

A Rede D'Or São Luiz
não tolera corrupção!

CÓDIGO DE CONDUTA

REDE D'OR
SÃO LUÍZ



Sumário

Summary

Mensagem da liderança

Message from the leadership

4

O Código

The Code

6

1

Respeito a leis, padrões e regulamentações

Compliance with laws, standards and regulations

8

2

Conduta profissional

Professional conduct

13

3

Integridade nos negócios

Business integrity

21

4

Relacionamentos confiáveis com *stakeholders*

Reliable stakeholders relationships

25

Responsabilidade compartilhada

Shared responsibility

34

Mensagem da liderança

A sociedade e o ambiente de negócios mudam rapidamente, o que nos leva continuamente a reinventar nossa forma de atuação e repensar nossos relacionamentos com colaboradores e parceiros. Esta é a razão pela qual julgamos importante atualizarmos constantemente nosso Código de Conduta e as ferramentas utilizadas para prevenirmos e/ou detectarmos eventuais infrações, como o nosso Canal de Denúncias.

O Código de Conduta da Rede D'Or São Luiz confirma nossa tradição de sermos comprometidos com os mais altos padrões de ética e integridade nas nossas práticas assistenciais, bem como em nossas transações comerciais.

Acreditamos que a atuação de todos de acordo com os princípios estabelecidos neste Código de Conduta contribui para o crescimento, a sustentabilidade e a longevidade do negócio. Ainda que possam, eventualmente, surgir tópicos que não estejam diretamente cobertos neste documento, o

Message from the leadership

The society and the marketplace change fast and lead us to reinvent our way of doing business and continuously rethink the relations with our employees. This is the reason why we judge it is important that we constantly update our Code of Conduct and the tools used to prevent and/or detect any violations, such as our Whistleblower Channel.

Rede D'Or São Luiz's Code of Conduct settles our tradition regarding our commitment in applying the highest ethical and integrity standards to our healthcare practices and business transactions.

We believe that if everyone acts according to the principles established in this Code of Conduct, it shall contribute to the growth, sustainability and perpetuity of Rede D'Or São Luiz's business. Although this Code of Conduct does not directly cover every

Código de Conduta da Rede D'Or São Luiz contém diretrizes sobre o comportamento a ser adotado no ambiente de negócios, ao mesmo tempo em que promove e fortalece a missão, visão e valores da nossa organização.

Todos os nossos colaboradores e parceiros de negócio devem observar os princípios estabelecidos no Código de Conduta da Rede D'Or São Luiz. Esperamos que a ética norteie a realização de todas as atividades sob a responsabilidade de cada um.

Se cada um de nós, pessoalmente, se comprometer com um comportamento de acordo com os princípios deste Código, indubitavelmente nos orgulharemos não apenas de atingirmos nossos objetivos de negócio como também de sermos fiadores de uma Rede D'Or São Luiz como uma organização solidamente ética.

issue that may arise, it provides guidance as to the behavior that should be adopted by our employees in their workplace as well as promotes and strengthens the core mission, vision and values of our company.

The guidelines set forth in Rede D'Or São Luiz's Code of Conduct must be complied with by our people and our business partners. We expect that the ethical behavior guides all daily activities under their responsibility of each one of us.

If each one of us undertakes, as a personal responsibility, the commitment to behave according to this Code, we will be proud not only to have achieved our goals, but also the way we achieve our goals.

Jorge Neval Moll
Presidente do Conselho de
Administração
Chairman

Heráclito Gomes Jr.
Presidente Executivo da
Rede D'Or São Luiz
Chief Executive Officer

O Código

O Código de Conduta da Rede D'Or São Luiz ("O Código") é um guia prático sobre como todos os colaboradores e parceiros devem realizar, com integridade, nossas atividades assistenciais e de negócio. O Código tem como base a missão e os valores de nossa organização. É um compromisso da empresa em promover padrões éticos e de transparência na resposta a questionamentos do negócio advindos de diferentes partes interessadas ou "stakeholders". Adicionalmente, este documento também fornece diretrizes de atuação sobre a forma apropriada de conduta em situações complexas, nas quais nem sempre o direcionamento adequado pode estar tão claro.

É crucial para a Rede D'Or São Luiz preservar sua reputação de honestidade e integridade na forma como conduz seus negócios. Todos os colaboradores e parceiros devem ler e entender este Código de Conduta, participar de treinamentos e conhecer

The Code

Rede D'Or São Luiz's Code of Conduct ("The Code") represents a practical guide on how should every employee and business partner perform, with integrity, our healthcare and business activities.

The Code sets forth Rede D'Or São Luiz's core mission and values. It represents a commitment of our company to promote ethical and transparency standards in responding questionings related to business from different interested parties or stakeholders. Additionally, this document also provides guidelines regarding the appropriate conduct of our employees when facing complex situations, in which the correct positioning may not always be clear.

