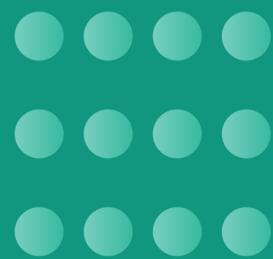




REDE DE SAÚDE  
da Divina  
Providência



# Programa de Integridade

Para tudo dar certo, faça certo!

## **Manifesto da Alta Administração**

Apresentamos aos nossos colaboradores, clientes, entidades parceiras, governos e a sociedade o Programa de Integridade da Rede de Saúde da Divina Providência (RSDP).

Pautados por nossos referenciais permanentes e pelos princípios da governança corporativa comprometemo-nos a zelar pelo cumprimento, monitoramento e atualização das ações definidas neste Programa, de forma a honrar a proposta de valor e o compromisso que a Sociedade Sulina Divina Providência (SSDP) assume perante todas as partes com as quais se relaciona.

Entendemos que a Integridade é o princípio que rege nossas decisões e possibilita o cumprimento pleno de nosso propósito e missão, sendo a ética e a conformidade pilares de sustentação da nossa organização, bem como elementos geradores de valor.

Acreditamos que a nossa forma de fazer deva ser a expressão do Carisma das Irmãs da Divina Providência, da mão providente de Deus que cuida para que todas as pessoas sejam felizes.

Contamos com a compreensão e o engajamento de cada um, dentro de sua área de atuação, para mantermos sempre vivo esse compromisso e, assim, consolidar cada vez mais a credibilidade e a confiança, conquistadas a partir do cuidado das Irmãs da Divina Providência.

## Diretoria Estatutária da SSDP



**Inês Pretto**  
Presidente da SSDP



**Clair Teresinha Agnes**  
1ª Vice-Presidente da SSDP



**Janete Beatriz Maders**  
2ª Vice-Presidente da SSDP



**Ilani Maria Reis**  
Secretária da SSDP



**Maria Clara Mueller**  
Tesoureira da SSDP

## Comitê Gestor Corporativo da RSDP



**João Daniel Berto**  
Diretor de Controladoria  
e Finanças



**José Clovis Soares**  
Diretor-Geral de Operações  
de Saúde



**Mario Abílio Jaeger Neto**  
Diretor de Propósito  
e Desenvolvimento  
Responsável pelo Programa  
de Integridade

A person wearing a red and blue plaid shirt is gesturing with their hands in a meeting. In the foreground, a wooden desk holds a laptop, a smartphone, and a notebook. The background is slightly blurred, showing other people in a professional setting.

# 1. Introdução

## 1. Introdução

A Sociedade Sulina Divina Providência (SSDP) e seu cuidado amoroso à vida, resulta em uma história de mais de anos de serviços apostólicos na área da saúde, compromissando com a eficiência e fidelidade ao carisma da Congregação das Irmãs da Divina Providência. Com o passar dos tempos e avanços necessários, a SSDP se tornou uma Rede congregando os seguintes serviços de saúde: os Hospitais Divina, Estrela, Independência, Santa Isabel e São José, as Unidades de Atenção Primária à Saúde, o Ambulatório de Terapias Naturais e Complementares e a Clínica Perto.

A Rede de Saúde da Divina Providência (RSDP) é reconhecida como uma entidade ética e responsável.

Para garantir a manutenção e reforçar essa cultura de integridade, alinhando-se às exigências e desafios dos novos tempos, a entidade tem investido na estruturação orgânica de um Programa de Integridade. Busca-se, com este programa, a adoção de práticas organizadas e contínuas para promoção da ética e da conformidade como elemento gerador de valor e mecanismo de fortalecimento da governança.

Estamos construindo, passo a passo, um modelo de maior segurança, por meio de ações de comunicação, treinamentos, controles internos, monitoramentos, canais de manifestação, detecção e resolução de situações potencialmente conflituosas. Nosso compromisso é consolidar, cada vez mais, a credibilidade e a confiança conquistada perante pacientes, usuários, colaboradores, autoridades públicas, parceiros de negócios, fornecedores, prestadores de serviços e opinião pública.

