



MAINSTREAM
SERVIÇOS

CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA DA MAINSTREAM SERVIÇOS





<i>Mensagem do DIRETOR EXECUTIVO</i>	3
<i>Aplicabilidade do Programa de Compliance e as Partes Responsáveis</i>	4
<i>Visão Geral</i>	5
<i>Comprometimento</i>	8
<i>O que Esperamos dos Colaboradores</i>	9
<i>Respeito pelos Direitos Humanos e pelo Trabalho Livre de Assédio</i>	10
<i>O que Esperamos dos nossos Líderes/Gestores</i>	12
<i>O que a Mainstream Serviços Espera de Seus Parceiros de Negócios</i>	14
<i>Fraude, Desperdício e Abuso</i>	16
<i>Presentes, Brindes e Hospitalidade</i>	17
<i>Contribuições e Patrocínios Benéficos</i>	18
<i>Doações Políticas</i>	19
<i>Manutenção de Registros e Relações Financeiras</i>	20
<i>Relacionamento com o Poder Público</i>	22
<i>Resposta a Inquéritos e Investigações</i>	23
<i>Mídias Sociais</i>	24
<i>Conflito de Interesses</i>	25
<i>Meio Ambiente, Saúde e Segurança</i>	26
<i>Ao deixar a Mainstream Serviços: Rescisão Contratual</i>	27
<i>Denúncias e Reclamações: Descumprimento do Código de Ética e Conduta</i>	28
<i>O Canal de Integridade</i>	30
<i>Termo de Compromisso</i>	31





MAINSTREAM
SERVIÇOS

Mensagem do DIRETOR EXECUTIVO

Um dos ativos mais valiosos da Mainstream Serviços é o nosso compromisso de sempre realizar esforços no aprimoramento técnico de nossas atividades profissionais, atividades essas pautadas pela busca de fazer o certo nas relações profissionais e interpessoais. Nosso Código de Conduta e Ética é uma parte importante desse compromisso. Todos temos o dever de manter este código, juntamente com nossas políticas e a lei, realizando nossos trabalhos de forma aberta e honesta.

O código abrange uma variedade de tópicos, estabelecendo princípios básicos para ajudar a orientar todos nós na realização desse objetivo comum, tomar as decisões certas, por este motivo é importante entender seu conteúdo e aplicar diariamente seus princípios. Este Código de Conduta e Ética é uma extensão natural da nossa visão corporativa e de mundo. No centro deste Código, e permeando suas páginas, há um compromisso duradouro com o comportamento ético. É um manual para integridade.

É importante entender que nossa reputação é mantida e aprimorada ou diminuída pelas decisões, ações e senso de ética empresarial de cada pessoa, e quando tomamos o tempo para fazer o que é certo, agimos com integridade e construímos confiança. Assumimos este compromisso com vocês nossos colaboradores e perante toda a sociedade, incluindo neste os órgãos públicos que nos relacionamos por força contratual.

Agradecemos por seu trabalho para tornar esse compromisso realidade.





Aplicabilidade do Programa de Compliance e as Partes Responsáveis

- a. O PROGRAMA DE COMPLIANCE & GESTÃO DE RISCOS EM COMPLIANCE se aplica a todos os membros da força de trabalho e inclui membros do conselho de administração, alta direção, diretores, gerentes, funcionários, terceiros e profissionais em geral. As diretrizes contidas neste Código de Conduta e Ética devem ser sempre observadas por todos os colaboradores, no desempenho de qualquer atividade.
- b. Todos os colaboradores são obrigados a seguir as políticas de Compliance, e todas as leis e regulamentos governamentais aplicáveis.
- c. Neste código o termo “colaboradores” inclui todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que estejam vinculadas à sede da empresa, executando algum serviço, tais como: funcionários, fornecedores, prestadores de serviço, estagiários, residentes, internos e estagiários.
- d. No caso de terceiros, fornecedores e parceiros prestadores de serviço, o fiscal do contrato deverá fornecer uma cópia deste Código de Conduta e Ética e demais políticas de Compliance aplicáveis. Os terceiros, fornecedores e parceiros prestadores de serviço, devem apresentar evidências de um Programa de Integridade Corporativa e Compliance existente, ou declarar vontade de cumprir o Programa de Integridade Corporativa e Compliance.
- e. **O desconhecimento do Código não é desculpa** - Como parte da nossa estrutura administrativa e programas de treinamento, todos os colaboradores tomam conhecimento das normas deste Código de Conduta e Ética e aprendem como aplicá-las. **Não conhecer o Código não é desculpa para violá-lo.**