It is crucial for Rede D'Or São Luiz to preserve its reputation of honesty and integrity in handling the company's business. All employees and business partners must read and understand this Code of Conduct, participate in

as políticas e procedimentos corporativos correlatos, de forma a se familiarizar sobre como aplicar as diretrizes contidas aqui de forma correta.

training courses and know the company's corporate policies and procedures, so that they become familiar with how to apply the requirements in a properly manner.

O Código de Conduta da Rede D'Or São Luiz é composto pelos seguintes princípios:

The Rede D'Or São Luiz Code of Conduct principles are as follows:

- 1** Respeito a leis, padrões e regulamentações
Compliance with laws, standards and regulations
- 2** Conduta profissional
Professional conduct
- 3** Integridade nos negócios
Business integrity
- 4** Relações confiáveis com diferentes stakeholders
Reliable relationships with different stakeholders



RESPEITO A LEIS, PADRÕES E REGULAMENTAÇÕES

**COMPLIANCE WITH LAWS, STANDARDS
AND REGULATIONS**

O setor de atuação da Rede D'Or São Luiz contempla um ambiente complexo e com constantes mudanças em leis, padrões e regulamentações.

A companhia está comprometida em atuar em conformidade com todas as leis, padrões e regulamentações aplicáveis ao nosso negócio. Respeitamos também todas as diretrizes de associações das quais somos membros, tais como o Conselho de Medicina, Conselho de Enfermagem, Conselho de Nutrição, dentre outros.

Caso algum colaborador ou parceiro de negócio identifique algum aspecto legal com relação ao qual tenha dúvida sobre a interpretação correta, é obrigatório que efetue consulta ao Departamento Jurídico antes de tomar qualquer atitude. A Rede D'Or São Luiz não aceita desculpas para infrações tais como a falta de tempo para consultar o Departamento Jurídico, a ignorância sobre o fato ou, ainda, a alegação de que estava agindo “de boa fé”.

The sector in which Rede D'Or São Luiz performs its business activities involves a complex and changing legislation environment, as well as changing standards and regulations.

The company commits to act in compliance with all laws, standards and regulations applicable to its business. We also respect the guidelines issued by all of the associations we act as members, such as the Counsel of Medicine, the Nursing Counsel, the Nutrition Counsel, among others.

If any employee or business partner identifies a legal aspect in relation to which the employee is unsure of its correct interpretation, it is mandatory to consult the Legal Department before any action is taken. Rede D'Or São Luiz does not accept as excuses for violations regarding misinterpretations of legal aspects claims such as: lack of time to consult the Legal Department, ignorance of the fact or the allegation that the person was acting in “good faith”.

1.1 Prevenção à lavagem de dinheiro

Anti-money laundering

A Rede D'Or São Luiz apoia e está comprometida com o cumprimento de todas as leis e regulamentos de prevenção e combate à lavagem de dinheiro.

Rede D'Or São Luiz supports and is committed with the compliance of laws and regulations related to the prevention and fight against money laundering.

1.2 Anticorrupção

Anti-bribery

A Rede D'Or São Luiz não irá tolerar suborno, propinas, ou corrupção de qualquer tipo, diretamente ou por meio de terceiros, estejam ou não explicitamente vedados pela Política Corporativa Anticorrupção da Rede D'Or São Luiz ou por lei. Nossos colaboradores não estão autorizados a dar ou oferecer Qualquer Item de Valor* (incluindo presentes, hospitalidade, ou entretenimento) a qualquer pessoa com o propósito de obter ou manter ilegalmente uma vantagem de negócio. Da mesma forma, os colaboradores da Rede D'Or São Luiz não poderão solicitar ou aceitar tais pagamentos ilegais.

Rede D'Or São Luiz will not tolerate bribery, kickbacks or corruption of any kind, directly or through third parties, whether or not explicitly prohibited by Rede D'Or São Luiz's Anti-corruption Corporate Policy or by law. Our employees are not permitted to give or offer any Item of Value (including gifts, hospitality, or entertainment) to anyone for the purpose of illegally obtaining or retaining a business advantage. Similarly, our employees may not solicit or accept such illegal payments.*

[] O termo "Qualquer Item de Valor" deve ser interpretado de forma abrangente para incluir dinheiro, presentes a familiares, perdão de dívida, empréstimos, favores pessoais, entretenimento, refeições e viagens, contribuições políticas e de caridade, oportunidades de negócio e cuidado médico, dentre outros itens, em qualquer caso quando dado ou feito em descumprimento à lei aplicável. Simplificando, subornos, propinas ou pagamentos ilegais correlatos nunca são permitidos, sejam feitos a um Funcionário do Governo ou a consumidores, investidores, clientes ou outros particulares. Da mesma forma, colaboradores da Companhia não devem solicitar ou aceitar tais pagamentos.*