Acreditamos que, dessa forma, honramos a tradição e o legado das Irmãs da Divina Providência, alicerçando, profundamente, os pilares garantidores de uma entidade perene.



## 2. Governança Corporativa

## 2. Governança Corporativa

A Governança Corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle, assim como demais partes interessadas.

A fim de viabilizar e promover sua eficiência administrativa e assegurar fidelidade à Missão da Congregação, a RSDP assumiu as melhores práticas da Governança Corporativa. Sendo assim, alicerça sua organização e incentiva em todas as suas práticas, a adoção dos seguintes princípios:

- **Transparência**

Informação como fonte de credibilidade e confiança

- **Equidade**

Respeito à integridade de todas as partes interessadas

- **Prestação de contas**

Dever institucional para a sustentabilidade da Rede

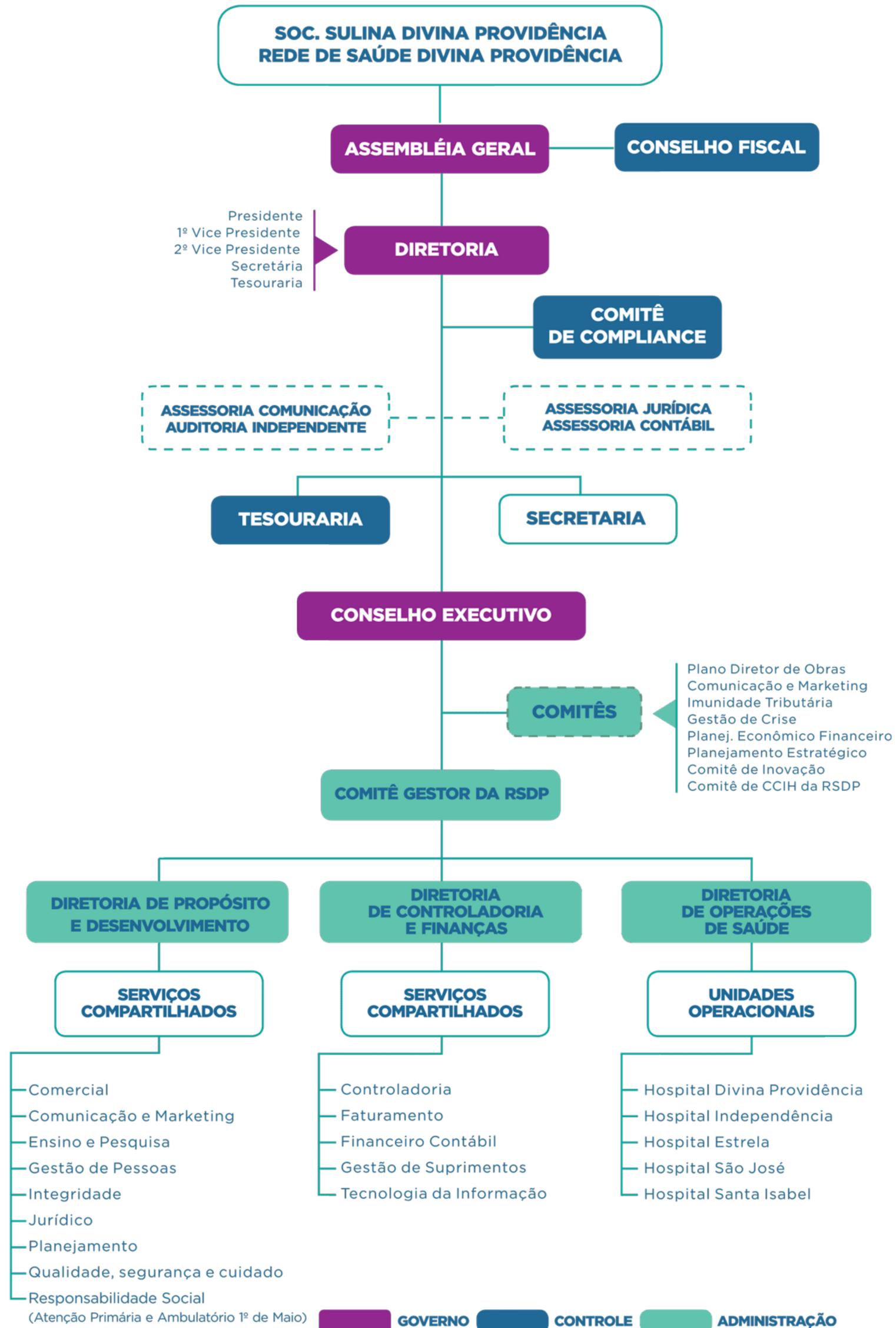
- **Responsabilidade corporativa**

Visão a longo prazo e compromisso socioambiental

A woman with long dark hair and glasses, wearing a white t-shirt, is pointing at a whiteboard covered in colorful sticky notes (pink, yellow, orange). She is in a meeting room with other people blurred in the background. The scene is brightly lit, likely from a window on the left. A large teal graphic overlay is present in the foreground, containing the text.

# 3. Estrutura de Governança

# ESTRUTURA ORGÂNICA





# 4.0 que é Compliance?

## 4. o que é Compliance?

Compliance, de forma simplificada, vem do verbo em inglês to comply, e nada mais é do que estar em conformidade com as leis, normas, regulamentos internos e externos, bem como os princípios de governança e padrões éticos aplicáveis as obrigações da entidade.

O Compliance tem como função primordial assegurar que os processos de cada área de uma organização sejam aderentes à legislação aplicável ao seu negócio, assim como às melhores práticas de gestão organizacional, de modo a prevenir e mitigar riscos.

Sob a perspectiva interna, o Compliance atua em todos os seus níveis, submetendo às suas regras todos os colaboradores, inclusive a Alta Administração, diretores, gestores e demais lideranças. Por outro lado, orienta as relações da empresa com todas as partes interessadas, sejam elas clientes, fornecedores, prestadores de serviços, administração pública, o mercado e a sociedade.

