qualquer outra condição pessoal. A instituição adota medidas preventivas para garantir igualdade de oportunidades, promovendo inclusão e respeito à diversidade em todas as áreas de atuação.

O abuso de poder também é considerado conduta vedada, abrangendo qualquer utilização indevida de autoridade ou influência para obter benefícios pessoais ou favorecer terceiros, pressionar colaboradores, manipular processos ou comprometer decisões. Essa prática compromete a transparência, a imparcialidade e o respeito nas relações institucionais, sendo incompatível com a cultura de integridade que a organização busca consolidar.

Ao definir essas condutas como proibidas, a instituição estabelece parâmetros claros de comportamento, reforçando que ética e integridade não são apenas orientações, mas exigências fundamentais para a atuação de todos. Todos os colaboradores, gestores, parceiros e terceiros devem conhecer essas normas, atuar preventivamente para evitar violações e utilizar os canais de orientação e denúncia sempre que houver situações de risco.

A observância rigorosa dessas proibições contribui para criar um ambiente de trabalho seguro, ético e responsável, protege os usuários e a sociedade, fortalece a governança e assegura que todas as atividades da organização sejam conduzidas com transparência, equidade e respeito aos valores institucionais. Essa abordagem permite que a instituição consolide sua reputação, mantenha a confiança dos públicos internos e externos e promova uma cultura de integridade em todas as áreas de atuação.

### **4.3 Confidencialidade, proteção de dados e informações sensíveis**

A confidencialidade e a proteção de dados constituem princípios fundamentais que orientam todas as atividades da organização, assegurando que informações internas, dados de colaboradores, parceiros e usuários sejam tratados com sigilo, segurança e responsabilidade. A gestão adequada dessas informações é essencial para preservar a confiança dos usuários, manter a integridade dos processos institucionais e cumprir rigorosamente as legislações e normas aplicáveis, incluindo aquelas relacionadas à proteção de dados pessoais e sensíveis.

Todos os colaboradores, dirigentes, parceiros e terceiros devem compreender que dados administrativos, clínicos ou estratégicos possuem caráter confidencial e que seu uso indevido pode gerar riscos éticos, legais e reputacionais. Isso inclui informações sobre usuários, contratos, processos de seleção, relatórios internos, decisões estratégicas e quaisquer dados sensíveis que, se divulgados ou manipulados de forma inadequada, possam

comprometer a segurança, a privacidade ou a integridade das pessoas e da instituição. A política estabelece que o acesso a essas informações deve ocorrer apenas mediante necessidade, seguindo critérios de autorização, confidencialidade e minimização de exposição.

A proteção de dados sensíveis envolve práticas de armazenamento seguro, controle de acesso, criptografia, monitoramento de sistemas e cuidados na comunicação de informações, seja em meio físico ou digital. É responsabilidade de cada profissional adotar medidas preventivas para evitar vazamentos, acessos não autorizados ou uso inadequado, bem como comunicar imediatamente qualquer incidente ou suspeita de comprometimento da informação. O cumprimento rigoroso dessas diretrizes garante que a instituição opere com segurança, integridade e conformidade legal, fortalecendo a governança e a confiança da sociedade.

Além disso, a confidencialidade também se aplica à comunicação interna e externa. Todos os registros, relatórios e documentos institucionais devem ser tratados com critério, garantindo que informações estratégicas ou sensíveis não sejam compartilhadas indevidamente. A proteção desses dados contribui para decisões mais seguras, preserva a reputação da organização e assegura que os direitos de usuários, colaboradores e parceiros sejam sempre respeitados.

A observância das normas de confidencialidade e proteção de dados é, portanto, um pilar da cultura de integridade da organização. Ela exige que cada indivíduo compreenda sua responsabilidade, aplique práticas seguras no dia a dia, utilize canais de orientação e reporte situações de risco sempre que necessário. Dessa forma, a instituição garante que informações estratégicas e sensíveis sejam preservadas, apoiando a transparência, a ética e a qualidade na prestação de serviços e na gestão interna.

## **5. Governança e Responsabilidades**

A definição clara de papéis e responsabilidades é fundamental para orientar decisões, gerir recursos e organizar processos em todas as áreas da organização. Uma estrutura sólida de gestão garante que colaboradores, líderes e parceiros atuem de forma ética, transparente e alinhada aos objetivos estratégicos, fortalecendo a confiança de usuários, parceiros e sociedade e promovendo consistência e eficiência em todas as operações.

As responsabilidades não se concentram apenas na alta direção, mas permeiam todos os níveis hierárquicos. Cada função possui atribuições específicas e deve ser desempenhada com atenção aos valores institucionais, às normas internas e à legislação

vigente. Essa clareza permite que decisões, processos e recursos sejam geridos de forma coordenada, evitando conflitos, sobreposição de funções ou desvios de conduta.

A organização implementa mecanismos de controle, supervisão e acompanhamento que garantem o cumprimento das diretrizes institucionais. Entre eles estão auditorias internas, monitoramento de processos, registros documentais, indicadores de desempenho e canais de orientação. Essas ferramentas permitem identificar riscos, corrigir desvios e assegurar que as práticas adotadas estejam alinhadas aos princípios éticos, legais e estratégicos, fortalecendo a responsabilidade institucional em todas as áreas.

Além de estruturar funções e processos, a definição de responsabilidades promove um ambiente de trabalho seguro, ético e colaborativo. Cada profissional compreende a importância de suas ações e o impacto que elas têm sobre a instituição e a comunidade atendida. Essa clareza incentiva a proatividade, o cumprimento de normas, a prevenção de irregularidades e a adoção de decisões coerentes com os valores organizacionais, criando uma cultura de integridade sólida e duradoura.

A consolidação dessa estrutura de gestão e responsabilidades contribui para o fortalecimento da confiança pública, a excelência na prestação de serviços e a sustentabilidade das operações. Ao integrar liderança, equipes e parceiros em torno de padrões claros de atuação, a organização assegura que cada decisão, processo e interação seja conduzido com transparência, ética e comprometimento com a missão institucional, promovendo resultados consistentes, eficientes e confiáveis.

## **5.1 Papéis da liderança e gestores de área**

A liderança e os gestores de área desempenham funções estratégicas essenciais para o alinhamento, a integridade e o desempenho de toda a organização. Eles são responsáveis por assegurar que cada decisão, processo e operação esteja em conformidade com os princípios éticos, as normas internas e a legislação aplicável, garantindo que a missão institucional seja cumprida de maneira transparente, eficiente e responsável. Seu papel não se limita à supervisão de atividades, mas inclui a orientação, o desenvolvimento de equipes e a promoção de uma cultura de excelência, integridade e comprometimento.

Entre as atribuições principais estão a coordenação das equipes e a distribuição adequada de responsabilidades, assegurando que cada colaborador compreenda claramente suas funções e os padrões de conduta esperados. Os gestores são responsáveis por acompanhar indicadores de desempenho, avaliar resultados e propor ajustes em processos operacionais e estratégicos, de modo a fortalecer a eficiência, a qualidade dos serviços e a conformidade institucional. Eles também devem atuar como ponto de referência para

dúvidas e orientações, garantindo que decisões complexas ou sensíveis sejam tomadas com base em critérios éticos, técnicos e legais.