[] The term "Any Item of Value" should be broadly interpreted to include cash, gifts to family members, forgiveness of a debt, loans, personal favors, entertainment, meals and travel, political and charitable contributions, business opportunities and medical care, among other items, in any event when given or done in breach of applicable law. In simple terms, bribes, kickbacks or related illegal payments shall never be allowed, either if made to a Government Agent or to consumers, investors, clients or other individuals. Similarly, company's employees shall not solicit or accept such payments.*

1.3 Representação dos interesses da Rede D'Or São Luiz

Representation of Rede D'Or São Luiz's interests

As atividades de representação dos interesses da Rede D'Or São Luiz, seja diretamente ou por meio de pessoa física, jurídica, grupos de interesse ou assemelhados, no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública, visando influenciar a tomada de decisão administrativa ou legislativa, deverão ser realizadas de forma ética, transparente e sempre em estrita conformidade com as leis aplicáveis e com as regras ditadas pelos órgãos responsáveis pelo controle de sua atuação.

The activities related to the representation of Rede D'Or São Luiz's interests, either directly or by means of individuals or legal entities, groups of interests or similar entities, within bodies and entities of the public administration, with the purpose of influencing in an administrative or legislative decision making process, must be performed according to an ethics and transparent standard, in strict compliance with applicable laws and with rules dictated by the responsible bodies for the control of its performance.

1.4 Direitos trabalhistas

Labor rights

A Rede D'Or São Luiz rejeita qualquer forma de condição de trabalho indigna, tais como uso de trabalho forçado ou exploração de trabalho infantil. A companhia está comprometida com o respeito aos direitos dos trabalhadores de serem membros de associação de classes bem como de efetuem acordos coletivos.

Rede D'Or São Luiz rejects any form of undignified working condition, such as the usage of forced labor or child exploration. The company respects its employees' rights to collective bargaining and to become members of labor union.

1.5 Defesa da livre concorrência

Competition and antitrust

A companhia respeita o direito de livre escolha dos seus clientes e consumidores. Nós estamos comprometidos em atuar em conformidade com as leis de livre concorrência e antitruste aplicáveis ao nosso negócio. De forma geral, as leis de defesa da livre concorrência visam proibir acordos (que podem ser orais ou escritos, expressos ou tácitos ou assumir qualquer outra forma) que visam formação de cartel ou quaisquer outras formas de ajuste para fixar preços ou coibir a livre concorrência.

The company respects their clients' and customers' rights regarding freedom of choice. We are committed to act in compliance with competition and antitrust laws applicable to our business. Generally speaking, competition laws forbid agreements (that may be written or oral, expressly or tacitly, or assume any other form) that may result in the creation of cartels or any other ways to fix prices or to restrain competition.



**CONDUTA
PROFISSIONAL**
*PROFESSIONAL
CONDUCT*

A Rede D'Or São Luiz espera que todos os seus colaboradores se comportem de forma profissional, ética e respeitosa durante a execução das suas atividades cotidianas. Nossa companhia condena qualquer forma de discriminação ou assédio, de qualquer natureza.

É expectativa da Rede D'Or São Luiz que nossos colaboradores atuem sempre no melhor interesse da companhia e dos pacientes, devendo, a todo o momento, cuidar dos ativos da empresa, respeitar o meio ambiente e não desperdiçar recursos. É obrigação de todo colaborador atuar com responsabilidade profissional, seja no relacionamento com pacientes, com outros colaboradores, parceiros ou provedores de serviço, sempre de acordo com códigos de conduta específicos de cada área profissional de atuação.

A companhia está comprometida com um tratamento não discriminatório a cada um dos seus colaboradores. Os processos de avaliação de desempenho e de recrutamento de profissionais são baseados na ética e no profissionalismo.

Rede D'Or São Luiz expects all employees to have a professional, ethical and respectful behavior in performing their daily activities. Our company condemns any form of discrimination or harassment, of any nature.

Rede D'Or São Luiz expects that our employees always act according to the company's best interests, as well as according to the best interest of its patients, and they must, at any moment, care for the company's assets, respect the environment and shall not waste resources. Every employee is obliged to act with professional responsibility, be it in the relationship with patients or service providers, always in accordance with specific codes of conduct of each professional area of expertise.

The Company is committed to avoid any kind of discriminatory treatment to treat each one of its employees. The processes of performance evaluation and recruitment of professionals is based on ethics and professional principles.

O respeito aos nossos colaboradores também se reflete no estabelecimento da estrutura adequada (políticas, procedimentos, processos e treinamentos) relacionados a Segurança no Trabalho, Segurança Ambiental e Saúde dos colaboradores em todas as unidades e, quando aplicável, também extensivo a nossos parceiros de negócio.

The respect to our employees also involves the establishment of a proper Health, Security and Environmental structure (such as policies, procedures, processes and trainings) directed to our employees in all facilities and, when applicable, also extensible to our business partners.

