

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 006
		Estabelecido em: 28/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 1 de 7
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

## 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 BH 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 (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) e suas metas.

**Agente público:** Qualquer colaborador público, agente político, servidor público ou empregado de empresas públicas, pertencente à administração pública direta e indireta de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios e de empresa incorporada ao patrimônio público ou de entidade em cuja criação ou custeio tenha participado do erário público, ainda que em exercício transitório de cargo ou função sem remuneração.

**CEAO:** Comitê Estratégico e de Aprimoramento Organizacional é um órgão executivo exercido por meio de um fórum colegiado de planejamento, administração, governança corporativa e assistencial, gestão de riscos, controle, orçamento, finanças, elaboração de políticas, programas e projetos subordinados ao NDS (Núcleo de Direção Superior) e a Provedoria.

**Compliance:** É a conformidade de práticas e condutas com as regras, normativos e legislações vigentes. O termo *Compliance* tem origem no verbo em inglês *to comply*, que significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna, um comando ou um pedido.

**Conflito de Interesses:** Toda situação que ocorre quando alguém age, influência, toma decisões de forma parcial ou omite ações/informações, sendo motivado por interesses que não são da instituição. Pode ser causado por relacionamentos de qualquer tipo, pela realização de atividades dentro e fora da instituição e por atos que resultem em benefício próprio ou de terceiros.

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 006
		Estabelecido em: 28/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 2 de 7
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

**IBGC:** Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.

**NDS:** O Núcleo de Direção Superior é um órgão de direção geral da Associação, presidido pelo Provedor, de caráter colegiado com atribuições próprias, nos termos do Estatuto da Santa Casa BH.

**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.

**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, colaboradores, corpo clínico, docentes, residentes, especializando, pesquisadores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes, voluntários, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, órgãos fiscalizadores e normativos, doadores, políticos, pacientes/clientes, acompanhantes, familiares, voluntários e visitantes, dentre outros).

**PRS (Procedimento Sistêmico):** Documento que descreve uma atividade ou interação sistêmica da instituição. Esse documento é aplicável a partir da interação das ações entre um conjunto de processos. A abrangência que consta no PRS deverá citar o (s) processo (s) envolvido (s) na atividade/tarefa e quem executa. É importante salientar que quando a abrangência do documento envolver somente um processo deverá ser descrito um POP - Procedimento Operacional Padrão e quando envolver dois ou mais processos será considerado PRS.

**Santa Casa BH:** Santa Casa de Belo Horizonte.

**Suborno:** Atividade ilícita que consiste na ação de induzir alguém a praticar determinado ato em troca de vantagem indevida, seja em dinheiro, bens materiais ou outros benefícios particulares.

**Vantagem Indevida:** todo benefício indevido, seja bem material, lucro, ganhos, privilégios ou valores financeiros oferecidos, prometidos ou entregues com o objetivo inapropriado de influenciar ou recompensar qualquer ato, decisão ou omissão de uma pessoa, seja ele agente público, pessoa politicamente exposta ou agente privado.

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 006
		Estabelecido em: 28/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 3 de 7
<b>ENGAGEMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

#### 4. DIRETRIZES

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 a sustentabilidade de seus negócios e trabalha 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 apoiam 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 *vigente*, nos objetivos de desenvolvimento sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU) e em sinergia com a “Política de Comunicação Institucional (POL INST SCBH 008)”.

A Santa Casa BH estimula uma cultura corporativa ética e inclusiva 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 (POL INST SCBH 007)” e “*Compliance e Integridade* (POL INST SCBH 002)” da instituição.

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

- Transparência, ética e respeito nos seus relacionamentos;
- Comunicação clara, empática, respeitosa e não violenta, garantindo a circulação clara, acessível e proativa de informações relevantes entre a instituição e suas partes interessadas;
- Alinhamento estratégico: o engajamento deve contribuir para a realização da missão institucional, fortalecendo a imagem pública, a sustentabilidade, o ensino, a pesquisa e a assistência de qualidade;
- Fomento de ações de responsabilidade social e ambiental dentro e fora da instituição.
- Comunicação participativa e atenta, de modo a favorecer a interação, o diálogo e a geração de valor compartilhados entre a instituição e seus grupos de interesse;
- Avaliação e melhoria contínua das condutas vigentes relativas ao engajamento das partes interessadas, a fim de detectar impactos positivos e negativos;

Para o cumprimento destes princípios a instituição apresenta como diretrizes os seguintes compromissos:

- Disponibilização de canais que contribuam para a troca de informações;
- Divulgar o canal de ouvidoria e Serviço de Atendimento ao Cliente para realizar reclamações, elogios e sugestões e o Canal Confidencial de Denúncia para denúncias;
- Divulgação da “Política de Comunicação Institucional” adotada pela instituição.

