



Código de Conduta

Versão fev/2023

Di. Jorge Amador de Carvalho
02/2023

ANS nº 41.649-5



SAÚDE
seu plano seu hospital

Palavra do Presidente

O Código de Conduta da HSAÚDE representa e perpetua os nossos valores e princípios, norteando as nossas ações, a fim de que sejam seguidos e difundidos em todos os segmentos em que atuamos.

Somos uma operadora de saúde com mais de 40 anos de experiência e prestação de serviços, aderente aos seus princípios e valores, selada pelo compromisso de promover a excelência no atendimento à saúde, sustentados pela ética e integridade, com credibilidade e em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes.

Este instrumento reforça o compromisso e apoio da alta administração em estabelecer negócios éticos, sustentáveis e íntegros, servindo como referência e exemplo para todos os envolvidos.

Primamos por uma estrutura na qual se aplicam as melhores práticas de governança, alinhadas ao nosso planejamento estratégico e à perenidade do negócio, sustentando os nossos princípios através de um Programa de Integridade Efetivo, sempre amparados pelos pilares da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade social, para que permaneçamos firmes no cumprimento da nossa missão.

João Carlos Marchesan
Presidente do Conselho de Administração

Sumário

1 - Missão, Visão e Valores.....	5
2 - Conceito.....	5
3 - Aplicabilidade	5
4 - Princípios de Governança Corporativa (IBGC)	6
5 - Condutas	7
6 - Relações com Clientes.....	7
7 - Relações com Colaboradores.....	8
8 - Relações com Fornecedores e Prestadores de Serviços.....	9
9 - Relações com Parceiros e Concorrentes	10
10 - Relações com Imprensa.....	11
11 - Utilização de Redes Sociais.....	11
12 - Relações com Órgãos Governamentais.....	12
13 - Relações com Meio Ambiente	13
14 - Conflito de Interesses.....	13
15 - Gestão de Riscos e Controles Internos	14
16 - Privacidade e Confidencialidade.....	14
17 - Proteção de Dados Pessoais.....	15
18 - Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro.....	15
19 - Gestão do Código de Conduta.....	16
20 - Canal de Denúncias.....	17

1 - Missão, Visão e Valores

Missão

Promover a saúde de nossos beneficiários por meio da gestão de produtos e serviços médico-hospitalares de qualidade e de atendimento ético, humano e personalizado.

Visão

De forma inovadora, sustentável e excelente, ser modelo no mercado de assistência médico-hospitalar.

Valores

Comprometimento, disposição, acolhimento, transparência, atitude crítica e responsabilidade social.

2 - Conceito

Este Código de Conduta é definido como conjunto de diretrizes que orienta os comportamentos que devem ser seguidos por todos os envolvidos, em seu ambiente de trabalho e por todas as áreas de atuação da empresa, esperando que assumam uma postura desejada, sempre alinhada com princípios e valores da entidade.

3 - Aplicabilidade

As diretrizes deste Código de Conduta são aplicáveis a todos os envolvidos, sejam eles diretores, membros do conselho de administração ou de comitês, colaboradores, estagiários, aprendizes, parceiros comerciais e prestadores de serviços.

Todos os envolvidos devem agir de acordo com leis, normas e regulamentações constantes neste código, bem como políticas e procedimentos internos da entidade.

Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos poderão ser direcionados ao Comitê de Ética ou através do Canal de Denúncias.

4 - Princípios de Governança Corporativa (IBGC)

Transparência

Consiste no desejo de disponibilizar para as partes interessadas as informações que sejam de seu interesse e não apenas aquelas impostas por disposições de leis ou regulamentos. Não deve restringir-se ao desempenho econômico-financeiro, contemplando também os demais fatores (inclusive intangíveis) que norteiam a ação gerencial e que conduzem à preservação e à otimização do valor da organização.

Equidade

Caracteriza-se pelo tratamento justo e isonômico de todos os sócios e demais partes interessadas (stakeholders), levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas.

Prestação de Contas (accountability)

Os agentes de governança devem prestar contas de sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis.

Responsabilidade Corporativa

Os agentes de governança devem zelar pela viabilidade econômico-financeira das organizações, reduzir as externalidades negativas de seus negócios e suas operações e aumentar as positivas,

levando em consideração, no seu modelo de negócios, os diversos capitais (financeiro, intelectual, humano, social, ambiental, reputacional, etc.) no curto, médio e longo prazos.