2.1 Proibição a discriminação e assédio

Prohibition of discrimination and harassment

A Rede D'Or São Luiz não tolera assédio (moral, sexual ou qualquer outro tipo de tratamento desrespeitoso ou indigno), seja o mesmo cometido por um colaborador com relação a um fornecedor, um colaborador em relação a um cliente ou mesmo de um colaborador ante outro colaborador.

Rede D'Or São Luiz will not tolerate harassment (moral, sexual or other type of disrespectful or shameful treatment) whether it has been committed by an employee towards a supplier, an employee towards a client or even an employee towards other employee.

Encorajamos o estabelecimento de um ambiente de trabalho livre de qualquer tipo de discriminação (racial, gênero, orientação sexual, étnica, deficiência – mental ou física – religião, crença política, status social ou qualquer outro tipo de discriminação). Todos os casos

We encourage a workplace free from any kind of discrimination (race, gender, sexual orientation, ethnical, disability - mental or physical -, religion, political view, social status or any other type of

serão investigados, tratados com confidencialidade e, se porventura, um caso de discriminação for comprovado, as medidas apropriadas serão tomadas.

discrimination). All these cases will be investigated, treated in confidence and whenever a proven case is detected, the proper measures will be taken.

2.2 Salvaguarda de ativos e de recursos

Asset and resources safeguard

A proteção dos ativos e recursos da Rede D'Or São Luiz por cada um dos colaboradores é uma questão de integridade e honestidade. Furtos, desvios, descuidos com recursos e ativos e desperdícios impactam diretamente nos resultados da companhia.

The protection of Rede D'Or São Luiz's assets by each one of its employees is a question of integrity and honesty. Thefts, deviations, carelessness with resources and assets and waste impact directly on company's results.

A Rede D'Or São Luiz proíbe o uso de seus ativos e recursos (equipamentos, materiais, serviços, suprimentos) para interesse pessoal. Os colaboradores devem utilizar os ativos e recursos apenas a serviço do propósito do negócio; não para benefícios pessoais. Desta forma, os colaboradores não devem esperar ter privacidade ao utilizarem equipamentos eletrônicos da companhia. O uso indevido ou para fins

Rede D'Or São Luiz forbids the use of its assets and resources (equipment, materials, services or supplies) for personal interest. Employees must apply and use them for the purpose of Company's business; not for personal benefits. Hence, employees should not expect to have privacy when using electronic equipment of the company. The improper use or for personal means, not only represents a

personais, além de configurar violação às normas da empresa, sujeitarão o conteúdo a acesso por outros profissionais da Rede D'Or São Luiz, sem prévio aviso e sem qualquer expectativa de privacidade.

violation to the company's rules, but also shall subject the access of the content to other professionals of Rede D'Or São Luiz, without prior notice and without any expectation of privacy.

2.3 Uso responsável de e-mail, internet e mídia social

Responsible use of e-mail, internet and social media

E-mail e sistemas de internet usados no ambiente de trabalho são de propriedade da Rede D'Or São Luiz e o uso dos mesmos deve ser prioritariamente para propósitos relacionados ao trabalho realizado. O colaborador não deve ter expectativa de privacidade quanto a informações transmitidas ou armazenadas por meio dos sistemas informáticos, e-mail, *smartphones* ou celulares da companhia. O uso impróprio ou ilegal destes recursos está sujeito a ações disciplinares. A companhia se reserva o direito, sujeito à lei aplicável, de acessar e monitorar o uso destes sistemas.

The email and internet systems used in the workplace belong to Rede D'Or São Luiz and must be used with priority for work-related purposes. The employee must have no expectation regarding the privacy of the information transmitted or stored by means of computing systems, e-mail, smartphones or cell phones of the company. The improper and illegal usage of these resources is subjected to disciplinary actions. The Company reserves the right, subject to applicable law, to access and monitor the use of these systems.

Com respeito a aplicativos sociais e rede de mídia social, todos os

empregados devem ter em mente que a sua imagem e a imagem da empresa estão intimamente relacionadas. É importante considerar que mensagens nestes veículos podem potencialmente ser acessadas por nossos clientes, pacientes, parceiros de negócio e acionistas. Adicionalmente, o colaborador deve se assegurar de que qualquer informação divulgada ao público não pareça ou cause a impressão de se tratar de posicionamento oficial da Rede D'Or São Luiz.

Regarding social applications and social media network, all employees must bear in mind that their image and the Company's brand are intimately linked. It is important to consider that posted messages can be potentially accessed by our clients, patients, business partners and shareholders. Additionally, we must ensure that any information disclosed to public will not appear or cause the impression to be an official positioning of Rede D'Or São Luiz.