A liderança tem ainda um papel fundamental na construção de um ambiente de trabalho inclusivo, respeitoso e colaborativo. Cabe a gestores promover a valorização da diversidade, incentivar a participação plena de todos os colaboradores e eliminar barreiras físicas, comunicacionais ou culturais que possam comprometer o desempenho ou o bem-estar das equipes. Além disso, devem incentivar o desenvolvimento profissional contínuo, oferecendo feedback, oportunidades de capacitação, orientação para crescimento funcional e apoio na resolução de desafios, fortalecendo a motivação e o engajamento dos colaboradores.

Do ponto de vista ético, os líderes e gestores atuam como modelos de conduta, demonstrando na prática os valores institucionais e reforçando que integridade, transparência e responsabilidade são inegociáveis. Eles orientam a prevenção e identificação de conflitos de interesse, monitoram situações de risco, supervisionam o uso adequado de recursos e promovem a cultura de *accountability*. Quando surgem situações de dúvida ou de potencial irregularidade, os líderes devem garantir que os colaboradores tenham acesso a orientação, canais seguros de denúncia e acompanhamento adequado, reforçando que a prevenção é tão importante quanto a correção.

Além disso, esses profissionais desempenham papel estratégico no relacionamento com parceiros externos, órgãos reguladores e usuários, assegurando que a organização atue de forma coerente, ética e responsável em todas as interações institucionais. Eles contribuem para a implementação de políticas, processos e protocolos institucionais, assegurando que cada ação esteja em conformidade com padrões de governança e boas práticas de gestão.

Em suma, os papéis da liderança e dos gestores de área são decisivos para integrar estratégias, operações, ética e governança em uma atuação coordenada e consistente. Sua atuação fortalece a cultura de integridade, promove a excelência na prestação de serviços, garante a segurança e o respeito aos usuários e colaboradores, e consolida a confiança da sociedade na organização. Por meio de sua supervisão, orientação e exemplo, esses profissionais asseguram que todos os setores operem de forma eficiente, transparente e alinhada aos valores e à missão institucional.

## **5.2 Papéis da área de Recursos Humanos e do *Compliance***

As áreas de Recursos Humanos e de *Compliance* desempenham funções estratégicas essenciais para garantir que a instituição atue de forma ética, transparente e

responsável. Elas oferecem suporte à liderança e aos colaboradores, promovendo a implementação de políticas, o acompanhamento das condutas e a consolidação de uma cultura de integridade em todos os níveis e processos.

O setor de Recursos Humanos é responsável por estruturar e gerir processos que assegurem a aplicação consistente das diretrizes de ética e integridade. Entre suas atribuições estão o recrutamento e seleção de profissionais com critérios justos e transparentes, a integração de novos colaboradores, a capacitação contínua, a avaliação de desempenho e o planejamento de desenvolvimento profissional. Essas ações garantem que cada integrante da equipe compreenda suas responsabilidades e esteja preparado para atuar de acordo com os valores institucionais, fortalecendo a competência, a motivação e o comprometimento de todos.

O *Compliance*, por sua vez, atua como referência para a conformidade institucional, supervisionando o cumprimento de normas internas, regulamentos externos e boas práticas de gestão. Suas funções incluem a identificação e prevenção de riscos éticos, a análise de situações de conflito de interesse, a orientação sobre procedimentos, e a investigação de condutas suspeitas ou inadequadas. Além disso, é responsável por desenvolver e monitorar programas de prevenção à corrupção, fraudes e favorecimentos indevidos, garantindo que todas as ações da organização estejam em consonância com a legislação e padrões de integridade reconhecidos.

Ambas as áreas trabalham de forma articulada para assegurar a efetividade de políticas, processos e canais de comunicação. Isso inclui disponibilizar mecanismos seguros de denúncia, garantir a confidencialidade das informações reportadas e acompanhar o tratamento das situações identificadas, sempre de forma imparcial e transparente. A atuação integrada do RH e do *Compliance* fortalece a cultura de responsabilidade, promove a confiança interna e externa e contribui para a melhoria contínua de processos e práticas institucionais.

Além das funções de monitoramento e controle, essas áreas desempenham papel educativo e de orientação, conscientizando os colaboradores sobre a importância da ética, da integridade e do cumprimento das normas em todas as atividades. Por meio de treinamentos, campanhas e comunicação constante, reforçam o respeito à legislação, à diversidade, à qualidade dos serviços e à segurança de usuários e equipes.

Dessa forma, o trabalho conjunto do RH e do *Compliance* garante que a ética e a integridade estejam incorporadas às práticas diárias, decisões estratégicas e relacionamentos institucionais. Ao estruturar processos, orientar equipes e monitorar condutas, essas áreas asseguram que a organização funcione de maneira responsável,

transparente e coerente, consolidando confiança, excelência e sustentabilidade em todas as frentes de atuação.

### **5.3 Responsabilidades individuais e coletivas dos colaboradores**

Cada colaborador desempenha um papel essencial na consolidação da ética, da integridade e da excelência operacional da organização. As responsabilidades individuais incluem cumprir rigorosamente normas internas, regulamentos legais e diretrizes institucionais, agir com transparência e honestidade em todas as situações e adotar condutas que reflitam os valores da instituição. É esperado que cada profissional compreenda o impacto de suas ações sobre a reputação da organização, sobre a qualidade dos serviços prestados e sobre a segurança e bem-estar de usuários, colegas e parceiros.

As responsabilidades coletivas reforçam a importância do trabalho em equipe, da colaboração e da comunicação efetiva. Os colaboradores devem atuar de forma integrada, respeitando funções, hierarquias e processos, contribuindo para que as atividades sejam realizadas com eficiência, consistência e alinhamento estratégico. A cooperação entre diferentes áreas e equipes permite que decisões sejam tomadas de maneira coordenada, riscos sejam identificados e mitigados, e que as operações ocorram de forma ética e responsável.

Todos os profissionais são incentivados a adotar postura proativa na identificação de situações de risco, irregularidades ou desvios de conduta, utilizando os canais institucionais de orientação e denúncia sempre que necessário. Esse comportamento contribui para a prevenção de incidentes, a melhoria contínua dos processos e o fortalecimento da confiança interna e externa na organização. Ao mesmo tempo, cada colaborador deve zelar pela confidencialidade e proteção de informações sensíveis, respeitar a diversidade e inclusão no ambiente de trabalho e agir de forma a promover um ambiente seguro, respeitoso e colaborativo.

A responsabilidade individual e coletiva também implica em aderir às políticas de desenvolvimento profissional, participação em treinamentos, capacitação contínua e atualização sobre normas, procedimentos e melhores práticas institucionais. Dessa forma, cada membro da equipe se torna um agente ativo da cultura ética, contribuindo para a disseminação de valores e padrões de comportamento consistentes em toda a organização.

Ao integrar responsabilidades pessoais e coletivas, a instituição assegura que todos os colaboradores atuem de maneira alinhada aos objetivos estratégicos, promovam um ambiente de trabalho íntegro e seguro, e contribuam para a excelência, a transparência e a confiabilidade das operações. Esse conjunto de responsabilidades fortalece a cultura de

integridade, consolidando práticas éticas, comportamento profissional exemplar e compromisso com a missão institucional.