Visão Geral

- a. Este código busca auxiliar e apoiar nossos colaboradores a fornecer um serviço de gestão eficaz e moderno, dentro de princípios éticos. É dever de todo colaborador manter um alto nível de competências e condutas profissionais.
- b. A boa prática envolve esforços genuínos para compreender as necessidades culturais e contextos de diferentes para obter bons resultados de gestão.
- c. É dever da Mainstream Serviços atuar como Empresa, com o compromisso de desenvolver projetos inclusivos de relevância, que privilegiem o ser humano, sua coparticipação, sua ética e dignidade, por meio de ações sociais, educacionais, tecnológicas e práticas de gestão, contribuindo com construção de uma sociedade justa, fraterna, participativa e solidária.
- d. Fazer história como empresa, com atuação especial na consultoria em gestão na área da saúde, compromissada com as causas sociais, e orientada para incluir e valorizar os talentos humanos e suas ideias.
- e. São princípios da Mainstream Serviços:
 - I. O respeito como base de todos os relacionamentos. Isso implica o reconhecimento à existência do outro e a defesa da dignidade da pessoa humana;
 - II. A justiça, cujo significado é igualdade na diferença, defesa do exercício dos direitos de todas as naturezas por todos os indivíduos e segmentos da sociedade;
 - III. A solidariedade, sinônimo de empenho na promoção de ações favorecedoras do crescimento e realização de todos e cada um.
- f. Para podermos cumprir nossa missão e viabilizar a construção da visão de futuro definida, nossas atitudes e comportamentos se nortearão e apoiarão na disseminação e na prática dos seguintes valores:
 - I. A honestidade e a retidão na condução de nossos negócios;
 - II. A responsabilidade na realização de ações de efetivo benefício coletivo;
 - III. A busca da excelência, expressa na qualidade social de nossos produtos e serviços;
 - IV. A ousadia para analisar as tendências de futuro e transformar as ideias





consideradas viáveis em fatos concretos e dinâmicos;

V. compromisso com a busca da verdade e a defesa rigorosa de sua presença nas relações internas e externas de trabalho;

VI. Comprometimento na realização do trabalho com profissionalismo e transparência, respeitando procedimentos definidos pela organização e regulamentados em lei e na sociedade;

VII. A humildade e a coragem no enfrentamento dos desafios;

VIII. A integridade na construção e preservação do nosso patrimônio e de nossa imagem na sociedade;

IX. A clareza e a precisão na divulgação de informações, sem prejuízo da confidencialidade, e o empenho na criação de estruturas e canais de comunicação que favoreçam e promovam a livre circulação de informações.

g. São princípios:

I. Integridade no Atendimento ao Paciente e Apoio às Comunidades que Atendemos:

II. Honrar os direitos dos pacientes e tratar os pacientes com dignidade e respeito.

III. Prestar cuidados compassivos e exceder padrões para atendimento de qualidade e segurança do paciente.

IV. Não é permitido nenhum tipo de distinção na disponibilidade de serviços ou no cuidado que prestamos com base em: Idade, sexo, deficiência, raça, cor, religião, origem regional, orientação sexual real ou percebida ou estado civil.

V. Respeite os direitos dos pacientes, incluindo, mas não se limitando a, o seguinte: Responda prontamente e cortês às consultas e solicitações dos pacientes. Respeite os desejos do paciente através de diretrizes avançadas e planejamento assistencial.

VI. Certifique-se de que os procedimentos de visitação do paciente sejam aplicados.

VII. Notifique imediatamente o responsável se você não entender claramente as necessidades dos pacientes, residentes e/ou seus familiares.

VIII. Respeite o direito à privacidade dos pacientes e respeite a política de divulgação de informações e integridade corporativa.

h. Colaboradores, funcionários ou parceiros privados, que se envolverem em acesso ou





MAINSTREAM SERVIÇOS

divulgação não autorizados de informações e dados de pacientes estarão sujeitos a ações disciplinares até e incluindo a rescisão do emprego/contrato. Os indivíduos também podem estar sujeitos a sanções administrativas sob a égide da LGPD (Lei Geral de proteção de dados) e Leis civis ou criminais.

- i. Colaboradores, funcionários ou parceiros privados, devem obedecer a todas as leis de privacidade aplicáveis, portanto, manuseiem dados pessoais de forma responsável e apenas para fins legítimos, exigidos para cumprimento de determinada tarefa ou serviço.
- j. Denuncie imediatamente suspeitas de violações do manuseio de dados pessoais a um supervisor, ao Comitê de Compliance e ética da Mainstream Serviços ou em nossa Canal de Integridade.
- k. Integridade ética e transparência com as Informações Financeiras e de Faturamento:
 - I. Exercite a boa fé e a honestidade em todas as transações financeiras e transações de faturamento.
 - II. Registro de todas as movimentações, transparência de ações perante os órgãos e secretarias reguladoras.
- l. Integridade e conduta ética no Local de Trabalho:
 - I. Respeite a diversidade e promova a inclusão.
 - II. Proteja a confidencialidade das informações do paciente, residente, associado e organizacional.
 - III. Evite conflitos de interesse e/ou o aparecimento de conflitos.
 - IV. Use nossos recursos de forma responsável.

Conformidade Legal e Regulatória

- I. Cumpra todas as leis, regulamentos e políticas que regem o que fazemos.
- II. Respeite e siga todas as políticas de Compliance.

m. Responsabilidade Ética

- I. Denuncie qualquer suspeita ou violação real do Código de Conduta e Ética, Lei, Regulamento ou Política através de nossos canais de comunicação).





