

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 006	
		Estabelecido em: 28/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 1 de 6
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		Classificação da informação: Pública	

1. OBJETIVO

Apresentar as diretrizes de engajamento das partes interessadas adotadas pela Santa Casa BH, visando orientá-las nos relacionamentos com os diferentes públicos, por meio da criação, manutenção e fortalecimento dos vínculos éticos e de confiança.

2. ABRANGÊNCIA

Santa Casa de Belo Horizonte e partes interessadas.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Agenda 2030: Corresponde a um conjunto de programas, ações e diretrizes que orientam os trabalhos das Nações Unidas e de seus países membros rumo ao desenvolvimento sustentável, atribuindo responsabilidade a todos os componentes da sociedade para cumprimento dos 17 ODS e suas metas.

Agente público: é toda pessoa natural que exerce, ainda que transitoriamente, com ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função em órgãos governamentais e empresas integrantes da administração pública direta e indireta, inclusive agências reguladoras, poderes legislativo, executivo ou judiciário, em qualquer país.

IBGC: Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.

ODS: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais a Organização das Nações Unidas está contribuindo a fim de que seja possível atingir a Agenda 2030 no Brasil.

Elaboração / Revisão	Análise Crítica	Aprovação
Governança Corporativa e demais Gerências 01/03/2023	Comitê Estratégico de Aprimoramento Organizacional - CEAO 21/03/2023	Núcleo de Direção Superior- NDS 31/03/2023

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 006	
		Estabelecido em: 28/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 2 de 6
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		Classificação da informação: Pública	

ONU: Organização das Nações Unidas.

Partes interessadas (Stakeholders): Pessoa ou instituição que pode afetar ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade (Provedor, Irmãos Associados, conselheiros, diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores, empregados, corpo clínico, docentes, residentes, especializandos, pesquisadores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes, voluntários, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, órgãos fiscalizadores e normativos, doadores, políticos, dentre outros).

Santa Casa BH: Santa Casa de Belo Horizonte

4. DIRETRIZES

A instituição dispõe de mecanismos para mapear regularmente as perspectivas e demandas das partes interessadas, bem como, a proximidade relacional e a capacidade de influência e impacto das atividades de cada unidade sobre todas as partes envolvidas.

O diálogo, a interação e a participação com as partes interessadas é fundamental para a qualidade e excelência de todas as unidades de negócio da Santa Casa BH.

A Santa Casa BH entende que o bom relacionamento com as partes interessadas é fundamental para impulsionar o crescimento dos negócios e trabalham em rede em prol da construção de uma boa imagem da instituição e de suas causas, buscando exercer influência em matérias de interesse público alinhadas aos seus objetivos e que apoiem as questões sociais.

As ações de engajamento da Santa Casa BH são pautadas no fortalecimento dos direcionadores estratégicos da organização, em sua visão, missão e valores, conforme delineados no Planejamento Estratégico 2021-2025, nos objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU e em sinergia com a “Política de Comunicação Institucional”.

A Santa Casa BH estimula uma cultura corporativa ética nos seus relacionamentos, que atenda às expectativas de todas as partes interessadas, pautada no respeito à diversidade e aos direitos fundamentais, buscando envolver todas as partes de forma inclusiva e garantir que não haja receio ou restrições, em consonância com as políticas “Direitos Humanos, diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas” e “Compliance e Integridade” da instituição.

O engajamento das partes interessadas da Santa Casa BH, apresenta as seguintes princípios:

- Dar conhecimento e fazer cumprir as Regras Institucionais de Conduta;

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 006	
		Estabelecido em: 28/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 3 de 6
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		Classificação da informação: Pública	

- Prezar pela transparência, ética e respeito nos seus relacionamentos;
- Disponibilizar canais de comunicação que contribuam na troca de informações;
- Comunicar de forma empática e respeitosa;
- Divulgar o canal de ouvidoria e Serviço de Atendimento ao Cliente para realizar reclamações, elogios e sugestões e o Canal Confidencial de Denúncias para denúncias;
- Nortear a comunicação de forma participativa e atenta, de modo a favorecer a interação, o diálogo e a geração de valor compartilhados;
- Prezar por uma comunicação não violenta;
- Avaliar de forma contínua as condutas vigentes relativas ao engajamento das partes interessadas, a fim de detectar impactos positivos e negativos;
- Divulgar a “Política de Comunicação Institucional” adotada pela instituição.
- Fomentar as ações de responsabilidade social e ambiental dentro e fora da instituição.

A Declaração dos Direitos e Deveres do Paciente deve ser comunicada pela instituição a todas as partes interessadas: pacientes/clientes, acompanhantes, familiares, voluntários e visitantes.

A Santa Casa BH trabalha ativamente para que todas as partes interessadas tenham ciência acerca de seus papéis, notadamente em relação a incidentes de segurança.

Todas as partes interessadas da Santa Casa BH receberão junto às Regras Institucionais de Conduta, o Termo de Recebimento e Compromisso correspondente ao seu vínculo, para ser assinado. Essas regras institucionais disseminam valores e princípios éticos em que a instituição acredita e apresenta os regramentos e as condutas que devem ser seguidas nos seus relacionamentos profissionais.

A Santa Casa BH, atenta ao seu propósito de melhorar a vida das pessoas, busca atrelar a sustentabilidade econômica à geração de valor para a sociedade, trabalhando para prevenir e mitigar os efeitos negativos de suas atividades e considerando as necessidades de suas partes interessadas como aspectos conectados à sua atuação. Nesse sentido, a atenção ao bem-estar atual e no longo prazo de colaboradores, clientes, pacientes e comunidade, são itens considerados de grande importância para a instituição.