5 - Condutas

São exigidos dos envolvidos os seguintes padrões de conduta profissional:

- I - Agir com integridade, competência, dignidade e ética com clientes, representantes, empregados, terceirizados, membros dos órgãos públicos e demais terceiros;
- II - Manter o ambiente de trabalho baseado em respeito, cooperação, profissionalismo e confiança;
- III - Compartilhar conhecimentos e experiências, aperfeiçoando a capacitação profissional;
- IV - Preservar o patrimônio da HSAúde;
- V - Estimular condutas éticas;
- VI - Guardar sigilo das informações;
- VII - Recusar vantagens destinadas a influenciar decisões de negócios;
- VIII - Cumprir o estabelecido em manuais, regimentos internos e políticas corporativas da HSAúde.

6 - Relações com Clientes

A entidade preza por oferecer um serviço de qualidade e por se relacionar com seus clientes de forma respeitosa e humanizada, oferecendo um bom atendimento, sem discriminação de qualquer natureza.

Os serviços prestados devem levar em consideração, principalmente, a segurança e saúde de nossos clientes e colaboradores. As informações sobre os serviços do HSAúde devem ser sempre claras e verdadeiras.

As informações de nossos beneficiários serão tratadas de forma confidencial, bem como as relações entre médicos e pacientes, mantidas em absoluto sigilo.

Não é tolerada a prática de oferecimento de qualquer vantagem pessoal a compradores que possam agir como representante do cliente, ou possam ter influência na sua decisão de compra, direta ou indiretamente, tais como, propinas, gorjetas ou quaisquer pagamentos impróprios.

7 - Relações com Colaboradores

Temos o compromisso de tratar nossos colaboradores de forma justa, mantendo as práticas de trabalho baseadas na igualdade, respeito, dignidade e integridade.

Os colaboradores devem demonstrar, através de seus comportamentos, o comprometimento com a entidade, seguindo os princípios e os valores estabelecidos, bem como apoiar a construção de um ambiente de trabalho colaborativo, respaldado pelo respeito.

Não serão toleradas condutas agressivas e abusivas, bem como qualquer tipo de violência, ameaça, assédio, abuso de poder e comportamentos ofensivos.

Não será tolerada qualquer discriminação por gênero, religião, cor, nacionalidade, idade, sexo, deficiência física ou qualquer outro fator.

É proibida a compra, venda, porte ou consumo de substâncias ilícitas que possam afetar o comportamento, julgamento e segurança de si e de outros na entidade.

A existência de qualquer potencial conflito de interesses deve ser imediatamente reportada ao canal de denúncias e à área de compliance, ainda que não haja certeza quanto à sua ocorrência.

Antes da contratação do funcionário ou do prestador de serviços, deve ser declarada relação de parentesco, se houver, e submetida à avaliação da área de recursos humanos, ou atualizada, se iniciada após a contratação.

Constatada a existência de potencial conflito de interesses, a Diretoria estabelecerá a adequação mais apropriada para a situação, de forma a preservar a entidade e evitar situação de trabalho que tenha relação de subordinação, direta e/ou indireta, entre familiar ou pessoa próxima, que atuem ou não no mesmo setor de trabalho.

Informações pessoais de colaboradores serão coletadas e processadas em conformidade com a legislação vigente, restringindo o acesso apenas às atividades que se fizerem necessárias.

Os colaboradores devem manter confidencialidade sobre os procedimentos internos e documentos, dados ou informações obtidas em razão do exercício da função.

O HSAÚDE não tolera qualquer imposição política ou religiosa, sendo proibido qualquer ato de desrespeito ou discriminação.

Respeitamos o direito de cada colaborador de se envolver com assuntos cívicos, políticos e religiosos, desde que não seja no ambiente de trabalho.

8 - Relações com Fornecedores e Prestadores de Serviços

A contratação de fornecedores e de prestadores de serviços deve ser realizada mediante processo de seleção que assegure a escolha mais adequada para a entidade. Os fornecedores e prestadores de serviços são uma extensão do HSAÚDE, o que a torna responsável por sua seleção, orientação e supervisão.

A contratação deve seguir critérios legais, técnicos, profissionais, financeiros e exigir um perfil ético e de responsabilidade social e ambiental do contratado, condizente com os princípios da entidade.

Os relacionamentos com fornecedores deverão ter como objetivo a concretização de parcerias benéficas à ambas as partes, seguindo as políticas da entidade.