2.4 Atividades políticas

Political activity

Os colaboradores que desejarem participar de alguma atividade política devem fazê-lo como uma decisão pessoal e não durante as horas de trabalho. A Rede D'Or São Luiz não permitirá que colaboradores utilizem seu cargo na companhia para influenciar a decisão pessoal de outros, nem para distribuir materiais de propaganda de partidos/candidatos no ambiente de trabalho. É proibida a vinculação da imagem ou do nome da Rede D'Or São Luiz para atividades políticas. Além disso, encorajamos

Employees who wish to participate in political activities should do so in their personal capacity and only during non-working hours. Rede D'Or São Luiz does not allow employees to use their positions in the Company to influence personal decisions of others or to distribute party/candidate materials in the workplace. The linking of the brand or name of Rede D'Or São Luiz to political activities

que nossos colaboradores evitem discussões ou comentários de natureza política no ambiente de trabalho.

is strictly forbidden. Besides, we encourage that our employees avoid discussions or comments of political nature in their workplaces.

2.5 Sigilo médico e confidencialidade

Medical secrecy and confidentiality requirements

Todos os colaboradores devem preservar o sigilo médico, a privacidade e a confidencialidade de dados relacionados aos pacientes, incluindo dados pessoais ou qualquer outra informação de caráter privado, confidencial ou proprietário. Nossos colaboradores devem, ainda, manter o sigilo sobre informações confidenciais ou de caráter privado de outros colaboradores e de terceiros com quem a Rede D'Or São Luiz mantém relacionamento profissional ou de negócios.

All employees are compelled to preserve the confidentiality of patients, their privacy, other personal data or any other private information, confidential or proprietary. Our employees shall also maintain confidentiality regarding private or confidential information of other employees and of third parties with whom Rede D'Or São Luiz keeps a professional or a business relationship.

A divulgação de dados, informações e documentos entre colaboradores ou outras pessoas de fora da companhia é totalmente proibida, a menos que a solicitação seja relacionada a um fato de domínio público, ou exigida por lei ou requerida mediante ordem judicial para ser divulgada.

The disclosure of data, information and documents amongst employees or others outside the organization is strictly forbidden, unless the request is related to information that is already public domain or it is required to be disclosed by law or court order.

2.6 Requerimentos de confidencialidade

Confidentiality requirements

Todos os colaboradores devem preservar a confidencialidade de pacientes, de dados pessoais ou de qualquer outra informação proprietária, bem como daqueles com quem a Rede D'Or São Luiz estabelece um relacionamento profissional ou de negócio.

A divulgação de dados, informações e documentos entre colaboradores ou outras pessoas de fora da companhia é totalmente proibida, a menos que a requisição seja relacionada a um fato de domínio público ou requerida por lei ou ordem judicial para ser divulgada.

All employees are compelled to preserve the confidentiality of patients, personnel and other proprietary information as well as regarding those with Rede D'Or São Luiz establishes a business or professional relationship.

The disclosure of data, information and documents with other employees or others outside the organization is strictly forbidden, unless the request is related to information that is already in the public domain or it is required to be disclosed by law or court order.



**INTEGRIDADE
NOS NEGÓCIOS**

***BUSINESS
INTEGRITY***

A Rede D'Or São Luiz está comprometida com os mais altos padrões de ética e integridade nos negócios.

Rede D'Or São Luiz is committed to the highest standards of business ethics and integrity.

3.1 Direitos de propriedade intelectual

Intellectual property rights

A companhia tem como premissa a conformidade com toda a legislação de direitos autorais e propriedade intelectual aplicável tanto a ativos tangíveis (livros, revistas, jornais de negócio e qualquer outro recurso aplicável) quanto a propriedade intangível (programas de computador ou *software*, invenções, patentes e outras formas de propriedade intelectual).

A Rede D'Or São Luiz protegerá e manterá seus direitos de propriedade intelectual bem como respeitará o direito de propriedade intelectual de outrem.

The company assumes that all applicable intellectual property and copyright laws related to both tangible assets (books, trade journals, magazines, software and other applicable resources) and to intangible property (inventions, patent and other forms of intellectual property) is complied with.

Rede D'Or São Luiz will protect and maintain its Intellectual Property rights and will respect the Intellectual Property rights of others.

3.2 Registros contábeis confiáveis

Books and records accuracy

Os ativos, passivos e patrimônio da Rede D'Or São Luiz, bem como suas operações e transações, estão devidamente refletidos nos registros contábeis, arquivos e balanços da companhia e são mantidos e armazenados de acordo com os padrões e regulamentações aplicáveis.

Rede D'Or São Luiz's assets, liabilities and property, as well as its operations and transactions, are fully reflected in the books, records, files and statements registries of the company, which are maintained and stored in accordance with applicable standards and regulations.

3.3 Atividades de pesquisa e educação continuada

Research and Continuing Education activities

A Rede D'Or São Luiz atua em conformidade com leis e regulamentações em suas atividades relacionadas a pesquisa, investigações, testes clínicos bem como nas ações de Educação Continuada.