Pode-se dizer que a atuação do Compliance abrange os seguintes aspectos

- Gerenciamento da aderência da instituição à legislação aplicável ao negócio;
- Monitoramento da aderência ao Código de Conduta e as Políticas de Compliance;
- Gestão das políticas de integridade e dos procedimentos de prevenção a conflitos de interesses, fraudes e corrupção;
- Investigações interna de violações recebidas através do Canal de Manifestações (Canal de Denúncias);
- Gestão e monitoramento da relação da empresa com terceiros (fornecedores e prestadores);
- Realização periódica de treinamentos e programas de conscientização dos colaboradores e demais públicos que a instituição se relaciona;
- Assessoria e apoio às áreas da empresa sobre aspectos de Compliance.

Acima de tudo, o Compliance é sobre ajudar as pessoas a encontrar as ferramentas certas, informação, recursos e recomendações para que elas possam fazer as escolhas certas e, por final, elas mesmas fazerem a coisa certa, tendo sucesso em seus papéis.

A photograph of two women in a professional setting. One woman, with long dark hair and wearing a light-colored blouse, is smiling and looking towards the other woman. The second woman, with curly hair and wearing a dark blue top, is seen from the back. They are seated at a white table. The background shows a window with a view of a city. A teal graphic overlay with a circle and a horizontal bar is positioned over the text.

# 5. Programa de Integridade

## 5. Programa de Integridade

O Programa de Integridade é o instrumento que irá viabilizar e garantir o “estar em conformidade”. Caracteriza-se como um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, comunicação e treinamento, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de Código de Conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados dentro da instituição. É um instrumento que gera confiança e segurança aos processos e as relações, conferindo à entidade uma imagem cristalina, o que, conseqüentemente, agrega valor às suas atividades promovendo crescimento e competitividade no negócio em saúde.

A Lei Anticorrupção nº 12.846/2013, foi um esforço e progresso significativo rumo à tentativa de erradicação da corrupção no Brasil. A mesma buscou não apenas o caráter punitivo, mas educativo, reforçando a necessidade das organizações criarem controles internos de fiscalização e de incentivo à denúncia de irregularidades.