Comunicar-se com os fornecedores preferencialmente nas dependências da entidade, utilizando o ramal e e-mail comercial e, sempre que possível, na presença ou com a ciência de outro colaborador ou superior hierárquico, e não divulgar informações pessoais aos fornecedores.

Não realizar negócios com fornecedores que não estejam em cumprimento com a legislação, e/ou com obrigações fiscais, ambientais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias, o que se estende à rede credenciada de hospitais, clínicas e laboratórios.

Zelar para que os fornecedores participantes das concorrências ou contratados resguardem a confidencialidade das informações, mantendo absoluto sigilo sobre quaisquer documentos que venham a ter conhecimento ou acesso.

Prezar pela contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com seus colaboradores e com o desenvolvimento sustentável do meio ambiente, pois esperamos que as empresas com as quais nos relacionamos adotem diretrizes e práticas com base em legalidade, combate à corrupção, conflito de interesses, segurança da informação, responsabilidade social, meio ambiente, entre outros.

Não estabelecer ou manter relação de sociedade formal ou informal com fornecedores ou clientes, evitando conflitos de interesse ou obtenção de vantagens pessoais.

Os terceiros com os quais estabelecemos relação devem respeitar nossa política de brindes, presentes, entretenimentos, hospitalidades, doações, patrocínios, dentre outros, uma vez que se aplicam a terceiros quando atuarem em nome da HSAÚDE.

Não é tolerado oferecimento de qualquer vantagem pessoal, como presentes, lembranças, viagens, hospedagens, entretenimento, despesas, bolsas, favores, gratificações ou quaisquer outros benefícios, de forma direta ou indireta, do setor privado e especialmente do setor público, seja na qualidade de contratada ou contratante, principalmente em se tratando de processos licitatórios e nos relacionamentos com o Poder Público Municipal, Estadual e Federal.

O recebimento de gentilezas de valor simbólico até US\$ 100,00 (cem dólares), como pequenos brindes institucionais publicitários contendo a logomarca, tais como canetas, chaveiros, agendas etc. e, desde que espontaneamente oferecidos e/ou recebidos, não se enquadram nas proibições.

Em caso de absoluta impossibilidade de recusar eventuais presentes, brindes, lembranças etc., o fato deve ser comunicado à área de compliance.

9 - Relações com Parceiros e Concorrentes

A entidade promove a política de concorrência justa e respeita seus concorrentes, trabalhando de forma ética e legal.

Não devem ser feitas declarações verbais ou escritas que possam afetar a imagem dos concorrentes, pois eles devem ser tratados com respeito, da mesma forma que esperamos ser tratados.

É expressamente proibido fornecer quaisquer informações estratégicas da entidade, confidenciais ou, sob qualquer outra forma, prejudiciais aos negócios.

A entidade não pratica atos e operações que prejudiquem a livre concorrência, por meio de condutas anticompetitivas.

Estamos comprometidos a competir de forma transparente, independente e honesta, baseando nossos esforços exclusivamente nos méritos de nossas propostas comerciais, garantindo um relacionamento respeitoso com os concorrentes.

10 - Relações com Imprensa

Nosso relacionamento com a imprensa é revestido de transparência, honestidade, integridade e ética, de forma coerente com nossos valores junto a clientes, beneficiários, parceiros de negócios e público em geral.

Todos os envolvidos da entidade devem zelar pela sua reputação e imagem, e apenas colaboradores autorizados podem conceder entrevistas e/ou informações à imprensa em seu nome.

11 - Utilização de Redes Sociais

Não serão admitidas, em quaisquer meios de comunicação externos ou mídias sociais:

- I - Utilizar imagens internas e informações da HSAúde sem prévia autorização da área de marketing, exceto se tiverem sido divulgadas nos canais oficiais;
- II - Utilizar marcas do HSAúde sem prévia autorização da área de marketing;
- III - Manifestar opiniões pessoais que deem a entender que sejam decorrentes de posicionamento oficial da companhia;
- IV - Expor informações relacionadas a pacientes, usuários, parceiros de negócios e outras pessoas que se relacionem com a HSAúde no exercício de suas atividades.

12 - Relações com Órgãos Governamentais

Todos os colaboradores da HSAúde devem manter relacionamento com órgãos governamentais fundamentado pela ética, transparência, honestidade e integridade, observando o cumprimento da Lei Anticorrupção (Lei 12.846/13), regulamentada pelo Decreto 8.420/15.

Pagamentos, presentes, quaisquer outros benefícios ou vantagens não poderão ser oferecidos e/ou recebidos. Simples favores, sem valor financeiro ou pagamentos insignificantes, podem caracterizar corrupção ou suborno, acompanhados de sanções de natureza civil, criminal e disciplinar.