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 006
		Estabelecido em: 28/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 4 de 7
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

O Manual de Direitos e Deveres dos cidadãos usuários dos serviços de saúde ofertados pela Santa Casa BH devem ser comunicados pela instituição a todas as seguintes 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 têm acesso às Regras Institucionais de Conduta disponibilizadas no site da instituição. 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

O relacionamento com agente público no exercício da sua função deverá obedecer a critérios profissionais e de formalidades e 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, livres de conflitos de interesses, 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 BH, na “Política de *Compliance e Integridade (POL INST SCBH 002)*” e “Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas (*POL INST SCBH 007*)”.

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 006
		Estabelecido em: 28/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 5 de 7
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

- 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.
- 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” (POL INST SCBH 002), não devem ser oferecidos brindes e presentes a agentes públicos, notadamente durante as inspeções, auditorias, 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: “Reducir 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. DOS MECANISMOS DE CONTROLE E DOS DESDOBRAMENTOS:

Esta política será avaliada periodicamente, por meio de relatórios de resultados, incluindo indicadores, auditorias, pesquisas de satisfação, análise crítica, relatórios de sustentabilidade, conforme mecanismo de controle a ser estabelecido por cada área, visando avaliar a adesão, aplicabilidade e eficácia da diretriz, além de fornecer uma visão abrangente do impacto institucional.

Os processos relativos a esta política serão desdobrada de forma transversalizada, sendo que seu fluxo de aplicação operacional deverá ser detalhado por meio de PRS - Procedimento Sistêmico específico. O monitoramento dos resultados da respectiva política serão mensurados e analisados por meio de instrumento (s) acima referenciado (s), de forma contínua.

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 006
		Estabelecido em: 28/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 6 de 7
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

## 6. 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.

## 7. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

Na Santa Casa BH, valorizamos a colaboração para um ambiente íntegro. Caso presencie ou tenha conhecimento de qualquer irregularidade, reúna o máximo de informações e evidências possíveis e denuncie de forma segura pelo site [www.ouvidordigital.com.br/santacasabh](http://www.ouvidordigital.com.br/santacasabh) ou pelo telefone 0800 892 5020. A denúncia pode ser feita anonimamente ou com identificação, de acordo com sua escolha. Sua identidade será preservada, e a Santa Casa BH não permitirá qualquer tipo de retaliação.

Os envolvidos nos fatos, após o processo de apuração, se comprovada a violação a essa ou a outras Políticas e normas correlatas estarão sujeitos às medidas disciplinares, administrativas e legais cabíveis, conforme previsto: (i) nas regras internas da Santa Casa BH, como no PRS INST CONF CULT 001 – Procedimentos sobre Aplicação de Regras de Consequências; (ii) na legislação aplicável (LGPD, CLT, etc.); e (iii) nos instrumentos contratuais pertinentes, sem prejuízo de eventual responsabilização civil, penal ou administrativa perante as autoridades competentes.

## 8. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

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

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 29 maio 2025.

ONU - Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaração-universal-direitos-humanos>. Acesso em 29 maio 2025.

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 006
		Estabelecido em: 28/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 7 de 7
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

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

SANTA CASA BH. Estatuto da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2024. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/organizacao/> Acesso em 17/04/2025.

SANTA CASA BH. Política de Compliance e Integridade. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>. Acesso em 17/04/2025.

SANTA CASA BH. Política de Comunicação Institucional. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>. Acesso em 17/04/2025.

SANTA CASA BH. Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>. Acesso em 17/04/2025.

SANTA CASA BH. Manual de Direitos e Deveres dos cidadãos usuários dos serviços de saúde ofertados pela Santa Casa BH. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/wp-content/uploads/2023/06/Manual-de-Direito-e-Deveres-do-Paciente-Santa-Casa-BH.pdf>. Acesso em 08/05/2025.

SANTA CASA BH. Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/compliance/>. Acesso em 01/04/2025.

## 9. ANEXOS

Não se aplica.

Elaboração / Revisão	Análise Crítica	Aprovação
Governança Corporativa, demais Gerências e Superintendentes responsáveis  Data: 24/06/2025	Comitê Estratégico de Aprimoramento Organizacional - CEOA  Data: 14/08/2025	Núcleo de Direção Superior- NDS  Data: 19/08/2025