Comprometimento

- a. O Código de Conduta e Ética e as políticas de Integridade Corporativa e Compliance nos informam sobre o que devemos fazer (conformidade) e o que não devemos fazer (ética). Nossos valores nos diferenciam e cada um de nós deve fazer sua parte para atingir e manter os melhores padrões éticos. Dada a sua importância, o Código de Conduta e Ética é revisto e aprovado tanto pelo Conselho de administração, o CONSAD, quanto pela Diretoria Executiva, a DIREX. Todas as políticas de Compliance devem ser consistentes com este documento.
- b. O Código de Conduta e ética foi projetado para fornecer orientação geral, não aborda todas as situações. Orientações mais específicas são fornecidas nas políticas e procedimentos de Compliance. Este Código de Conduta é uma parte crítica de nosso Programa De Compliance & Gestão De Riscos Em Compliance, e os padrões aqui descritos se aplicam a todos os colaboradores.



Faça a coisa certa:

- a) Leia este Código de Conduta e ética, procurando entender como ele se aplica.
- b) Consulte este Código de Conduta e Ética e as demais políticas de Compliance em todas as situações.
- c) Se um assunto parece incerto, você deve procurar ajuda de seu supervisor. Se isso não esclarecer o assunto, você deve procurar mais assistência (Compliance Officer) até que o problema seja claramente resolvido, incluindo buscar a o Canal de Integridade
- d) Participe de todos os treinamentos de Compliance, inclusive sobre este código de Conduta e ética.
- e) Assuma diariamente seu compromisso como colaborador em seguir cumprindo com os princípios e diretrizes deste código.
- f) O Código de Conduta e ética não é um contrato de trabalho ou de prestação de serviços, nem se destina a fornecer quaisquer direitos expressos ou implícitos de continuação do emprego, ou de contrato. Uma conduta contrária ao Código de Conduta e ética resultará em uma investigação e possível ação disciplinar, até e incluindo demissão ou rescisão contratual.





O que Esperamos dos Colaboradores

- a. Como colaborador, espera-se que você seja honesto, aja de forma ética e demonstre integridade em todas as situações. Confiamos em você para fazer a coisa certa. O respeito deve prevalecer no ambiente de trabalho de forma a coibir situações que configurem pressões, intimidações ou ameaças no relacionamento entre os funcionários independentemente de seu nível hierárquico, bem como o relacionamento da empresa com concorrentes, parceiros e agentes públicos, deve ser pautado pelos princípios contidos neste código.
- b. O Código de Conduta fornece orientação geral, mas não é tudo inclusivo. Essa orientação não substitui a leitura, a compreensão e o acompanhamento das políticas e procedimentos hospitalares, das práticas empresariais de gestão hospitalar, dos processos e das leis e regulamentos de saúde.
- c. Na maioria das vezes, o bom senso fornece excelentes guias. Se um assunto parece incerto, você deve procurar ajuda de seu supervisor. Se isso não esclarecer o assunto, você deve procurar mais assistência até que o problema seja claramente resolvido, incluindo buscar a o Canal de Integridade.





Respeito pelos Direitos Humanos e pelo Trabalho Livre de Assédio

- a. Não toleramos qualquer forma de assédio, incluindo assédio verbal, físico, visual ou sexual, onde a intenção é criar um ambiente ofensivo, hostil ou intimidador. Não tomamos decisões baseadas em raça, credo, cor, idade, sexo, estado civil, origem nacional, religião, orientação sexual, identidade de gênero, deficiência física ou mental. Nós nos esforçamos para criar e manter um ambiente livre da violência, tanto real quanto implícita.
- b. Praticamos o princípio da igualdade de oportunidades de emprego sem considerar raça, religião, idade, ascendência, local de origem, cidadania, nacionalidade, sexo, orientação sexual, gênero, identidade de gênero, expressão de gênero, incapacidade, estado civil, situação familiar, afiliação política ou qualquer outra característica pessoal protegida pela lei aplicável.
- c. Não toleraremos qualquer forma de trabalho forçado, compulsório ou infantil em nossa empresa. Esperamos que nossos fornecedores / parceiros sigam os mesmos Padrões.



Faça a coisa certa:

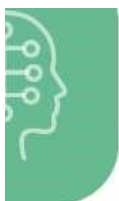
I. Entenda e cumpra nosso compromisso com o Compliance, procedimento, normas, políticas, práticas e processos empresariais, valores e quaisquer leis e regulamentos aplicáveis, bem como este Código de Conduta e ética.

II. Você é responsável para reconhecer e resolver preocupações éticas e de conformidade relacionadas ao trabalho e demonstrar seu compromisso em manter a ética e o cumprimento em suas tomadas e condutas diárias.

III. Reporte ao seu Supervisor/Gerente/Diretor/Chefe ou ao Comitê de Compliance e Ética qualquer conduta discriminatória ou assediadora que você tome conhecimento ou testemunhe, utilize da Linha de Direta de Compliance.

IV. Denuncie imediatamente se você sentir que sofreu algum tipo de assédio (verbal, físico, visual ou sexual), ou ter testemunhado ou sido informado de um incidente.