#### **5.4 Monitoramento, auditoria e conformidade**

O monitoramento, a auditoria e a conformidade são elementos essenciais para assegurar que todas as atividades da organização estejam alinhadas com princípios éticos, normas internas e legislação vigente. Esses mecanismos permitem acompanhar a execução de processos, identificar riscos, prevenir irregularidades e garantir que as práticas institucionais sejam consistentes, transparentes e responsáveis. Eles fortalecem a integridade institucional, promovem *accountability* e consolidam a confiança de usuários, colaboradores, parceiros e órgãos de controle.

O monitoramento contínuo abrange a análise de procedimentos operacionais, administrativos e estratégicos, assegurando que cada área cumpra suas responsabilidades de forma ética e eficiente. Isso inclui a verificação de conformidade com políticas internas, protocolos institucionais e padrões regulatórios aplicáveis, além da avaliação periódica de indicadores de desempenho, qualidade e gestão de riscos. Esse acompanhamento permite detectar oportunidades de melhoria, corrigir desvios de forma proativa e garantir que as ações estejam sempre alinhadas aos objetivos estratégicos da instituição.

A auditoria institucional atua como ferramenta de verificação independente, oferecendo uma visão detalhada sobre a execução de processos, a utilização de recursos e o cumprimento de normas. Ela possibilita avaliar a aderência das práticas às políticas de integridade, identificar falhas ou vulnerabilidades e recomendar ajustes que fortaleçam controles internos, prevenindo riscos éticos, legais e operacionais. Os resultados das auditorias são utilizados para apoiar a tomada de decisão, aprimorar processos e reforçar a cultura de transparência em toda a organização.

A conformidade, por sua vez, assegura que todas as atividades estejam em consonância com normas legais, regulamentos setoriais e diretrizes internas, integrando prevenção, monitoramento e correção de eventuais desvios. O setor de *Compliance* atua em parceria com a liderança, recursos humanos e demais áreas, orientando colaboradores, avaliando riscos e promovendo treinamentos contínuos. Essa atuação integrada permite que todos os profissionais compreendam suas responsabilidades, conheçam os padrões de conduta esperados e sejam capacitados para agir de forma ética, segura e responsável.

Ao combinar monitoramento, auditoria e conformidade, a organização cria um ambiente de gestão seguro e confiável, no qual práticas éticas, procedimentos claros e processos transparentes permeiam todas as operações. Esses mecanismos não apenas

previnem irregularidades, mas também fortalecem a governança institucional, promovem *accountability* e garantem que cada decisão e ação estejam alinhadas aos valores, à missão e aos objetivos estratégicos da instituição. Dessa forma, a organização consolida a integridade como princípio central, assegurando excelência, confiança e sustentabilidade em todas as frentes de atuação.

## **6. Relação com o Poder Público, fornecedores e parceiros**

A relação da organização com o Poder Público, fornecedores, parceiros e demais terceiros é estruturada de forma a garantir integridade, transparência e conformidade em todas as interações institucionais. Estes relacionamentos são fundamentais para o cumprimento da missão, da prestação de serviços de qualidade e da construção de uma reputação sólida junto à sociedade e aos órgãos de controle. Todas as ações e decisões nesse contexto devem ser pautadas por condutas éticas, responsabilidade e respeito à legislação, promovendo confiança, segurança e eficiência nos processos.

No relacionamento com o Poder Público, a instituição adota critérios claros de conduta para interações com gestores, autoridades, órgãos de fiscalização e auditorias. Cada contato deve ser conduzido de forma transparente, objetiva e documentada, garantindo que informações fornecidas sejam precisas, completas e consistentes com as normas vigentes. A instituição reforça a importância de evitar qualquer tipo de favorecimento, influência indevida ou prática que possa comprometer a imparcialidade, a legalidade ou a credibilidade dos processos.

As relações com fornecedores e parceiros também seguem princípios éticos rigorosos, considerando não apenas aspectos técnicos e econômicos, mas também critérios de integridade, reputação, conformidade legal e capacidade de atuação. A seleção, contratação e manutenção dessas parcerias devem ser realizadas de forma transparente, com documentação adequada, rastreabilidade e mecanismos de monitoramento contínuo, garantindo que todos os envolvidos atuem em conformidade com os padrões institucionais.

Além disso, o relacionamento com terceiros abrange a definição clara de responsabilidades, obrigações e limites de atuação, assegurando que recursos, informações e processos sejam utilizados de forma ética e segura. A instituição promove orientação constante e capacitação, quando necessário, para que parceiros compreendam as expectativas de conduta e possam contribuir de maneira responsável para o cumprimento da missão institucional.

Essa abordagem integrada assegura que todas as interações externas sejam conduzidas com transparência, respeito e alinhamento estratégico, fortalecendo a confiança

da sociedade, promovendo práticas responsáveis e mitigando riscos éticos e legais. Ao estabelecer normas claras para o relacionamento com o Poder Público, fornecedores e parceiros, a organização consolida a integridade como princípio central, garantindo que cada ação seja coerente com os valores, objetivos e missão institucional.

### **6.1 Regras de interação com autoridades, fiscalização e auditorias**

As interações da organização com autoridades públicas, órgãos de fiscalização e auditorias devem ser conduzidas de maneira transparente, ética e responsável, garantindo que todas as informações fornecidas sejam precisas, completas e coerentes com os registros institucionais. Cada contato com entidades externas é uma oportunidade de demonstrar integridade, profissionalismo e compromisso com a legalidade, fortalecendo a confiança da sociedade e de órgãos de controle na atuação da instituição.

Todos os profissionais que participam dessas interações devem compreender a importância de agir com clareza, objetividade e imparcialidade, evitando qualquer conduta que possa gerar conflito de interesse, favorecimento indevido ou percepção de irregularidade. Informações estratégicas, administrativas, financeiras ou assistenciais devem ser compartilhadas de forma adequada, seguindo protocolos internos e garantindo rastreabilidade e registro documental, de modo a sustentar a transparência e a responsabilidade em todas as ações.

A instituição estabelece que apenas profissionais autorizados e devidamente capacitados representem a organização em auditorias, inspeções, visitas técnicas e reuniões com gestores públicos. Esses representantes devem possuir pleno conhecimento dos processos, políticas e normas aplicáveis, garantindo respostas consistentes, fundamentadas e alinhadas aos padrões éticos e legais. O preparo para essas interações inclui orientação formal, treinamento sobre boas práticas e revisão prévia de informações críticas, assegurando que a comunicação seja precisa e responsável.

Além disso, durante as auditorias e inspeções, espera-se que todos os colaboradores colaborem de maneira proativa, fornecendo documentos, esclarecimentos e informações solicitadas, sempre com respeito às normas de confidencialidade e proteção de dados sensíveis. A postura adotada nessas situações deve refletir o compromisso institucional com integridade, conformidade e melhoria contínua, demonstrando que os processos internos são confiáveis, rastreáveis e aderentes às exigências legais e regulamentares.

A adoção consistente dessas regras fortalece a governança institucional, garante a conformidade com legislações e regulamentos, e promove um relacionamento baseado na confiança, no respeito e na responsabilidade. Ao seguir essas diretrizes, a organização

demonstra que ética, transparência e responsabilidade são princípios inegociáveis em todas as interações externas, reforçando sua credibilidade e consolidando sua reputação junto à sociedade e aos órgãos de controle.