Posteriormente, o Decreto Federal de nº 8.420/2015, regulamentou a Lei Anticorrupção (Lei n. 12.846/13 ), reafirmando, mediante base legal, vindo a ser substituído pelo o Decreto nº 11.129/2022, de 11 de julho de 2022, que de forma geral, trouxe alterações positivas e aproximou mais o Programa de Integridade do sistema de gestão da conformidade trazidos pela normatização internacional, como as ISO 37301 (Sistema de Gestão de Compliance) e ISO 37001 (Sistema de Gestão Antissuborno). Além de focar em 5 aspectos relevantes para consideração das instituições no momento de atualizar o seu Programas: ampliação do escopo do programa; aumento da penalização para a ignorância deliberada da alta administração e média gerência; destinação de recursos adequados e de maneira eficiente para a área de integridade; reforço à cultura organizacional em compliance; Due diligence por meio de uma abordagem baseada no risco.

## 5. Programa de Integridade

O empenho por determinada implementação se deve pela busca de uma imagem positiva perante ao mercado, trazendo à tona a concorrência limpa e, conseqüentemente, impactando na sustentabilidade e perenidade da entidade devido à redução dos riscos corporativos e o a solidez da qualidade dos sistemas internos.

Cabe ressaltar que as instituições brasileiras evoluíram nos últimos anos rumo à implementação de uma cultura corporativa mais séria e transparente. O movimento que hoje pode ser chamado de cultura de integridade é portanto fruto de um conjunto de atos normativos que interpretados de forma sistemática sinalizam para um estado ideal de coisas desejado pela sociedade. Não se pode mais conceber uma administração pública ímproba, despótica e opaca. Assim como não se pode conceber que as instituições privadas não incorporem os mesmos padrões éticos exigidos pela sociedade dos órgãos públicos. Significa dizer que este é um movimento consistente rumo à sociedade eticamente comprometida com a honestidade e a probidade.

A estruturação dos pilares do Programa de Integridade da RSDP foi inspirada na proposição da Legal Ethics Compliance (LEC).

### 5.1 Os 10 Pilares do Programa de Integridade da RSDP

#### 5.1.1 Suporte da Alta Administração

Visando dar robustez ao Programa de Integridade, o mesmo conta com o apoio explícito da Diretoria da SSDP, assegurando recursos suficientes e autonomia de gestão ao responsável pelo programa garantindo que o mesmo seja eficaz na prevenção, detecção e tratamento de condutas antiéticas. As formas de demonstrar este apoio são evidenciadas por declarações da Presidência e sua interação constante com colaboradores, assim como seu engajamento na prevenção e seu exemplo concreto de bom comportamento.

O Tom do Topo, ou seja, o exemplo vem de cima é um atributo essencial para o sucesso do Programa de Integridade.

#### 5.1.2 Avaliação dos Riscos Corporativos

O senso comum normalmente compreende risco como sendo a possibilidade de “algo não dar certo”. Conforme a ISO 31000, o processo de mapeamento de riscos envolve, entre outras etapas, entender o contexto da organização, identificar e analisar os riscos, avaliar e priorizar os mesmos, definir respostas (tratamento) aos riscos, validar, implementar e monitorar.

O tratamento do risco será realizado após a Alta Administração e a gestão de risco definir qual o “apetite ao risco” que a instituição aceita. Considerando o critério de risco estabelecido, a rede poderá tratar os riscos através de ações que visem evitar, assumir, modificar (reduzir) ou transferir (compartilhar) o risco.

### 5.1 Os 10 Pilares do Programa de Integridade da RSDP

#### 5.1.3 Código de Conduta e Políticas de Compliance

O Código de Condutas e as Políticas de Compliance são a documentação que servirá como a bússola que guiará os colaboradores da RSDP para o caminho de práticas éticas e legais na condução de suas atividades. Também servirá para evidenciar o compromisso da instituição com o Programa de Integridade, pois a efetividade do programa está ligada a qualidade e extensão das políticas e procedimentos relacionados.