Rede D'Or São Luiz acts in compliance with laws and regulations in its activities related to research, investigations and clinical trials, as well in the Continuing Education activities.

O Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino (IDOR) procura firmar colaboração científica com outras instituições e pesquisadores, com o objetivo de promover caminhos para expandir

D'Or Institute for research and Education (IDOR) seeks scientific collaboration with other institutions and researchers in order to

a pesquisa científica, educação e conhecimento. Os acordos com organizações externas somente ocorrem se as mesmas atuarem com padrões éticos similares aos nossos.

promote ways to expand scientific research, education and awareness. The agreements with external organizations only occur with those ones that apply similar ethical standards.



RELACIONAMENTOS CONFIÁVEIS COM STAKEHOLDERS

*RELIABLE STAKEHOLDERS
RELATIONSHIPS*

A Rede D'Or São Luiz estabelece relacionamentos confiáveis, baseados no diálogo aberto e cooperação com seus *stakeholders*-chave, incluindo acionistas, governo, fornecedores, imprensa, operadores de saúde, corpo clínico e clientes/consumidores.

Rede D'Or São Luiz fosters trustworthy relationships based on open dialogues and cooperation with key stakeholders, including shareholders, government, suppliers, media, healthcare operators, clinical staff and clients/consumers.

A companhia reconhece que o relacionamento com os *stakeholders* é uma relação de interdependência, uma via de mão dupla. Acreditamos que o compartilhamento de valores, buscando alinhamento de interesses e criação de laços duradouros, possibilita o fortalecimento de relacionamentos sustentáveis.

The company recognizes that the relationship with its stakeholders is an interdependence relationship; a two way street. We believe that the sharing of values, with the purpose of aligning different interests and the creation of long-lasting bonds, may allow the creation of sustainable relationships.

4.1 Relações com clientes e consumidores

Clients and Customer Relations

Ao longo dos anos, a Rede D'Or São Luiz tem construído um relacionamento com clientes e consumidores baseado no respeito e na honestidade. Nós procuramos entender as expectativas e necessidades dos clientes. Nós esperamos que todos os nossos

Rede D'Or São Luiz foundations rely on the solid, fairness and respectful customer relationship built over the years. We try to understand our customers' expectations and needs. We expect all employees to preserve this bond by only

colaboradores preservem este relacionamento apenas fazendo promessas que a empresa seja capaz de cumprir.

making statements that the Company can keep and avoiding any promises that could be disregarded.

4.2 Relações com acionistas

Relationship with shareholders

A Rede D'Or São Luiz está comprometida com os mais altos padrões de governança corporativa no que diz respeito ao seu relacionamento com seus acionistas. A companhia tem como compromisso estabelecer iniciativas que promovam um retorno adequado aos acionistas e, desta forma, contribuir para a expansão de suas atividades de maneira sustentável, suportando a longevidade da companhia.

Rede D'Or São Luiz is committed to the highest standards of corporate governance, as regards its relationship with its shareholders. The company commits to pursue initiatives that promote adequate return on investment to the shareholders, in order to contribute to the expansion of the company's activities in a sustainable way, supporting of the longevity of our organization.

4.3 Relações com fornecedores

Relationships with suppliers

A Rede D'Or São Luiz forma parcerias com fornecedores e prestadores de serviço, relacionamentos estes que são essenciais ao sucesso de nossas

Rede D'Or São Luiz forms partnerships with suppliers and service providers, and these relationships are essential to the success

atividades. Estes relacionamentos são baseados na boa fé e confiança mútua, por meio de um processo transparente e justo de seleção de fornecedores, bem como na integridade no gerenciamento da cadeia de suprimentos.

Avaliamos nossos fornecedores e prestadores continuamente, quanto à qualidade, confiabilidade, preço e desempenho dos produtos e serviços adquiridos e recebidos. Adicionalmente, todos os parceiros de negócio devem se comprometer a estar em conformidade com leis e regulamentos trabalhistas, ambientais, sanitários e de segurança sempre obedecendo às diretrizes definidas neste Código de Conduta.

of our activities. They are based on good faith and mutual trust, through a transparent and fair process in the selection of suppliers, as well as in the integrity regarding the management of the supply chain.

We evaluate the suppliers and service providers constantly regarding quality, reliability, price and performance of the products and services purchased or received. Additionally, all business partners must commit to comply with laws and regulations, including those related to labor, environment, sanitary and safety requirements, always in compliance with the guidelines of this Code of Conduct.

4.4 Relações com Governo

Relationships with the Public sector

Relacionamentos e contatos com agentes públicos devem ser pautados na transparência, profissionalismo e integridade. Apenas colaboradores autorizados, de acordo com as políticas e procedimentos internos da Rede

Relationships and contacts with public officials must be conducted with full transparency, professionalism and integrity. Only authorized employees, according to internal policies and procedures of Rede D'Or

D'Or São Luiz, podem manter contato com agentes públicos e autoridades governamentais. É importante consultar a Política Corporativa Anticorrupção da Rede D'Or São Luiz para obter mais detalhes sobre as regras e cuidados nestes relacionamentos.