Nos processos licitatórios, de qualquer natureza, a HSAúde e seus colaboradores atuarão em plena concordância com a Lei 8.666/93. Os contatos e interações com representantes das empresas licitantes, em qualquer fase do processo, serão realizados formalmente por meios oficiais, e sempre na presença ou com a ciência de mais de um colaborador.

Os colaboradores têm o dever de reportar ao canal de denúncias imediatamente, quaisquer sinais de irregularidades ou desconfiças que eventualmente venham a identificar, pois não toleramos práticas de corrupção e suborno.

Não haverá retaliação contra qualquer pessoa que forneça informação de boa-fé sobre suposta violação do código de conduta, leis, regulamentos e políticas internas.

Os colaboradores têm a obrigação de conhecer e cumprir o conteúdo de legislação aplicável à entidade (leis, regulamentos e normas em geral), bem como o presente código e as demais políticas da HSAúde.

São compromissos dos colaboradores:

I - Não oferecer qualquer espécie de vantagem a agente público, representante de associação ou classe, representante político e/ou a pessoas a eles relacionadas como contrapartida à obtenção de benefícios particulares ou para a HSAúde;

II - Reportar, por meio do canal de denúncias, ao gestor imediato e à área de compliance, ainda que não haja certeza quanto à sua ocorrência, de qualquer conduta contrária aos princípios e padrões dispostos neste código.

13 - Relações com Meio Ambiente

A entidade está comprometida a proteger o meio ambiente, cumprindo todas as leis e regulamentações ambientais pertinentes, com o objetivo de minimizar impactos negativos, diretos ou indiretos, prevenir potenciais riscos ao meio ambiente e implementar práticas sustentáveis, visando à conservação de recursos naturais e à redução de desperdícios.

Todos os colaboradores, terceiros e pessoas envolvidas nas atividades relacionadas com a HSaúde devem primar por observar todas as normas e recomendações do poder público, no sentido de respeitar o meio ambiente, mantendo boas práticas ambientais, de forma a evitar, mitigar ou solucionar impactos, em decorrência das operações da entidade.

14 - Conflito de Interesses

O conflito de interesses é a situação que compromete o interesse da empresa, fazendo prevalecer o interesse próprio, ou que influencia, de forma inadequada, o desempenho da função.

Contamos com a lealdade dos envolvidos em relação às suas transações e operações, exigindo que os interesses da entidade se sobreponham aos interesses particulares dos tomadores de decisão.

É obrigação do envolvido comunicar eventual conflito de interesse e partes relacionadas. Não obstante, qualquer pessoa, ainda que estranha à operação ou transação, poderá declarar atos ou fatos que entenda configurar conflitos de interesses e partes relacionadas à área de compliance, ou ao canal de denúncias da entidade.

Em caso de conflito de interesses, o envolvido deve se afastar imediatamente do processo, devendo aguardar orientações superiores, mas em nenhuma hipótese deve deixar de cumprir seus deveres legais e de proteção aos demais riscos da empresa.

15 - Gestão de Riscos e Controles Internos

Na HSAÚDE, foram definidas para a gestão de riscos e controles internos, diretrizes gerais que permitam documentar seus processos, efetuar sua avaliação anual de riscos, através de metodologia, vigilar o cumprimento das atividades de controle que minimizam os riscos avaliados através do monitoramento adequado dos principais indicadores e planos de trabalho, cujo resultado possa levar a uma medida homologada do nível de cumprimento de cada um dos processos internos.

A gestão de risco da HSAÚDE é parte integrante da estratégia e dos objetivos da empresa. As práticas bem desenvolvidas de gerenciamento de riscos fornecem à Gestão e ao Conselho de Administração uma expectativa razoável de que possam alcançar a estratégia geral e os objetivos da entidade.

16 - Privacidade e Confidencialidade

Reconhecemos e respeitamos a privacidade, bem como zelamos pela proteção dos dados de colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores, terceiros e demais envolvidos, e pelo sigilo médico-profissional dos dados de clientes.

O tratamento de dados é fundamentado na preservação da privacidade, bem como na inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem, respeitando especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018).

Informações e documentos corporativos salvos nos computadores e celulares profissionais fornecidos pelo HSAÚDE aos seus colaboradores, inclusive e-mails, pertencem à entidade, portanto tais equipamentos, informações e documentos poderão ser monitorados e acessados a qualquer momento.