Entre as principais Políticas a serem implementadas estão:

- Compliance
- Anticorrupção
- Brindes e presentes
- Doações e patrocínios
- Conflitos de interesse
- Relacionamento com fornecedores
- Consequências
- Privacidade e Segurança da Informação
- Diversidade e Inclusão
- Gestão de Custos

### 5.1 Os 10 Pilares do Programa de Integridade da RSDP

#### 5.1.4 Controles Internos

Conforme o The Committee of Sponsoring Organizations (COSO), os controles internos podem ser considerados eficientes e eficazes se a Alta Administração tiver uma segurança razoável de que: os objetivos das operações da entidade estão sendo alcançados (objetivos das operações); as demonstrações financeiras publicadas são preparadas de maneira confiável (objetivos de relatórios financeiros) e as leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos (objetivo de conformidade).

#### 5.1.5 Comunicação e Treinamento

De acordo com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), o investimento em comunicação e treinamento, a fim de educar e conscientizar toda a cadeia de valor da organização sobre compliance, é essencial para que o sistema seja efetivo.

O intuito é de que cada colaborador da RSDP, entenda os objetivos do Programa de Integridade, as regras e o seu papel para garantir o sucesso do programa. Desta forma, a identificação dos riscos, das responsabilidades e da elaboração do Código de Conduta e das Políticas, deverá ser comunicada à toda RSDP. Os principais objetivos dos treinamentos dentro do Programa são: a utilização de diversas ferramentas de educação e conscientização, a disseminação do regramento, o reforço contínuo e a abrangência irrestrita (da presidência a base operacional).

### 5.1 Os 10 Pilares do Programa de Integridade da RSDP

#### 5.1.6 Canais de Manifestação

Os canais de manifestação para acolhimento de denúncias fornecem aos colaboradores, clientes e parceiros comerciais uma forma de alertar a instituição para potenciais violações do Código de Conduta e de políticas, podendo ser a principal fonte de identificação de fraudes e não conformidades. As manifestações poderão ser realizadas de forma anônima ou identificável - essa última opção permite que o colaborador acompanhe o andamento do seu processo, sendo que em ambos os formatos o sigilo sobre seus dados é garantido, assim como a não retaliação, aqueles que de boa-fé acionam os canais.

Aqueles que querem fazer a coisa certa e estão vendo algo de errado, precisam de um canal seguro para comunicarem à Rede suas preocupações.

### 5.1 Os 10 Pilares do Programa de Integridade da RSDP

#### 5.1.6 Canais de Manifestação

##### Canais de comunicação com a Integridade da RSDP

###### O que?

Apresentar dúvida ou consulta sobre Código de Conduta ou Políticas institucionais

Apresentar denúncia ou infração ao Código de Conduta ou Políticas institucionais

Apresentar sugestão, elogio, solicitação ou reclamação sobre o serviço

###### Como?

[compliance@divinaprovidencia.org.br](mailto:compliance@divinaprovidencia.org.br)

**E-mail:** [compliance@divinaprovidencia.org.br](mailto:compliance@divinaprovidencia.org.br)

**Site:** [www.divinaprovidencia.org.br/denuncia](http://www.divinaprovidencia.org.br/denuncia)

**Intranet:** [intranet.divinaprovidencia.org.br//post/canal-de-denuncias](http://intranet.divinaprovidencia.org.br//post/canal-de-denuncias)

**E-mail:**

[compliance@divinaprovidencia.org.br](mailto:compliance@divinaprovidencia.org.br)

###### Quem?

Compliance

Compliance

Compliance

### 5.1 Os 10 Pilares do Programa de Integridade da RSDP

#### 5.1.7 Investigações Internas

Uma investigação é um exercício de averiguação de fatos, o qual permite atender às denúncias de comportamentos ilícitos ou antiéticos, através de processos internos implementados na instituição. Estes processos devem garantir a verificação dos fatos, as responsabilidades identificadas e definir, sempre que necessário, as sanções (advertência verbal, advertência escrita e demissão) ou medidas corretivas apropriadas, independentemente do nível hierárquico que as causou. Na RSDP, este processo está contemplado no Fluxo de Detecção de Denúncias – RSDP/COMPL/FLU 0001.