São Luiz, shall maintain contact with public agents and government authorities. It is important to consult Rede D'Or São Luiz's Anti-bribery policy to obtain more details regarding rules and cautions that should be adopted regarding such relationships.

4.5 Conflitos de interesse

Conflicts of Interest

Todos os colaboradores e parceiros devem evitar qualquer situação na qual um possível interesse pessoal conflite ou potencialmente conflite com as obrigações que possuem para com a companhia.

All employees and business partners must avoid any situation that a personal interest may result in a possible conflict of interest situation with the obligations assigned to the employee within the company.

A companhia desaprova qualquer uso inadequado do cargo ou do relacionamento de negócio da empresa para obtenção de benefício ou vantagem pessoal no relacionamento com terceiros. Desta forma, qualquer atividade de negócio, investimento pessoal ou qualquer trabalho que possa conflitar com a habilidade do colaborador realizar suas responsabilidades para com a Rede D'Or São Luiz não é permitido.

The company disapproves any inadequate use of the employee's position or relationships with the company to obtain personal benefits or advantage in relationships with third parties. Hence, any business activity, personal investment or work that may conflict with employee's ability to perform their responsibilities in Rede D'Or São Luiz is not allowed.

a) Familiares e trabalho

A Rede D'Or São Luiz condena qualquer forma de nepotismo ou favorecimento indevido envolvendo familiares ou pessoas próximas. São considerados familiares, para fins desse Código, todos os parentes consanguíneos (ascendentes, descendentes, irmãos, primos, sobrinhos etc.) ou por afinidade, tais como cônjuges, companheiros, padrasto/madrasta, enteados, cunhados, genro/nora, sogros.

Não é permitido ao colaborador contratar familiar ou pessoa próxima que ficará sob sua subordinação direta. Todo gestor ou colaborador que esteja envolvido em um processo de contratação, no qual um familiar ou pessoa próxima esteja participando, deverá comunicar o fato a seu superior imediato e evitar participar da decisão.

b) Atividades extras e emprego

Colaboradores e parceiros de negócio devem informar ao superior imediato sobre potenciais empregos ou vínculos com outras organizações, para que o mesmo as avalie antes do

a) Family members and work

Rede D'Or São Luiz condemns any form of nepotism or undue favoritism involving family members or close individuals. For the purposes of this Code, all blood-related relatives (relatives on ascendant and descendant scale, siblings, nephews, etc.) and other relatives by affinity bonds, such as spouses, life partners, stepparents, son-in-law, daughter-in-law, sister-in-law, brother-in-law, mother-in-law, are considered relatives.

Our employees are not allowed to hire relatives or other close individuals when those individuals are allocated to a position directly subordinated to the employee and in which the employee possesses a discretionary authority over the person in question. Every employee involved in a hiring procedure, in which a relative or a close individual is a part of, shall inform its direct supervisor and shall avoid taking part in the decision.

b) Outside activities and employment

Employees and other business partners must inform their immediate supervisor

estabelecimento de relacionamentos que tenham o potencial de resultar em conflitos de interesse ou favores impróprios.

regarding potential jobs or ties with other organizations, so that the supervisor evaluates them before the establishment of relationships that have the potential of resulting in conflict of interests or improper favors.

4.6 Relações com a sociedade civil

Civil society relations

No que diz respeito ao relacionamento com a sociedade civil, a Rede D'Or São Luiz está comprometida com:

- Praticar os mais avançados padrões de responsabilidade social corporativa (sustentabilidade ambiental, inclusão social, comércio justo, troca de conhecimento na área da saúde, entre outros).
- A Rede D'Or São Luiz suporta e encoraja todos os trabalhadores a participarem de projetos que tem como objetivo promover os cuidados com a saúde e o suporte às comunidades locais. Nosso objetivo é criar/reforçar nossos relacionamentos com setores públicos e privados para suportar tais atividades.

Regarding our relations with civil society, Rede D'Or São Luiz is committed to:

- *Contribute in practicing the most advanced standards related to corporate social responsibility (environmental sustainability, social inclusion, fair trade, healthcare knowledge exchange, among others).*
- *Rede D'Or São Luiz supports and encourages all employees to take part in projects designed to promote healthcare and support the welfare of local communities. We aim to create/reinforce relationships with private and governmental sectors to support these initiatives.*

4.7 Relacionamento com mídia

Relationships with the media

A Rede D'Or São Luiz reconhece a importância de se estabelecer um diálogo aberto, honesto e independente com a imprensa.

A companhia confia em seus colaboradores para manter a imagem da empresa e a reputação ética dos negócios. De acordo com nossas políticas internas, todas as solicitações advindas da imprensa devem ser direcionadas para o Departamento de Marketing.