## **6.2 Critérios éticos para seleção, contratação e relacionamento com terceiros**

O relacionamento da organização com terceiros, incluindo fornecedores, prestadores de serviços, consultores e parceiros institucionais, deve ser pautado por critérios éticos rigorosos, garantindo integridade, transparência e conformidade em todas as etapas de seleção, contratação e manutenção desses vínculos. Cada parceria ou contratação deve considerar não apenas aspectos técnicos e operacionais, mas também a reputação, a capacidade de execução, a conformidade legal e o compromisso com práticas éticas de todos os envolvidos.

Durante a seleção de terceiros, a organização avalia cuidadosamente a idoneidade, experiência, competência e histórico de conduta ética de cada candidato, assegurando que aqueles que atuem em nome da instituição compartilhem os mesmos valores e padrões de integridade. Essa análise inclui a verificação de referências, documentação legal, antecedentes, capacidade técnica e histórico de cumprimento de normas, prevenindo riscos relacionados a fraudes, corrupção ou práticas inadequadas que possam comprometer a missão institucional.

No processo de contratação, todos os procedimentos devem ser conduzidos de forma transparente, documentada e rastreável, garantindo que decisões sejam baseadas em critérios objetivos, auditáveis e alinhados aos princípios institucionais. Contratos devem incluir cláusulas de integridade, responsabilidades claras, mecanismos de monitoramento e condições de prestação de contas, assegurando que os parceiros compreendam suas obrigações éticas e legais e que a organização mantenha controle sobre a execução das atividades e o uso de recursos.

O relacionamento contínuo com terceiros exige monitoramento constante, avaliação de desempenho e acompanhamento das obrigações contratuais, garantindo que os padrões de ética, integridade e responsabilidade sejam mantidos durante toda a vigência das parcerias. Qualquer indício de conduta inadequada, conflito de interesse ou descumprimento das regras deve ser reportado imediatamente aos canais institucionais de orientação ou denúncia, permitindo ações corretivas rápidas e eficazes.

Além disso, a organização incentiva a capacitação e orientação de parceiros e fornecedores sobre práticas éticas, políticas de integridade e normas aplicáveis, fortalecendo a cultura de responsabilidade compartilhada. A aplicação consistente desses

critérios contribui para prevenir riscos, consolidar relações de confiança, proteger a reputação institucional e garantir que todos os serviços e operações realizadas em conjunto com terceiros estejam alinhados à missão e aos valores da instituição.

Ao adotar critérios éticos rigorosos na seleção, contratação e relacionamento com terceiros, a organização assegura que todas as parcerias contribuam de forma responsável e confiável para seus objetivos estratégicos, promovendo integridade, transparência e excelência operacional em todas as frentes de atuação.

### **6.3 Representação institucional e assinatura de documentos**

A representação institucional define quem está autorizado a atuar em nome da organização, garantindo que todas as comunicações, decisões, negociações e assinaturas de documentos sejam realizadas de forma ética, transparente e responsável. Estabelecer critérios claros para a representação protege a instituição, assegura conformidade legal e evita interpretações ou ações indevidas que possam comprometer a integridade e a reputação da organização.

Somente profissionais formalmente designados e capacitados podem representar a instituição em reuniões, negociações, processos de contratação, auditorias, visitas técnicas e outros contextos externos. Esses representantes devem ter pleno conhecimento das políticas, normas e procedimentos aplicáveis, garantindo que suas decisões e declarações estejam alinhadas aos valores institucionais e à missão organizacional. Qualquer comunicação, acordo ou assinatura deve ser precedida de avaliação adequada, revisão de documentos e consulta aos setores responsáveis quando houver dúvida sobre conformidade ou impacto estratégico.

A assinatura de documentos institucionais, incluindo contratos, termos de compromisso, relatórios e correspondências oficiais, deve seguir protocolos internos rigorosos, garantindo rastreabilidade, clareza e segurança jurídica. Todos os registros devem ser mantidos de forma organizada, acessível e auditável, assegurando que cada decisão tomada em nome da instituição possa ser verificada e respaldada por documentação apropriada. Essa prática fortalece a transparência, promove a prestação de contas e reduz riscos de condutas inadequadas.

Além disso, os representantes institucionais têm a responsabilidade de orientar equipes e terceiros sobre os limites de atuação e a necessidade de observar normas éticas e legais em todas as interações. Essa orientação garante que todos compreendam claramente o papel de cada indivíduo, respeitando as responsabilidades de decisão, assinatura e negociação, e evitando que terceiros assumam compromissos em nome da organização sem

autorização.

A definição clara de papéis e procedimentos de representação contribui para uma atuação coordenada, consistente e segura, fortalecendo a governança institucional. Ao assegurar que apenas profissionais habilitados e conscientes de suas responsabilidades possam falar, negociar ou assinar documentos, a organização protege sua integridade, promove a confiança externa e interna, e consolida sua reputação como referência de ética, transparência e responsabilidade.

## **7. Canais de denúncia e proteção ao denunciante**

A organização disponibiliza canais estruturados e acessíveis para que qualquer indivíduo possa relatar condutas inadequadas, irregularidades ou situações que possam comprometer a integridade e a reputação da instituição. Esses mecanismos garantem que todas as informações recebidas sejam tratadas com confidencialidade, seriedade e imparcialidade, permitindo que os fatos sejam analisados, investigados e solucionados de maneira responsável e segura.

Os canais são destinados a colaboradores, dirigentes, prestadores de serviços, parceiros e demais envolvidos nas atividades da organização, assegurando que qualquer pessoa que identifique comportamentos ou práticas contrárias às normas tenha a possibilidade de reportar os fatos sem temor de represálias. A confidencialidade é rigorosamente preservada, restringindo o acesso às informações apenas às equipes responsáveis pelo acompanhamento das denúncias. Sempre que viável, os relatos podem ser realizados de forma anônima, protegendo a identidade do denunciante e evitando constrangimentos ou exposição desnecessária.

Esses mecanismos reforçam o compromisso da instituição com a prevenção de irregularidades e com a promoção de uma cultura de ética e integridade em todos os níveis. Ao oferecer instrumentos claros e seguros para comunicação de problemas, a organização fortalece a responsabilidade coletiva e garante que cada ação esteja alinhada aos valores institucionais, incentivando a transparência e a melhoria contínua de processos.

A utilização dos canais também promove um ambiente de confiança, no qual todos os envolvidos se sentem seguros para comunicar situações que possam afetar a ética, a conformidade e a qualidade dos serviços prestados. A instituição garante que os relatos recebidos sejam avaliados de maneira criteriosa, tratados com imparcialidade e acompanhados por medidas corretivas e preventivas quando necessário, assegurando que a integridade institucional seja preservada em todas as frentes de atuação.

Ao consolidar esses canais de denúncia, a organização demonstra que a integridade

não é apenas um princípio formal, mas um valor ativo que orienta comportamentos, decisões e processos, reforçando a credibilidade interna e externa e promovendo um ambiente ético, seguro e responsável.