#### 5.1.8 Gestão de Terceiros (Due Diligence)

Para a efetividade do Programa de Integridade, precisamos avaliar se as empresas parceiras da RSDP possuem o mesmo compromisso com a integridade corporativa e lei. Com este intuito, faz-se necessária a adoção de um processo de avaliação prévia à contratação, ou seja, um processo de Due Diligence, de forma a verificar o histórico de práticas comerciais, preservando a instituição quanto a exposição a um negócio inaceitável ou que envolva riscos legais.

### 5.1 Os 10 Pilares do Programa de Integridade da RSDP

#### 5.1.9 Auditoria e Monitoramento

A finalidade da realização da auditoria interna e do monitoramento é facilitar a demonstração do funcionamento e a eficácia do Programa de Integridade, assim como a perenidade do mesmo. Enquanto que a auditoria interna realiza atividades de forma aleatória por amostragem, a fim de certificar-se do cumprimento das normas e processos instituídos pela Alta Administração, o Compliance executa tais atividades de forma rotineira, monitorando-as para assegurar o cumprimento do regramento e o controle dos riscos das atividades, em cada área organização.

A principal ferramenta que utilizaremos para o monitoramento e medição do Programa de Integridade da RSDP será a ISO 19.600/2014, que estabelece as seguintes premissas:

- Sensibilizar e motivar a equipe
- Definir escopo
- Definir a política de Compliance
- Definir os objetivos e metas
- Elaborar procedimentos internos
- Identificar riscos
- Definir papéis e responsabilidades
- Definir indicadores
- Realizar auditorias internas

### 5.1 Os 10 Pilares do Programa de Integridade da RSDP

#### 5.1.10 Diversidade e Inclusão

O fator humano é essencial para o sucesso das instituições, contribuindo diretamente na geração de valor. A diversidade de vivências dentro de uma organização tem relação com a cultura e o trabalho que está sendo desenvolvido, assim como a inclusão de diferentes grupos na reflexão e solução de problemas.

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), com o propósito de contribuir com a construção de uma sociedade melhor, em sua Agenda Positiva de Governança, propõe aos líderes de todas as organizações, medidas que possam ser adotadas para promover uma governança que inspira, inclui e transforma.

Tais medidas estão apoiadas em 6 pilares, sendo um deles a Diversidade e Inclusão, considerando que uma cultura corporativa baseada na diversidade e inclusão, além de assegurar um valor humano fundamental – o respeito à diversidade, é fonte permanente de criatividade e longevidade. Portanto, incentiva que os líderes devam agir com urgência e comprometer-se a assegurar tratamento justo e oportunidades iguais para todos, sobretudo na promoção de equidade de gênero e raça.

A RSDP reconhecida como uma entidade ética e responsável, tem consciência da necessidade de promoção de políticas corporativas que viabilizem a diversidade e a inclusão entre a sua força de trabalho, criando oportunidades equitativas e, desta forma, contribuir como um agente transformador da sociedade.

Impulsionada pelo seu propósito, o cuidado amoroso à vida, alicerçada aos seus valores – fé cristã, humanização, confiança, integridade, qualidade, sustentabilidade e solidariedade – e embasada pelas melhores práticas de governança corporativa, a RSDP incorporou no seu planejamento estratégico programas e iniciativas com o intuito de fortalecer implementações focadas na temática, estando entre elas o Programa de Diversidade e Inclusão e o Programa de Integridade.

## 5. Programa de Integridade



Figura 1. 10 Pilares do Programa de Integridade da RSDP

A woman with long, wavy red hair is smiling broadly, looking slightly to the right. She is wearing a dark, sleeveless top and has a watch on her left wrist and rings on her fingers. She is holding a small white object in her hands. The background is a blurred indoor setting with a whiteboard. A large teal graphic overlay is positioned across the middle of the image, containing the text.

# 6. Unidade Responsável e Instâncias de Integridade

## 6. Unidade Responsável e Instâncias de Integridade

### 6.1 Área de Integridade

Cabe à Área de Integridade a responsabilidade por coordenar a implementação do Programa de Integridade, que para ser eficaz deverá valer-se de um conjunto de políticas. As quais guiarão os processos e as pessoas pelo caminho da conformidade, prevenindo, detectando e mitigando possíveis desvios.