V. Siga todas as leis e políticas de saúde e segurança no local de trabalho em sua localização. Denuncie atos ou condições de trabalho inseguros. Participe de reuniões e treinamentos.





MAINSTREAM
SERVIÇOS

VI. Não use ou divulgue informações confidenciais para ganho ou benefício pessoal, e não as compartilhe com amigos, familiares ou outros da comunidade.

VII. Comportar-se de maneira exemplar.





O que Esperamos dos nossos Líderes/Gestores

- a. Como acontece com todos os funcionários, esperamos que nossos líderes entendam os resultados dos negócios, é essencial agir com integridade cumprindo as normas de saúde. Para sustentar uma cultura onde a confiança e a conduta profissional responsável são esperadas, nossos líderes devem ser um recurso confiável para os funcionários.
- b. Espera-se que os líderes se apropriem do cumprimento de suas áreas de responsabilidade. Identifique os riscos de Compliance e tome medidas imediatas para mitigá-los. Certifique-se de que seus funcionários entendam as leis, os contratos de gestão, as propostas técnicas e os regulamentos com os quais eles devem estar cumprindo.



Faça a coisa certa:

- I. Liderar pelo exemplo; reforçar com os colaboradores que os resultados dos negócios não são mais importantes do que agir com integridade.
- II. Criar e manter um ambiente de trabalho que incentive a colaboração, a cooperação e o profissionalismo.
- III. Disponibilizar os funcionários para (e reforçar a importância) de participar dos treinamentos de Compliance.
- IV. Considere os esforços e resultados de Compliance ao avaliar cada indivíduo sob sua liderança.
- V. Promover uma comunicação aberta na qual questões possam ser levantadas para discussão sem medo de retaliação.
- VI. Não incentive, dirija ou tolere violações do Código de Conduta e Ética. Nunca tolere uma violação da lei.
- VII. Não revide ninguém por fazer uma pergunta ou relatar uma preocupação de boa-fé.
- VIII. Trate imediatamente as questões de Compliance em seu departamento e tome as medidas apropriadas, documentando-as. Os recursos para ajudá-lo incluem a busca consultiva de especialistas no assunto na Diretoria de Controle Interno, Diretoria de Qualidade, Comitê de Compliance e Ética, departamento de Recursos Humanos, e o Compliance Officer.





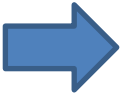
MAINSTREAM
SERVIÇOS

IX. Aplique a política disciplinar (PAR), diretrizes e outras normas de forma justa e consistente, documentando-a. A Aplicação de qualquer medida disciplinar é de estrita responsabilidade do líder (gestor/superior hierárquico)





O que a Mainstream Serviços Espera de Seus Parceiros de Negócios

- a. A política de Compliance consiste em conduta íntegra dos seus negócios. A Mainstream Serviços respeita todas as leis aplicáveis em termos de luta contra a corrupção e suborno em todas as suas formas em transações comerciais com os seus parceiros.
- b. A Mainstream Serviços garante a seleção de fornecedores e prestadores de serviços confiáveis por meio do cumprimento do regulamento de compras e contratações. O relacionamento entre a Mainstream Serviços e seus parceiros de negócios deve acontecer sempre no âmbito institucional, as condições contratuais devem ser explícitas, documentadas e cumpridas conforme com legislação vigente e com as boas práticas de mercado.
- c. Os parceiros de negócio devem ter conhecimento e declarar cumprimento do regulamento de compras e contratações, políticas de Compliance aplicáveis, procedimento de Due Diligence e este Código de Conduta e ética.
- d. Nenhum parceiro de negócio deve oferecer, fornecer, prometer, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, seja pecuniária ou de qualquer outra natureza, cujo objetivo seja obter uma relação comercial ou outra facilidade.
- e. Todo parceiro de negócio deve atuar com integridade na negociação e concessão de contratos em todas as transações de compra e serviço, obedecendo o regulamento de compras e contratações, e demais procedimentos internos, deve ainda, certifique-se de cumprir as políticas da nossa empresa.
-  f. A abordagem robusta sobre suborno e corrupção deve ser comunicada a todos os parceiros de negócio no início da relação comercial com eles e, conforme apropriado posteriormente. A Mainstream Serviços adota um Padrão Corporativo de Antissuborno e Anticorrupção - Due Diligence que estabelece procedimentos para a realização de Due Diligence em relação a tais Parceiros. Nenhum parceiro de negócio lidará com funcionários públicos em nome da Mainstream Serviços deve ser autorizado a fazê-lo sem antes concordar, por escrito, em cumprir todas as leis Antissuborno e anticorrupção e cumprir os requisitos da Política Antissuborno e Anticorrupção e este Código de Conduta e Ética.
- g. Parceiros de negócio que se recusam a aceitar ou oferecer suborno, ou aqueles que levantam preocupações ou relatam as irregularidades de outros, não sofrerão retaliações. A Mainstream Serviços incentiva a abertura e apoiará qualquer pessoa que levante preocupações genuínas de boa-fé sob este Código de Conduta e Ética.



QUIZ: O que faço se acho que um parceiro de negócio não está cumprindo os termos do contrato?