### **7.1 Disponibilidade de canais e confidencialidade**

A instituição dispõe de canais estruturados e acessíveis para que todos possam comunicar condutas inadequadas, irregularidades ou situações que possam comprometer a ética e a integridade organizacional. Esses instrumentos foram planejados para garantir que qualquer relato seja recebido, analisado e tratado com segurança, confidencialidade e imparcialidade, assegurando que os denunciante tenham confiança ao reportar fatos que possam afetar o funcionamento da organização ou o bem-estar de usuários, colaboradores e parceiros.

Os canais de comunicação estão disponíveis a todos os públicos envolvidos nas atividades institucionais, incluindo colaboradores, dirigentes, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e voluntários. Eles podem ser utilizados para relatar condutas que violem normas internas, padrões éticos ou legislações aplicáveis, de forma direta ou anônima, respeitando sempre o sigilo da identidade do denunciante quando solicitado ou necessário. O objetivo é criar um ambiente seguro, no qual as informações possam ser compartilhadas sem medo de retaliação ou exposição indevida.

A confidencialidade é um princípio central desses mecanismos. Todas as denúncias, documentos e informações relacionadas são acessíveis apenas às equipes responsáveis pelo recebimento, análise e acompanhamento dos casos. Esse cuidado garante que os relatos sejam tratados com discrição e seriedade, evitando que dados sensíveis sejam expostos ou utilizados de forma inadequada. A proteção da identidade do denunciante contribui para fortalecer a confiança nos canais e incentiva que situações éticas ou de risco sejam comunicadas de forma tempestiva.

Além disso, os canais são promovidos continuamente dentro da organização, garantindo que todos tenham conhecimento de sua existência, forma de utilização e finalidade. O acesso facilitado a esses instrumentos assegura que qualquer indivíduo possa exercer seu direito e dever de reportar condutas irregulares, contribuindo para a manutenção da integridade, da transparência e da responsabilidade em todas as operações e processos institucionais.

Dessa forma, a disponibilização de canais estruturados e a garantia de confidencialidade constituem ferramentas essenciais para prevenir irregularidades, fortalecer a cultura ética e de integridade e criar um ambiente seguro e responsável, em que

todos os envolvidos possam atuar com confiança, clareza e alinhamento aos valores institucionais.

## **7.2 Proibição de retaliação e medidas de proteção**

A instituição adota uma postura rigorosa de proteção aos denunciantes, assegurando que qualquer pessoa que utilize os canais de comunicação para relatar condutas inadequadas, irregularidades ou situações de risco não seja alvo de retaliação, discriminação ou qualquer forma de represália. Essa proteção é fundamental para criar um ambiente seguro, ético e confiável, no qual colaboradores, dirigentes, parceiros e terceiros possam exercer seu direito de reportar sem receio de consequências negativas.

São consideradas formas de retaliação qualquer ato ou comportamento que prejudique direta ou indiretamente o denunciante, incluindo ameaças, constrangimentos, isolamento, alterações indevidas em funções ou responsabilidades, ou qualquer ação que impacte a reputação, a carreira ou o bem-estar do indivíduo. A política estabelece que tais condutas são absolutamente proibidas e passíveis de medidas corretivas imediatas, reforçando a seriedade do compromisso institucional com a integridade e a justiça.

Além da proibição de retaliação, a instituição implementa medidas de proteção efetivas para garantir a segurança física, emocional e profissional dos denunciantes. Entre essas medidas estão a confidencialidade rigorosa dos relatos, a gestão controlada do acesso às informações, a orientação e acompanhamento durante processos de investigação, e a adoção de mecanismos para prevenir qualquer forma de exposição ou prejuízo decorrente da denúncia. Essas ações demonstram que a integridade e a segurança das pessoas estão no centro da política institucional, criando um ambiente de confiança e incentivo à participação ativa na manutenção da ética organizacional.

A instituição também promove conscientização contínua sobre a proibição de retaliação, assegurando que líderes, gestores e colaboradores compreendam seu papel na proteção daqueles que reportam condutas inadequadas. Isso inclui treinamento sobre ética, integridade e mecanismos institucionais de proteção, fortalecendo a cultura de responsabilidade coletiva e reforçando que todos têm um papel ativo na prevenção de represálias.

Ao combinar a proibição de retaliação com medidas concretas de proteção, a organização garante que os canais de denúncia funcionem como instrumentos confiáveis e eficazes de monitoramento e melhoria contínua. Essa abordagem fortalece a confiança interna e externa, promove a transparência, assegura o cumprimento das normas éticas e legais, e contribui para a construção de um ambiente de trabalho seguro, responsável e

íntegro, em que todos possam atuar com segurança, confiança e alinhamento aos valores institucionais.

### **7.3 Fluxo de apuração, investigação e melhoria contínua**

O fluxo de apuração e investigação de denúncias é estruturado para garantir que todas as informações recebidas sejam tratadas com seriedade, imparcialidade e transparência, assegurando que condutas inadequadas, irregularidades ou riscos éticos sejam analisados e solucionados de forma eficiente e responsável. O processo busca proteger a integridade institucional, reforçar a confiança dos colaboradores e usuários, e assegurar que as decisões tomadas estejam alinhadas aos valores, à missão e às normas da organização.

A apuração inicia-se com a triagem das denúncias recebidas, que consiste na análise preliminar da relevância, da gravidade e da veracidade das informações apresentadas. Nesse estágio, é fundamental garantir a confidencialidade e a proteção da identidade do denunciante, limitando o acesso às informações apenas às equipes responsáveis pela avaliação inicial. A triagem permite classificar os casos, identificar prioridades e definir a melhor abordagem para investigação, garantindo eficiência, segurança e imparcialidade.

A investigação é conduzida de forma estruturada e documentada, com coleta de evidências, entrevistas, revisão de documentos e análise de registros pertinentes. Cada etapa é conduzida com rigor ético e técnico, assegurando que os fatos sejam examinados de maneira objetiva e que os envolvidos tenham oportunidade de se manifestar. O acompanhamento contínuo durante a investigação garante que os procedimentos sejam executados de forma consistente, transparente e conforme as normas internas e legais, fortalecendo a responsabilidade institucional e a confiabilidade do processo.

Paralelamente à investigação, o fluxo prevê ações de melhoria contínua, nas quais os resultados das apurações são utilizados para revisar procedimentos, fortalecer controles internos, atualizar políticas e capacitar equipes. Essa abordagem preventiva e educativa contribui para reduzir riscos futuros, aprimorar práticas institucionais e consolidar a cultura de ética e integridade em todos os níveis da organização. Ao transformar situações pontuais em oportunidades de aprendizado e melhoria, a instituição demonstra compromisso com a transparência, a responsabilidade e a excelência operacional.

O acompanhamento do processo também inclui registro detalhado das etapas, evidências, decisões e recomendações, garantindo rastreabilidade e permitindo auditoria futura quando necessário. Essa documentação formal assegura que todas as medidas tomadas estejam devidamente respaldadas, promovendo consistência, segurança jurídica e

conformidade normativa.

Em síntese, o fluxo de apuração, investigação e melhoria contínua integra prevenção, análise e correção de irregularidades, fortalecendo a integridade institucional e a confiança da sociedade. Ele garante que denúncias sejam tratadas de forma ética, segura e eficaz, orientando decisões e promovendo aprimoramento constante das práticas, processos e políticas, consolidando uma cultura de transparência, responsabilidade e excelência em todas as áreas da organização.