### 6.2 Comitê de Compliance

O Comitê é um órgão de governança e controle, não estatutário, de caráter permanente, informativo, consultivo e deliberativo, sem função executiva, constituído para dar suporte à Diretoria da SSDP nos assuntos relativos à integridade institucional, sendo responsável pelos mecanismos de prevenção, detecção e respostas às violações as Leis, assim como aos princípios e regras internas. A atuação do Comitê abrange toda a RSDP.

As orientações e promoções do Comitê não tem efeito vinculatório, no entanto as situações de não adesão das suas instruções serão encaminhadas à Presidente da SSDP, assim como eventuais exceções ao cumprimento de Leis, princípios e regras internas.

## 6. Unidade Responsável e Instâncias de Integridade

### 6. 2 Comitê de Compliance

#### Deveres dos membros do Comitê

Comparecer às reuniões, previamente preparado (a), com o exame dos documentos postos à disposição e delas participar ativa e diligentemente, bem como votar;

---

Manter sigilo sobre toda e qualquer informação, bem como exigir o mesmo tratamento sigiloso dos profissionais que lhe prestem assessoria, utilizando-a somente para o exercício de suas funções;

---

Declarar, previamente, que, por qualquer motivo, tem interesse particular ou conflitante quanto à determinada matéria, submetida à sua apreciação, abstendo-se de voto;

---

Zelar pela adoção dos princípios e orientações de conduta presentes nos diretórios da SSDP e da Província Mãe da Província (PROMAE);

---

Zelar pelo respeito aos referenciais permanentes da criação da RSDP, especialmente sua missão e visão;  
Prestar contas de seus atos.

As reuniões ordinárias são realizadas conforme calendário anual previamente acordado entre os membros do Comitê, enquanto as extraordinárias são convocadas a critério da coordenação ou por solicitação justificada de qualquer um dos membros. Assim, as decisões não são de execução direta, devendo ser delegadas ao executivo responsável, que, no entanto, não está vinculado ao seu cumprimento. O Regimento Interno norteia o funcionamento do Comitê de Compliance da RSDP, observadas as diretrizes da Diretoria da SSDP, o Estatuto Social, o Planejamento Estratégico (PE), os princípios e as regras internas da RSDP, bem como a legislação.

## 6. Unidade Responsável e Instâncias de Integridade

### 6.3 Agentes de Integridade

Os Agentes de Integridade são colaboradores designados pelos gestores das unidades da RSDP para representá-los nas discussões e decisões, bem como apoiar à implementação e à manutenção do Programa de Integridade da RSDP. A perspectiva é de que cada unidade da RSDP possua agentes de Integridade multiplicando as ações do Programa.

A photograph of two men sitting on a blue couch in a meeting room. The man on the left is wearing a blue shirt and has his hand to his chin, looking thoughtful. The man on the right is wearing a dark blue t-shirt and is smiling while looking at the other man. In the background, there is a whiteboard with several yellow sticky notes and a diagram. The sticky notes contain text such as 'Pull Data on Company + Title', 'Company Data store. Create Company API endpoint', 'Populate Table. Display', and 'Update to Capture more data as well.'. A large green semi-transparent banner is overlaid on the image, containing the text '7. Gerenciamento dos Riscos à Integridade' in white.

# 7. Gerenciamento dos Riscos à Integridade

## 7. Gerenciamento dos Riscos à Integridade

O gerenciamento de riscos à integridade é um dos fundamentos que torna o Programa de Integridade sustentável, a partir: da prevenção, detecção, punição e remediação de eventos que confrontem ou ameacem os princípios éticos que auxiliam no alcance dos objetivos da RSDP e preservem a sua boa imagem e a confiança frente à comunidade.

Na RSDP, risco à integridade é qualquer evento relacionado a corrupção, fraudes, irregularidades e/ou desvios éticos e de conduta, que possa comprometer os valores e padrões preconizados pela Instituição e a realização de seus objetivos.

CUIDADO A  OROSO À VIDA

**INTEGRIDADE É**

*responsabilidade*

**DE TODOS**