Em seu relacionamento com as partes interessadas, a Santa Casa BH visa promover e fortalecer a implementação da Agenda 2030 da ONU e o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em especial os ODS 3: “Saúde e Bem Estar”, 5: “Igualdade de Gênero”, 12: “Consumo e Produção Responsáveis” e 16: “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”.

4.1 Regras gerais para o relacionamento com agentes públicos

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 006	
		Estabelecido em: 28/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 4 de 6
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		Classificação da informação: Pública	

O relacionamento com agente público no exercício da sua função deverá obedecer critérios profissionais e de formalidades, as regras gerais que devem ser observadas por todas as partes interessadas são:

O relacionamento e a interação com quaisquer agentes públicos devem ser éticos e transparentes, respeitando as normas que regem a administração pública, as leis e regulamentos vigentes, incluindo as leis de combate à corrupção brasileira e internacionais, assim como os princípios estabelecidos nas Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa de Belo Horizonte, na “Política de Compliance e Integridade” e “Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas”.

É dever de todos os colaboradores a serviço da Santa Casa BH, inclusive membros da de interrompendo qualquer interação que fuja dos moldes éticos ou que esteja em desacordo com os princípios da instituição, notificando imediatamente a Gerência de Auditoria e Compliance sobre o ocorrido para possíveis tratativas de incidentes.

A Santa Casa BH se compromete em agir ativamente, após tomar conhecimento da conduta, que qualquer agente público receba, ofereça ou solicite suborno, propina, pagamentos para facilitação ou outros pagamentos ilícitos da instituição ou de terceiros que estiverem em nome ou por interesses dela, mesmo sem prévia autorização.

É obrigatória a formalização no Canal Confidencial de Denúncia de qualquer evento que levante suspeita de conduta inadequada ou que possa colocar em risco a reputação da Santa Casa BH.

Não é permitido o oferecimento, a promessa, a entrega ou a aceitação, diretamente ou por meio de terceiros, de benefícios econômicos ou de vantagens indevidas de qualquer gênero a agentes públicos como forma de facilitar negócios, omitir atos ou obter benefícios, ainda que indiretos, para a Santa Casa BH, tais como a obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões.

As atividades de relações governamentais deverão ser exercidas de forma isenta e independente, sem apego a ideologias políticas ou partidárias, visando exclusivamente a defesa dos legítimos interesses da instituição. As comunicações devem ser claras, objetivas e transparentes sem margem a duplo entendimento ou interpretações equivocadas sobre a intenção reais da Santa Casa BH.

É expressamente proibido interferir ou dificultar a fiscalização ou investigação por parte de quaisquer órgãos públicos, fiscalizatórios ou regulatórios. Todo início de processo fiscalizatório deve ser imediatamente comunicado à Gerência de Qualidade, que direciona o tema à área responsável mais tecnicamente qualificado ou realiza o acompanhamento da diligência.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 006	
		Estabelecido em: 28/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 5 de 6
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		Classificação da informação: Pública	

No fornecimento de pareceres técnicos, esclarecimentos, sugestões e informações a agentes públicos, todo o conteúdo deverá ser íntegro, autêntico e atualizado, não sendo permitido o falseamento de fatos, dados e argumentos.

Em sinergia com a “Política de Compliance e Integridade”, não devem ser oferecidos brindes e presentes a Agentes Públicos, notadamente durante as inspeções, licitações, obtenção de autorizações, licenças, alvarás ou outro trâmite administrativo envolvendo interesses da Santa Casa BH, em consonância com o ODS 16: “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”, e metas, 16.5: “Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas” e 16.6: “Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis”.

5. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Este normativo deve ser revisado a cada dois anos com relação à aderência às Políticas, às Normas, aos Procedimentos ou sempre que identificadas mudanças significativas nos processos.

6. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

Todas as suspeitas de violação da presente Política podem ser reportadas à Gerência de Auditoria e Compliance, informadas via e-mail ao compliance@santacasabh.org.br ou registradas, de forma anônima ou identificada, no Canal Confidencial de Denúncia, disponível no site, www.ouvidordigital.com.br/santacasabh ou pelo 0800 892 5020, para a devida apuração. Não serão permitidas, nem toleradas qualquer forma de retaliação ao denunciante que utilizar, de boa-fé, conforme estabelecido nas Regras Institucionais de Conduta.

Os envolvidos nos fatos, após o processo de apuração, se comprovada a violação a essa ou outras Políticas estarão sujeitos às Regras de Consequências previstas nos normativos da Santa Casa BH.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Política de Compliance e Integridade, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

Política de Comunicação Institucional, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 006	
		Estabelecido em: 28/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 6 de 6
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS		Classificação da informação: Pública	

SANTA CASA DE BELO HORIZONTE. Estatuto da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2022.

SANTA CASA DE BELO HORIZONTE. Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/compliance/>

BELINKY, Aron. ODS ou ESG? A criação de um artefato para análise de instrumentos de avaliação ou orientação de negócios pela perspectiva da sustentabilidade.

Tese de doutorado EAESP/FGV, São Paulo, 2022. Disponível em <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/31914> . Acesso em 19/02/2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA (IBGC). Boas Práticas para uma Agenda ESG nas organizações. Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - São Paulo, SP : IBGC, 2022.

ONU - Organização das Nações Unidas. Pacto Global Rede Brasil. Acessível em <http://www.pactoglobal.org.br>. Acesso em 28/02/2023.

ONU - Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaração-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em 28/02/2023.

Manual para organizações prestadoras de serviço de saúde – OPSS:Versão 202-2026. São Paulo: Organização Nacional de Acreditação, 2021

8. ANEXOS

Não se aplica.