– Relate ao seu superior hierárquico suas preocupações e trabalhe com ele ou ela para determinar o que fazer a seguir. Isso pode envolver a revisão do contrato em si, a comunicação com as partes interessadas internas e o trabalho com especialistas dentro da Mainstream Serviços (tais como Compliance Officer, Jurídico, Controle Interno, Comitê de Compliance, financeiro).

– Não tire conclusões precipitadas imediatamente, mas não deixe o tempo escapar. Quanto mais cedo você resolver o problema com o fornecedor, mais proteção para a empresa e as pessoas que servimos.





MAINSTREAM
SERVIÇOS

Fraude, Desperdício e Abuso

- a. Trabalhamos para prevenir, detectar e corrigir fraudes, desperdícios e abusos relacionados aos benefícios de saúde pagos pelo governo. Avaliamos rotineiramente o risco de que condutas ilegais possam ocorrer.

- b. Essas avaliações incluem revisões de riscos do negócio, avaliação da gerência de qualidade, padrões de faturamento e outras atividades de auditoria e monitoramento. Quando a fraude, o desperdício ou o abuso são identificados, abordamos a questão através de ações corretivas apropriadas, que podem incluir um relatório de nossas descobertas ao governo e um reembolso de qualquer pagamento indevido.





Presentes, Brindes e Hospitalidade

- a. Os funcionários não devem usar sua posição para solicitar dinheiro, patrocínio, recebimento de brindes, presentes ou serviços gratuitos de quaisquer clientes, fornecedores ou contratados da empresa para o benefício da Mainstream Serviços, benefício pessoal, ou benefício da sua família ou de amigos.
 - a. O recebimento de presentes, brindes e hospitalidade corporativa (convites institucionais) não são proibidos, se os seguintes requisitos forem atendidos:
 - I. não é feito com a intenção de influenciar um Terceiro a obter ou reter negócios ou uma vantagem comercial, ou recompensar a provisão ou retenção de negócios ou uma vantagem comercial, ou em troca explícita ou implícita por favores ou benefícios;
 - II. presentes e brindes nominais, tais como itens com logotipos, canetas, calendários, bonés, camisas e canecas são aceitáveis;
 - III. não inclui dinheiro ou equivalente em dinheiro;
 - IV. convites a eventos sociais, culturais ou esportivos podem ser aceitos, se o custo for razoável e o comparecimento servir a um propósito de negócio costumeiro, tal como rede de trabalho (ex.: refeições, datas festivas e premiações);
 - V. é entregue abertamente, não secretamente; e
 - VI. presentes, brindes ou entretenimento não devem ser oferecidos aos Funcionários Públicos, sem a aprovação prévia do Comitê de Compliance e Ética da Mainstream Serviços.
 - b. O recebimento de título de prêmio, caracterizada pela distinção ou homenagem a funcionário ou diretamente à Mainstream Serviços, deverá ser previamente encaminhada ao departamento de comunicação da empresa para as formalidades de praxe.





Contribuições e Patrocínios Benéficos

- a. Quaisquer contribuições de caridade ou patrocínios oferecidos na empresa devem:
 - a) não estar relacionado, dependente ou feito para ganhar, ou influenciar, um negócio ou decisão;
 - b) ser dado diretamente à empresa e não a um indivíduo; e
 - c) só ser dado com o consentimento prévio da DIREX.

- b. A empresa, se assim decidir por necessário, realizar diligências na Terceira parte para garantir que a contribuição ou patrocínio de caridade seja legítimo e, no caso de uma instituição de caridade esta ser devidamente registrada.





MAINSTREAM
SERVIÇOS

Doações Políticas

- a. A Mainstream Serviços não concede contribuições aos Funcionários Públicos. Os funcionários e colaboradores não devem fazer ou oferecer quaisquer contribuições políticas ou doações em nome da Mainstream Serviços. Ao realizar qualquer atividade não autorizada, todos os colaboradores serão considerados atuando em sua capacidade pessoal ou de sua própria organização corporativa e não em nome da Mainstream Serviços.





Manutenção de Registros e Relações Financeiras

- a. A Mainstream Serviços deve manter registros financeiros e ter controles internos adequados em vigor, o que evidenciará a razão comercial para quaisquer pagamentos feitos parceiros de negócios e colaboradores. Não devemos tentar obter qualquer vantagem ou encorajar favores com pagamentos indevidos, cortesias comerciais ou outros incentivos.
- b. Não oferecemos incentivos ou favores inadequados à servidores públicos (Estaduais ou Municipais). Todas as contas, faturas e outros documentos e registros semelhantes relacionados a negociações com terceiros devem ser preparados e mantidos com estrita precisão e completude. Nenhuma conta deve ser mantida "fora do livro contábil" para facilitar ou ocultar pagamentos indevidos.