## **8. Treinamento, comunicação e cultura de integridade**

A construção e manutenção de uma cultura de integridade dependem de ações estruturadas de treinamento, comunicação e conscientização contínua. A organização reconhece que valores como ética, transparência e responsabilidade só se consolidam quando todos os colaboradores, dirigentes, parceiros e terceiros compreendem, incorporam e aplicam esses princípios em suas atividades diárias. Por isso, é fundamental investir em programas de capacitação, ferramentas de comunicação eficazes e mecanismos de monitoramento que permitam avaliar o impacto das ações sobre a cultura ética.

O treinamento e a capacitação contínua constituem elementos estratégicos para garantir que todos estejam preparados para atuar em conformidade com as normas, políticas e princípios institucionais. Programas de integração orientam novos colaboradores e parceiros sobre padrões de conduta, procedimentos internos, canais de denúncia e responsabilidades individuais e coletivas. Já a capacitação contínua visa atualizar e reforçar conhecimentos, promover boas práticas e desenvolver competências comportamentais e técnicas que contribuam para a prevenção de irregularidades e o fortalecimento da integridade.

A comunicação interna e as campanhas institucionais desempenham papel complementar, garantindo que mensagens sobre ética, conduta e valores organizacionais cheguem de forma clara e consistente a todos os públicos. Boletins, reuniões, treinamentos online, campanhas de conscientização e materiais educativos ajudam a reforçar os princípios de integridade, estimulam a participação ativa dos colaboradores e promovem a disseminação de informações relevantes sobre normas, responsabilidades e boas práticas. A comunicação contínua fortalece a cultura organizacional e assegura que todos compreendam a importância da ética e da transparência na execução de suas funções.

Além disso, o monitoramento da eficácia das ações é essencial para avaliar o impacto das iniciativas de treinamento e comunicação sobre a cultura ética. Indicadores de desempenho, pesquisas internas, feedback de colaboradores e auditorias regulares

permitem identificar áreas de melhoria, ajustar programas de capacitação e orientar decisões estratégicas. Essa abordagem garante que os investimentos em desenvolvimento e comunicação resultem em mudanças concretas de comportamento, promovendo um ambiente de trabalho seguro, responsável e alinhado aos valores institucionais.

A combinação de capacitação, comunicação e monitoramento contínuo reforça a percepção de que a integridade não é apenas um conjunto de normas, mas um valor ativo que orienta decisões, práticas e relações dentro da organização. Essa abordagem estratégica fortalece a cultura ética, aumenta a confiança interna e externa e assegura que todos os colaboradores compreendam e incorporem os princípios de ética, responsabilidade e transparência em suas atividades diárias.

### **8.1 Programas de integração e capacitação contínua**

Os programas de integração e capacitação contínua constituem ferramentas estratégicas para garantir que todos os colaboradores, dirigentes, parceiros e terceiros compreendam, incorporem e apliquem os princípios de ética, integridade e transparência no desempenho de suas funções. A organização reconhece que valores institucionais só se consolidam quando disseminados de forma estruturada, com oportunidades de aprendizado, orientação prática e atualização constante sobre normas, políticas e responsabilidades.

O processo de integração é iniciado desde o ingresso de novos profissionais na organização, por meio de treinamentos que apresentam a missão, os valores e a cultura ética, bem como as diretrizes de conduta, os canais de comunicação e denúncia, e as responsabilidades individuais e coletivas. Essa etapa é fundamental para estabelecer um padrão consistente de comportamento, assegurar compreensão das normas internas e criar um vínculo de confiança entre os colaboradores e a instituição.

A capacitação contínua complementa a integração, oferecendo oportunidades regulares de atualização e aprofundamento sobre boas práticas, regulamentos aplicáveis, prevenção de riscos, responsabilidade institucional e promoção de condutas éticas. Cursos, workshops, seminários, treinamentos online e sessões práticas permitem que todos aprimorem habilidades técnicas e comportamentais, reforçando a aplicação de princípios de integridade no dia a dia, tanto nas áreas administrativas quanto nas operações assistenciais e estratégicas.

Esses programas também incluem orientações específicas sobre temas críticos, como prevenção de conflitos de interesse, combate à corrupção, respeito à diversidade, proteção de dados, segurança no atendimento e interação com terceiros e órgãos públicos.

O objetivo é assegurar que cada profissional esteja apto a tomar decisões conscientes, éticas e responsáveis, contribuindo para a excelência operacional e para a credibilidade institucional.

Além disso, os programas de integração e capacitação são monitorados e avaliados continuamente, com indicadores de participação, aprendizado e aplicação prática dos conteúdos. Essa avaliação permite ajustar conteúdos, métodos e abordagens, garantindo que os treinamentos sejam efetivos e que a cultura de integridade seja fortalecida de forma consistente em todas as áreas da organização.

Por meio desses programas, a instituição promove um ambiente de aprendizagem contínua, orientado por valores éticos e princípios de governança, assegurando que todos compreendam suas responsabilidades e atuem com transparência, respeito e compromisso com a missão organizacional. A integração e a capacitação contínua transformam o conhecimento em prática diária, consolidando a cultura de ética e integridade e garantindo que todas as decisões, processos e relações estejam alinhadas aos valores institucionais e às melhores práticas de gestão.

## **8.2 Comunicação interna e campanhas institucionais**

A comunicação interna e as campanhas institucionais são instrumentos estratégicos para fortalecer a cultura de ética, integridade e responsabilidade em toda a organização. Elas garantem que todos os colaboradores, dirigentes, parceiros e terceiros compreendam os valores, princípios e diretrizes que orientam a atuação institucional, promovendo alinhamento, conscientização e engajamento contínuo. Uma comunicação clara, consistente e acessível é essencial para consolidar comportamentos éticos e assegurar que todos saibam como aplicar os padrões de conduta no dia a dia.

As campanhas institucionais abrangem diferentes formatos e canais de comunicação, como boletins, murais informativos, newsletters, reuniões, treinamentos online, workshops, vídeos educativos e materiais impressos. Esses recursos são planejados para transmitir mensagens de forma clara e objetiva, reforçando normas de conduta, valores organizacionais, políticas de integridade e boas práticas no relacionamento com usuários, parceiros e órgãos públicos. O objetivo é que cada profissional compreenda a importância da ética e da transparência em suas funções e reconheça seu papel na manutenção da integridade da instituição.

Além de informar, a comunicação interna também serve como ferramenta de engajamento, incentivando a participação ativa de todos na cultura ética da organização. Por meio de canais de diálogo, fóruns de discussão e espaços de feedback, os colaboradores

têm oportunidade de esclarecer dúvidas, relatar situações de risco e propor melhorias nos processos institucionais. Esse fluxo bidirecional garante que as mensagens não apenas sejam recebidas, mas internalizadas e aplicadas na prática, fortalecendo a responsabilização e o comprometimento com os padrões institucionais.

As campanhas institucionais também são utilizadas para reforçar temas críticos, como prevenção de conflitos de interesse, combate à corrupção, respeito à diversidade, inclusão, proteção de dados e confidencialidade de informações sensíveis. A frequência, consistência e relevância das mensagens contribuem para consolidar uma cultura de ética que permeia todas as áreas da organização, promovendo coerência, uniformidade e alinhamento com a missão e os valores institucionais.