Apenas pessoas autorizadas podem dar declarações públicas em nome da Rede D'Or São Luiz. Desta forma, nossos colaboradores e parceiros estão proibidos de dar entrevistas, permitir filmagem/fotografias do ambiente de trabalho, gravar qualquer tipo de mídia ou divulgar qualquer material relacionado ao trabalho em mídia social ou em qualquer outro tipo de veículo de comunicação sem autorização prévia do Departamento de Marketing da companhia.

Rede D'Or São Luiz acknowledges the importance of establishing an open, honest and independent dialogue with media vehicles.

The company relies on its employees to maintain its brand image and ethical reputation of the corporate business. According to our internal policies, all requests that derive from media should be directed to the Marketing Department.

Only authorized individuals are allowed to make public statements on behalf of Rede D'Or São Luiz. Hence, all employees and business partners are forbidden to give interviews, to allow footage/photographs of the workplace, to record any type of media or disclose any work-related material on social media sites or any other vehicle without the appropriate authorization from the Marketing Department of the company.



RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA

SHARED RESPONSIBILITY

Todos os colaboradores e prestadores de serviço são responsáveis por prontamente reportar qualquer desvio de comportamento ou suspeita de violação relacionados às regras e responsabilidades estabelecidas neste Código de Conduta ou nas políticas e procedimentos internos da Rede D'Or São Luiz.

Violações às regras deste Código ou nas políticas e procedimentos internos da Rede D'Or São Luiz sujeitarão o infrator a ações disciplinares e outras medidas, que podem, inclusive, acarretar o término do vínculo de trabalho com a companhia. Adicionalmente,

All employees and service providers are accounted for promptly reporting any behavior deviation or suspected violation related to the rules and responsibilities described in this Code of Conduct or in the policies and internal procedures of Rede D'Or São Luiz.

Violations regarding this Code or the Rede D'Or São Luiz's policies and internal procedures can result in disciplinary actions applied to the transgressor, as well as other measures that may even lead to the termination of the employee's employment

condutas que violem as leis podem resultar em penalidades civis e criminais.

A Rede D'Or São Luiz está comprometida em não retaliar reportes que são feitos de boa fé. Qualquer tipo de tentativa de retaliação contra um colaborador que, de boa fé, tenha feito um relato ao Canal de Denúncias será considerada uma violação ao Código de Conduta. Por outro lado, reportes de casos ou acusações falsas ou maliciosas, feitas com intenção de prejudicar alguém, também sujeitarão o infrator a sanções disciplinares.

contract. Additionally, conducts that violate the law can potentially result in civil and criminal penalties.

Rede D'Or São Luiz is committed to not retaliate good faith. Any attempts of retaliation against an employee that, in good faith, made a report to the Whistleblower Channel shall be considered a violation of this Code of Conduct. On the other hand, false or malicious reports or accusations, that have intention to harm another individual shall also subject the violator to disciplinary actions.



É importante que os relatos sejam feitos de forma completa, de modo a possibilitar à Rede D'Or São Luiz investigar os fatos relatados. Relatos incompletos ou que não sejam suportados por fatos consistentes, documentos ou outras evidências serão descartados.

Os relatos podem ser feitos via telefone **0800 377 8031**, pelo website (**canalconfidencial.com.br/canalconfidencial/**) ou via e-mail: **canaldedenuncias@rededor.com.br**.

O colaborador que utiliza o Canal poderá optar pelo anonimato, que será garantido pela empresa especializada e independente que opera o Canal de Denúncias, que possui consultores especializados, disponíveis 24 horas por dia e sete dias por semana.

It is important that the reports made are complete, in order to enable Rede D'Or São Luiz to investigate the reported facts. Bear in mind that the incomplete reports or those that are not supported by consistent facts will be discarded.

*The reports can be made via telephone **0800 377 8031**, website (**canalconfidencial.com.br/canalconfidencial/**) or via e-mail: **canaldedenuncias@rededor.com.br**.*

The employee that uses the Whistleblower Channel may choose to make an anonymous report. Such anonymity shall be ensured by the specialized and

A Rede D'Or São Luiz conduz de forma independente e imparcial as investigações sobre os relatos recebidos por meio do Canal de Denúncias, com o objetivo de determinar se uma violação ocorreu ou não. Os resultados das apurações são discutidos pelo time de Compliance com o time gerencial envolvido ou, em caso de violações graves, a decisão está sob a responsabilidade do Comitê de Compliance.

independent company that operates the Whistleblower Channel. This third partner provider has specialized consultants, available 24 hours of the day and seven days per week.

Rede D'Or São Luiz conducts independent and impartial investigations in order to determine whether or not a violation has occurred. The findings of such investigations are discussed by the Compliance team, together with the management team involved. In case of severe breaches; the responsibility for final decisions is assigned to the Compliance Committee.