Faça a coisa certa: Contratações e Relações Comerciais

- a) Todas as negociações contratuais, contratos e relações comerciais devem ser consistentes com leis, regulamentos e políticas.
- b) Os contratos devem ser por escrito e assinados pelo presidente.
- c) Siga o sistema de fluxos internos da empresa, como padrões escritos, avaliações de risco, monitoramento e auditoria. Estes são projetados para ajudá-lo a cumprir de forma legal, financeira, de qualidade outras obrigações e objetivos de emissão de relatórios de dados contábeis e financeiros.
- d) Os contratos identificados com potenciais conflitos de interesse devem são revisados pelo Compliance Officer e deve ter análise do Comitê de Compliance e Ética e aprovação da DIREX.
- e) Informações sobre as atividades comerciais da Mainstream Serviços, incluindo estratégia, preços, custos, finanças e assuntos semelhantes, são disponibilizadas no portal de Transparência, conforme preceitua cada contrato de gestão.
- f) Não dê ou receba qualquer forma de pagamento, propina ou suborno para induzir o encaminhamento ou a compra de qualquer produto ou serviço.
- g) Coopere plenamente com nossos auditores internos e externos, que têm a responsabilidade de revisar se nossas demonstrações financeiras e outros registros são apresentados de forma justa e precisa. Responda de forma rápida, precisa e completa às perguntas de nossos auditores.
- h) Se você encontrar um erro ou outra imprecisão em nossas informações financeiras, — ou em qualquer outro relatório ou registro oficial — traga-a imediatamente ao conhecimento de seu líder.





MAINSTREAM
SERVIÇOS

QUIZ para nossa equipe: Um relatório recente apresentado pelo Comitê de Compliance requer o estabelecimento de uma série de novos controles internos. Eu, acho que a maioria dos





MAINSTREAM
SERVIÇOS

requisitos são desnecessários e irrealistas. Meus colegas concordam e me disseram que eu só deveria implementar aqueles que fazem sentido. Isso é apropriado?

R: Ignorar as recomendações do Comitê de Compliance é inaceitável. Na maioria dos casos, estes relatórios incluem uma seção onde os gestores responsáveis podem responder formalmente às recomendações do Comitê de Compliance. Se, por algum motivo, essa etapa foi omitida, ou se algo em seu processo de trabalho mudou e pode impactar materialmente as recomendações, você tem o dever de informar imediatamente ao Comitê de Compliance.





MAINSTREAM
SERVIÇOS

Relacionamento com o Poder Público

- a. É expressamente proibido a qualquer colaborador oferecer, prometer, autorizar ou dar, diretamente ou por meio de terceiros, qualquer vantagem indevida de qualquer natureza, seja em dinheiro ou qualquer bem ou serviço de valor, a agentes públicos, partidos políticos e seus membros ou a quaisquer candidatos a cargos públicos, bem como a representantes e familiares ou equiparados de quaisquer tais pessoas, com o intuito de obter benefício pessoal ou para a Mainstream Serviços.
- b. A gestão de verba pública deve ser realizada com transparência, deve prevalecer a lisura dos registros de todas as transações comerciais, estas devem ser disponibilizadas para fins de prestação de contas, seguindo as regras de cada contrato de gestão e demais legislações em vigor.
- c. No que tange ao oferecimento de brindes a agentes públicos, apenas são permitidos brindes sem valor comercial ou distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual, por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas, oferecidos de forma difusa e, portanto, sem destinação centrada a órgãos ou autoridades específicas, respeitando-se, sempre, as regulamentações e diretrizes aplicáveis à contraparte respectiva.





MAINSTREAM
SERVIÇOS

Resposta a Inquéritos e Investigações

- a. A Mainstream Serviços está comprometido em auxiliar nas investigações, conforme exigido por Lei. Todas as solicitações de documentos ou intimações serão encaminhadas ao Departamento Jurídico, que coordena as respostas referente à inquéritos e investigações, garantindo que sejam apropriadas e completas.
- b. Se você não tem certeza de quanto tempo para reter ou quando excluir certos registros, fale com seu superior hierárquico. Nunca destrua registros que você acredita que possam ser solicitados ou que tenham sido solicitados por um órgão regulador ou entidade investigadora.
- c. Se alguém lhe disser para destruir registros relacionados a uma investigação, entre em contato com o Comitê de Compliance antes de fazer qualquer coisa.





Mídias Sociais

- a. A Mainstream Serviços está comprometido com o uso responsável das mídias sociais e garante que o uso das comunicações referente à mídia social respeite seus valores e cuidados com os pacientes e comunidade.
- b. Antes de fazer comentários públicos ou publicar informações oficiais, a aprovação deve ser solicitada de acordo com a Política de divulgação de informações. Como regra norteadora, os funcionários devem evitar fazer comentários públicos sobre a Mainstream Serviços a Instalação ou as operações dele. Quaisquer declarações que tragam à empresa um descrédito podem resultar em ação disciplinar, isso pode incluir a rescisão.
- c. Qualquer uso de um site de rede social durante o horário de trabalho é estritamente proibido, a menos que seja autorizado e permitido por uma autoridade apropriada.
- d. Telefones Celulares e outros dispositivos eletrônicos pessoais, como tablets e notebooks, devem ser usados de forma sensata.
- e. É de extrema importância que os funcionários e os parceiros privados e público assumam seus compromissos com a linguagem postada nas mídias sociais, isto porque o uso inadequado, ou a postagem de “fakes” (mentiras) pode afetar os pacientes e a percepção da comunidade sobre a Mainstream Serviços. Desta forma, é vedado postar quaisquer informações associadas ou informações confidenciais da Mainstream Serviços no Facebook, Instagram, Twitter ou qualquer outro site de mídia social.
- f. Comentários em sites de mídia social são feitos em domínio público e permanecerão lá por um longo período, e, como tal, os Prestadores de Serviços devem ser responsáveis pelo que escrevem. Qualquer atividade que viole essas diretrizes será considerada como má conduta e pode resultar em uma ação disciplinar que leve à rescisão contratual.
- g. A Mainstream Serviços possui departamento próprio de comunicação, onde este decide e determina quando, onde e como o nome e a marca Mainstream Serviços podem ser usados em plataformas de mídia social.
- h. Informe o Comitê de Compliance, departamento jurídico ou outros gestores se souber