Por fim, a comunicação interna e as campanhas institucionais funcionam como instrumentos de aprendizado contínuo e de fortalecimento da cultura organizacional. Elas permitem que todos compreendam suas responsabilidades, apliquem princípios de integridade em suas decisões e ações e contribuam para a excelência, a transparência e a credibilidade da instituição. Ao manter colaboradores, líderes e parceiros informados e engajados, essas práticas garantem que a ética seja incorporada de forma consistente na rotina institucional, promovendo um ambiente de trabalho responsável, seguro e comprometido com os valores institucionais.

### **8.3 Monitoramento da eficácia das ações e indicadores de cultura ética**

O monitoramento da eficácia das ações de treinamento, comunicação e promoção da cultura de integridade é fundamental para garantir que os princípios de ética, transparência e responsabilidade sejam efetivamente incorporados em todas as áreas da organização. Avaliar os resultados dessas iniciativas permite identificar avanços, lacunas e oportunidades de melhoria, assegurando que os esforços destinados à construção de um ambiente ético tenham impacto concreto e mensurável.

A instituição utiliza indicadores estratégicos para medir a aplicação prática dos valores institucionais, o conhecimento das normas e diretrizes, a adesão às políticas de integridade e a participação em programas de capacitação. Esses indicadores podem incluir taxas de participação em treinamentos, resultados de pesquisas de clima organizacional, registros de condutas reportadas e resolvidas, frequência de utilização dos canais de orientação e denúncia, e avaliação da compreensão e aplicação das normas pelos colaboradores. A coleta e análise desses dados permitem à alta direção e às áreas responsáveis tomar decisões informadas para aprimorar programas, processos e políticas.

Além da mensuração quantitativa, o monitoramento também considera aspectos

qualitativos, como percepções de colaboradores sobre a cultura ética, exemplos de boas práticas, experiências de integração de novos profissionais e relatos de situações complexas ou de risco ético. Esses elementos fornecem subsídios para ajustes, capacitação adicional e desenvolvimento de ações de comunicação mais assertivas, contribuindo para que todos compreendam plenamente suas responsabilidades e possam atuar com integridade.

A análise contínua dos resultados possibilita a melhoria constante das estratégias de promoção da cultura ética. Cada ação ou programa é revisado periodicamente, de acordo com os indicadores e os feedbacks coletados, garantindo que a organização se adapte a novos desafios, mantenha a relevância das iniciativas e consolide a aplicação dos princípios de integridade em todos os níveis hierárquicos e áreas de atuação.

Ao integrar monitoramento, avaliação de indicadores e ações de melhoria, a instituição reforça seu compromisso com a ética, a transparência e a responsabilidade em todas as suas práticas. Esse processo permite não apenas acompanhar a eficácia das iniciativas, mas também fortalecer a governança, aumentar a confiança interna e externa e consolidar uma cultura de integridade sólida e duradoura, na qual todos os colaboradores compreendem, aplicam e disseminam os valores institucionais em sua rotina profissional.

## **9. Consequências do descumprimento**

O cumprimento das diretrizes de ética, integridade e conduta institucional é essencial para a credibilidade, a eficiência e a sustentabilidade da organização. O descumprimento dessas normas representa um risco não apenas para a reputação institucional, mas também para a segurança, a confiança dos usuários e a eficácia dos processos internos. Por isso, a instituição estabelece consequências claras para situações em que as regras são violadas, garantindo que medidas corretivas, preventivas e legais sejam aplicadas de forma proporcional, consistente e transparente.

As consequências do descumprimento incluem medidas disciplinares, contratuais e, quando aplicável, legais, que variam de acordo com a gravidade da infração, o impacto sobre a instituição e a reincidência do comportamento. Essas ações visam corrigir a conduta, prevenir novos desvios e preservar a integridade institucional, reforçando que ética e responsabilidade não são apenas orientações, mas requisitos fundamentais para todos que atuam em nome da organização. A aplicação das medidas é conduzida com rigor, garantindo que o processo seja justo, documentado e observando os princípios de proporcionalidade, devido processo e transparência.

Além das consequências internas, o descumprimento das normas pode exigir ações externas, como comunicação a órgãos reguladores, autoridades competentes ou instâncias

de controle, conforme previsto na legislação e nas normas aplicáveis. Essa prática reforça a responsabilidade institucional e a aderência às exigências legais, garantindo que todas as condutas inadequadas sejam tratadas de forma completa e alinhadas aos princípios de integridade, transparência e *accountability*.

O estabelecimento de consequências claras também tem efeito preventivo, orientando colaboradores, dirigentes, parceiros e terceiros sobre os limites de atuação e a importância do cumprimento das normas. Ao consolidar um sistema estruturado de responsabilização, a organização reforça a cultura de ética, incentiva comportamentos corretos e garante que todos compreendam que suas ações impactam diretamente a reputação, a eficiência e a confiança da instituição.

Em síntese, a definição de consequências para o descumprimento das normas atua como elemento central na manutenção da integridade institucional, assegurando que valores éticos, padrões de conduta e responsabilidades sejam observados, promovendo um ambiente seguro, confiável e comprometido com a excelência e a missão organizacional.

### **9.1 Medidas disciplinares, contratuais e legais**

Para garantir a integridade, a ética e a responsabilidade em todas as atividades, a instituição estabelece que o descumprimento das normas e diretrizes pode resultar em medidas disciplinares, contratuais e legais proporcionais à gravidade da infração. Essas ações visam corrigir comportamentos inadequados, prevenir reincidências e proteger a reputação e a credibilidade da organização, mantendo um ambiente de trabalho seguro, responsável e alinhado aos valores institucionais.

As medidas disciplinares internas podem incluir advertências, suspensões, restrições de acesso a determinadas atividades ou responsabilidades, e outras ações definidas de acordo com a política de conduta da instituição. Cada decisão é aplicada com base em critérios de proporcionalidade, garantindo que a resposta seja adequada à natureza, à gravidade e às consequências do comportamento identificado. Todo o processo é documentado, permitindo transparência e rastreabilidade, além de respeitar o direito ao devido processo, assegurando que o colaborador tenha oportunidade de apresentar esclarecimentos e participar ativamente da apuração.

As medidas contratuais se aplicam especialmente a terceiros, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros institucionais, que estão vinculados às normas de conduta e integridade por meio de contratos formais. O descumprimento dessas obrigações pode resultar em advertências, suspensão de atividades, rescisão contratual ou outras ações previstas nos instrumentos legais e contratuais. A instituição assegura que todos os

contratos contemplem cláusulas claras de responsabilidade ética, conformidade legal e prestação de contas, estabelecendo condições para prevenir desvios e garantir a integridade nas relações externas.

Em casos de infrações que também configurem violação legal, a instituição atua de acordo com a legislação vigente, comunicando às autoridades competentes e colaborando com investigações ou procedimentos legais. Essa abordagem reforça a responsabilidade institucional, a conformidade com normas externas e a preservação da confiança pública, demonstrando que qualquer desvio que comprometa a integridade da organização é tratado com rigor, transparência e justiça.