MAINSTREAM
SERVIÇOS

do indevido uso da imagem e marca da Mainstream Serviços.





Conflito de Interesses

- a. Nossas Políticas de Compliance estabelecem padrões de conduta esperado pela Mainstream Serviços no que diz respeito a conflitos de interesse. Agimos no melhor interesse da Mainstream Serviços e executamos nossas funções com total objetividade.
- b. Em nossas relações com e em nome da empresa, mantemos uma regra estrita de negociação honesta e justa e nos comportamos de acordo com leis, regulamentos, políticas e acordos de trabalho quando aplicável. Não usamos nossas posições, ou conhecimento de qualquer forma que crie um conflito entre o interesse da Mainstream Serviços e nós mesmos.
- c. Aqui estão alguns exemplos de potenciais conflitos de interesse:
 - a) Tomar decisões de negócios que poderiam beneficiar a família ou amigos.
 - b) Manter empregos externos ou posições que distraem do objetivo do nosso trabalho.
 - c) Ter interesse financeiro ou de propriedade em uma entidade que compete com a Mainstream Serviços.
 - d) Ter relações financeiras que poderiam parecer influenciar a independência das decisões da Mainstream Serviços

QUIZ: O que devo fazer se vejo um potencial conflito de interesses ou tenho uma pergunta sobre conflitos de interesse?

– Fale com seu gerente ou supervisor imediato, ou entre em contato com *Compliance Officer*, peça esclarecimentos quando necessário.

– Caso exista ou venha a existir um conflito de interesses, o colaborador tem o dever de informar o seu gestor sobre esta situação.





Meio Ambiente, Saúde e Segurança

- a. Temos o compromisso de trabalhar com nossos Funcionários e parceiros de negócios, a fim de criar e manter um ambiente de trabalho seguro e saudável que atende ou excede os padrões e regulamentos do setor em todas as jurisdições nas quais realizamos atividades de negócios. Conduziremos nossos negócios de maneira ambientalmente responsável, de acordo com a legislação e os regulamentos apropriados em cada uma das jurisdições em que operamos.

- b. O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde, visa a adequação de normas de segurança aos nossos colaboradores que atuarem *in loco* nas unidades de parceiros públicos ou privado, e tem os seguintes objetivos:
 - a) Proporcionar maior segurança aos profissionais, pacientes e visitantes de cada unidade gerida;
 - b) Promover a redução dos acidentes ocupacionais;
 - c) Contribuir para a redução dos índices de infecção hospitalar;
 - d) Contribuir para a preservação do meio ambiente;
 - e) Minimizar a geração de resíduos, proporcionar a reciclagem e reduzir custos;
 - f) Adequar todas as etapas do gerenciamento de resíduos em cada unidade gerida, desde a geração até o tratamento final, conforme as recomendações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária; e
 - g) Desenvolver um Plano de Gerenciamento de Resíduos, com a participação de profissionais da área de segurança e medicina do trabalho, gerência de risco, limpeza, CCIH, farmácia, enfermagem, laboratório, setor de radiodiagnóstico, banco de sangue e equipe médica.





MAINSTREAM
SERVIÇOS

Ao deixar a Mainstream Serviços: Rescisão

Contratual

- a. Quando colaborador, encerra seu contrato seja ele empregatício ou de prestação de serviços, ele será proibido de utilizar-se de informações confidenciais ou propriedade intelectual obtidas como resultado de seu emprego, ou parceria de negócio por prestação de serviços da Mainstream Serviços.

- b. A Mainstream Serviços reserva o direito de tomar medidas contra colaborador ou prestadores de serviços que divulguem informações confidenciais em qualquer circunstância ou usem propriedade intelectual para ganho pessoal ou profissional. Informações confidenciais incluem, mas não se limitam a detalhes do paciente e residentes, informações financeiras relacionadas com o negócio e quaisquer detalhes pessoais relacionados a outros Provedores de Serviços.