A aplicação dessas medidas tem efeito preventivo e educativo, orientando todos os envolvidos sobre os limites de atuação, as responsabilidades individuais e coletivas e a importância de agir de forma ética e responsável. Ao assegurar processos claros, imparciais e rastreáveis, a instituição reforça a cultura de integridade, promove a *accountability* e fortalece a credibilidade, tanto internamente quanto perante usuários, parceiros e órgãos de controle.

Dessa forma, as medidas disciplinares, contratuais e legais constituem instrumentos fundamentais para garantir que princípios éticos, normas institucionais e valores organizacionais sejam efetivamente respeitados, promovendo um ambiente de trabalho íntegro, seguro e comprometido com a excelência, a transparência e a missão institucional.

## **9.2 Comunicação às autoridades competentes**

A organização estabelece que quaisquer situações que envolvam descumprimento de normas, irregularidades, condutas antiéticas ou violações legais devem ser comunicadas de maneira formal e imediata às autoridades competentes. Esse procedimento garante que apurações e investigações externas sejam conduzidas de forma adequada, respaldando ações corretivas e preventivas que protejam a integridade institucional, a confiança da sociedade e os direitos de colaboradores, usuários e parceiros.

A comunicação é realizada com rigor técnico e responsabilidade, assegurando que apenas informações precisas, verificadas e completas sejam encaminhadas. Todos os registros, relatórios e evidências relacionados ao caso são documentados de forma organizada, permitindo rastreabilidade, auditoria futura e segurança jurídica. Essa prática reforça a transparência institucional e demonstra o compromisso da organização em colaborar de forma íntegra e proativa com órgãos reguladores e fiscalizadores.

O procedimento de comunicação inclui a definição clara das situações que exigem reporte, a identificação das autoridades ou órgãos competentes, o método apropriado para

envio das informações e o acompanhamento das providências adotadas. Colaboradores, gestores e áreas envolvidas são orientados sobre suas responsabilidades nesse processo, garantindo que saibam quando, como e a quem reportar condutas ou situações de risco, contribuindo para a prevenção de danos e para a proteção institucional.

Paralelamente, a organização adota medidas rigorosas de proteção da confidencialidade e da segurança das informações durante todo o processo de comunicação externa. Dados sensíveis, relatórios e registros são compartilhados apenas com os responsáveis legais e, sempre que necessário, a identidade de denunciantes ou envolvidos é preservada. Essa abordagem fortalece a confiança interna, assegura que denúncias e relatórios sejam tratados com imparcialidade e protege todos os atores envolvidos de eventuais impactos indevidos.

Em essência, a comunicação às autoridades competentes é um elemento estratégico de governança e responsabilidade institucional. Ela permite que desvios, irregularidades ou violações legais sejam tratados de forma adequada, garantindo integridade, conformidade e transparência em todas as ações da organização. Ao adotar um processo estruturado, seguro e criterioso, a instituição reforça sua credibilidade, protege seus colaboradores e usuários e consolida a cultura de ética, integridade e responsabilidade em todas as suas frentes de atuação.

### **9.3 Vigência, revisão periódica, controle de versão e publicação**

A vigência desta Política de Ética e Integridade inicia-se a partir de sua publicação oficial e permanece válida enquanto estiver em vigor, sendo aplicável a todos os colaboradores, dirigentes, parceiros, prestadores de serviços e terceiros que atuem em nome da organização. A definição clara de sua vigência garante que todos compreendam o momento de início de aplicação das normas, responsabilidades e diretrizes, assegurando alinhamento institucional, conformidade legal e referência permanente para a tomada de decisões.

A revisão periódica é essencial para manter a política atualizada e eficaz frente às mudanças na legislação, às necessidades institucionais e aos novos desafios éticos e operacionais. A cada ciclo de revisão, as diretrizes, processos e práticas são avaliados e, quando necessário, ajustados para garantir que continuem a promover a integridade, a transparência, a responsabilidade e a ética em todas as atividades da instituição. Essa atualização contínua permite que a política permaneça relevante, prática e capaz de orientar condutas e decisões de forma clara e consistente.

O controle de versão é um instrumento fundamental para assegurar rastreabilidade

e segurança no gerenciamento do documento. Cada versão da política é registrada com data de aprovação, responsáveis pela revisão, alterações realizadas e observações pertinentes, garantindo que todos os usuários tenham acesso à versão vigente e possam acompanhar alterações históricas quando necessário. Esse controle fortalece a transparência, facilita auditorias e assegura que os procedimentos e normas aplicáveis sejam sempre consultados em sua forma atualizada.

A publicação da política deve ser ampla e acessível, garantindo que todos os públicos internos e externos relevantes tenham conhecimento de seu conteúdo e possam utilizá-la como referência para condutas, processos e decisões. O documento deve estar disponível em formatos acessíveis, incluindo meios digitais e impressos quando necessário, para assegurar que cada colaborador, parceiro ou terceiro tenha acesso fácil e seguro às informações. Além disso, a instituição promove comunicação contínua sobre atualizações, alterações e revisões, reforçando a importância do conhecimento e da adesão às normas estabelecidas.

Em conjunto, a definição de vigência, os processos de revisão periódica, o controle de versão e a publicação acessível asseguram que a Política de Ética e Integridade seja um instrumento confiável, eficaz e sempre atualizado. Essas medidas garantem consistência, transparência e alinhamento com as melhores práticas de governança, permitindo que a instituição promova um ambiente ético, seguro e responsável, consolidando confiança, integridade e excelência na prestação de serviços.

## **10. Considerações Finais**

A Política de Ética e Integridade representa um compromisso estratégico da organização com a transparência, a responsabilidade e a excelência na prestação de serviços. Ela estabelece princípios, diretrizes e mecanismos que orientam condutas, decisões e processos em todas as áreas de atuação, garantindo que a missão institucional seja cumprida com ética, respeito à legislação e foco na confiança da sociedade.

O cumprimento desta política é dever de todos os colaboradores, dirigentes, parceiros e terceiros que atuem em nome da instituição. Cada indivíduo é responsável por conhecer e aplicar as diretrizes estabelecidas, adotando práticas que promovam integridade, equidade, segurança e qualidade em todas as interações, sejam elas internas ou externas. A adesão consistente a esses princípios fortalece a cultura organizacional, preserva a reputação institucional e contribui para a sustentabilidade das operações.

A Política de Ética e Integridade deve ser entendida como um documento dinâmico, que orienta comportamentos e práticas, mas que também evolui de acordo com mudanças

legais, operacionais ou estratégicas. Revisões periódicas garantem que o conteúdo permaneça atual, aplicável e capaz de refletir as melhores práticas de governança, ética e *compliance*. O controle de versões e a publicação ampla asseguram que todos tenham acesso à versão vigente e possam utilizá-la como referência confiável para suas atividades.

Por fim, esta política reforça a importância da participação ativa de cada membro da organização na construção de um ambiente de trabalho íntegro, seguro e responsável. Ao seguir estas diretrizes, a instituição consolida uma cultura de integridade que permeia todas as decisões, processos e relacionamentos, promovendo excelência, confiança e compromisso contínuo com os valores institucionais. A observância desta política é essencial para que a organização mantenha sua credibilidade, atue de forma ética e responsável, e continue a servir a sociedade com transparência e eficiência.

Data da Revisão: 05/01/2026

Data da Aprovação: 20/03/2026

Instituto Brasileiro dos Deficientes – IBRADEF