Denúncias e Reclamações: Descumprimento do Código de Ética e Conduta

- a. Trabalhamos todos os dias para alcançar a missão, visão e valores da Mainstream Serviços. Aplicamos o Código de Conduta e Ética e outras normas e políticas organizacionais de forma justa e consistente. Se estas importantes premissas não são seguidas, a Mainstream Serviços responderá atempadamente e adequadamente, de acordo com as diretrizes disciplinares da empresa e, se aplicável, os termos de quaisquer contratos e acordos trabalhistas.
- b. Violações deste Código de Conduta e Ética podem ser motivos para ação disciplinar. Sua assinatura no Código de Conduta e ética é um indicativo de que você leu e entendeu completamente seu conteúdo. Além disso, é sua aceitação e concordância para cumprir todas as políticas e documentações relacionadas ao Programa De Compliance & Gestão De Riscos Em Compliance da Mainstream Serviços.
- c. Quaisquer suspeitas acerca de irregularidades, condutas antiéticas ou violações das leis vigentes devem ser informados por meio da O Canal de Integridade ou levados ao conhecimento do Comitê de Compliance e Ética. A Mainstream Serviços valoriza e incentiva a discussão honesta sobre questões éticas e de conformidade relacionadas às políticas de Compliance e ao Código de Conduta e Ética.
- d. A alta direção, gestores e líderes devem dar o exemplo e agir quando questões de conformidade e ética forem levantadas. Eles são responsáveis por garantir que os funcionários e parceiros privados e públicos conheçam o conteúdo deste Código e quaisquer políticas aplicáveis. Os gestores são responsáveis por buscar ajuda do Comitê de Compliance e Ética para si e seus funcionários quando a ação certa não é clara e quando surgir dúvidas.
- e. O anonimato do funcionário e a confidencialidade do caso serão garantidos, em conformidade com as normas legais. Não serão toleradas retaliações ou punições contra funcionários e parceiros privados e públicos que efetuem denúncias.





MAINSTREAM
SERVIÇOS

f. Em casos de constatação de violação a este Código de Conduta e ética, será aplicada





MAINSTREAM SERVIÇOS

penalidades ou medidas disciplinares, conforme legislação aplicável e diretrizes internas, compreendendo:

- I. Advertência verbal ou escrita
 - II. Suspensão temporária do contrato de trabalho
 - III. Rescisão do contrato de trabalho
 - IV. Multa contratual (parceiros privados)
 - V. Rescisão contratual (parceiros privados)
- g. Denuncie qualquer forma de retaliação ao seu gerente, ao Comitê de Compliance e Ética ou à O Canal de Integridade. **Não há tolerância para retaliação!** A retaliação ocorre quando um indivíduo (ou um grupo de indivíduos, para incluir membros da administração) tenta causar dano, intimidar ou causar consequência negativa a um indivíduo por denunciar ou auxiliar em uma investigação de uma suspeita ou violação real da Lei Federal, Estadual ou Municipal, das políticas de Compliance ou do Código de Conduta e Ética da Mainstream Serviços.
- h. O Comitê de Compliance investigará qualquer alegação de retaliação.
- i. Qualquer funcionário ou parceiro de negócio que viole o Código ou políticas e procedimentos relacionados ao Programa de Integridade Corporativa e Compliance da Mainstream Serviços estará sujeito a ação disciplinar. A disciplina específica será baseada nos fatos e circunstâncias, incluindo a natureza, gravidade e frequência da





O Canal de Integridade

- a. Os Colaboradores, funcionários ou parceiros privados, ou públicos poderão utilizar os canais de comunicação, o qual assegurará total anonimato, para solucionar dúvidas ou comunicar quaisquer violações deste Código.
- b. Os Colaboradores, funcionários ou parceiros privados, ou públicos têm obrigação de relatar todas as violações potenciais ou reais de Lei Federal, Estadual e Municipal, das Políticas de Compliance, Regulamentos ou do Código de Conduta e Ética da Mainstream Serviços.
- c. A Mainstream Serviços valoriza e incentiva a discussão honesta sobre questões éticas e de conformidade relacionadas às políticas de Compliance e do
- d. Para aqueles que deseja permanecer anônimo, as denúncias podem ser enviadas usando o Canal de Integridade da Mainstream Serviços.

É importante que você:

Conheça suas responsabilidades: familiarize-se com o Código, participe de treinamento e tire dúvidas se você não tem certeza.

Fale: se você fizer ou ver algo que você acredita que não está certo, diga ao seu Líder, Gerente, Recursos Humanos ou um membro do Comitê de Compliance.

Entenda as possíveis consequências: que podem incluir a resposta a violações por meio de medidas disciplinares, advertências, suspensão, restrições, rescisão e relatórios oficiais à polícia e a outros órgãos estatutários, conforme necessário.





MAINSTREAM
SERVIÇOS

Termo de Compromisso

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta, participei de seu treinamento e entendi seu conteúdo.

Declaro que concordo integralmente com as regras e orientações nele contidas.

Declaro que tenho conhecimento de que estou obrigado (a) a cumprir suas disposições, princípios e normas, sem prejuízo de demais regulações pertinentes e não citadas expressamente, assumindo o compromisso de cumpri-las integralmente.

NOME: _____

Diretor () Funcionário () Parceiro ()

CPF _____

CNPJ _____

DATA _____

Assinatura _____