É expressamente proibida a utilização de imagens internas que comprometam negativamente a entidade ou opiniões pessoais negativas sobre a entidade em redes sociais ou aplicativos públicos.

Esperamos de todos os colaboradores o compromisso com a proteção de dados, estando cientes de que a perda ou uso indevido de dados pode ter consequências graves para todos os envolvidos.

17 - Proteção de Dados Pessoais

Todos os colaboradores e prestadores de serviços contratados pela HSAúde, na qualidade de agentes de tratamento, no exercício das suas funções, devem observar os princípios constantes na Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), nas políticas corporativas vigentes e nos contratos de prestação de serviços, zelando pela confidencialidade e pelo cumprimento dos deveres legais.

Todos os agentes de tratamento devem guardar, proteger e conservar, sob rigoroso sigilo, todos os dados pessoais de terceiros a que tenham tido acesso no desempenho de suas funções, principalmente em se tratando de dados pessoais sensíveis, que revelam origem racial ou étnica, convicções religiosas ou filosóficas, opiniões políticas, filiação sindical, questões genéticas, biométricas e sobre a saúde ou a vida sexual.

Todas as demandas recebidas de clientes, fornecedores, empresas subcontratadas e de outras partes interessadas, referentes a qualquer operação de coleta, tratamento e arquivo de dados pessoais efetuado pelos seus agentes de tratamento são imediatamente encaminhadas para o encarregado de proteção de dados para apreciação, decisão e resposta.

Os colaboradores e prestadores de serviços contratados pela HSAúde são responsáveis disciplinarmente pela violação ou transmissão ilegal dos dados pessoais a que tenham acesso, enquanto os clientes, fornecedores externos, empresas subcontratadas e outras partes interessadas são responsáveis nos termos contratuais legalmente estabelecidos.

18 - Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro

Corrupção é qualquer tipo de prática definida como oferecer, solicitar ou receber dinheiro para obter vantagem indevida, por parte de seus colaboradores, fornecedores ou qualquer pessoa ou entidade que represente ou atue em seu nome.

A HSAúde cumpre a legislação anticorrupção (Lei 12.846/2013), e apoia os esforços para promover medidas de integridade e garantir que parceiros de negócios compartilhem este compromisso, cientes de que a entidade não tolera a corrupção, seja por ação ou omissão.

Lavagem de dinheiro é a transformação de recursos originados de atividades ilícitas com o objetivo de se dar uma aparência de legalidade.

A HSAÚDE está comprometida com o combate aos crimes de lavagem de dinheiro, cumprindo as exigências legais (Lei 9.613/98), e regulamentações das autoridades fiscalizadoras e reguladoras.

Os colaboradores devem ser diligentes no monitoramento e detecção de operações suspeitas e seguir as políticas internas, informando à área de compliance.

19 - Gestão do Código de Conduta

A gestão deste código é de responsabilidade do Comitê de Ética e Conduta da HSAÚDE, composto pelos responsáveis por Recursos Humanos, Gestão de Riscos, Controles Internos, Compliance e Auditoria e Assessoria Jurídica, e tem como função a promoção das ações necessárias para sua implementação, treinamento e esclarecimento de dúvidas.

Toda e qualquer revisão e atualização deste código deve ser validada pelo Comitê de Ética e Conduta e aprovada pelo Conselho de Administração, na periodicidade que entender necessário.

Cabe ao Comitê de Ética e Conduta analisar as questões enviadas aos responsáveis de cada área, referentes a este código, buscando soluções para as situações apresentadas.

A HSAÚDE, por meio de seu Comitê de Ética e Conduta, se compromete a manter sigilo sobre a identidade daqueles que relatarem e/ou participarem da investigação sobre violação do código, não se admitindo retaliação de qualquer natureza.

Os envolvidos têm o dever de comunicar violações e/ou suspeitas de violações ao código ao seu superior hierárquico ou a qualquer membro do Comitê de Ética e Conduta, acompanhadas de informações que permitam apuração, os quais devem redirecionar a questão ao Comitê de Ética e Conduta para orientação e/ou decisão.

Para fins do presente código, entende-se por violação agir em desacordo com este código, solicitar ou ter ciência de atos que o violem e não reportar imediatamente aos canais competentes, pois a omissão será igualmente considerada conduta antiética e implicará sanções disciplinares, como advertência por escrito, suspensão e/ou dispensa por justa causa.

A HSAúde poderá tomar as medidas judiciais cabíveis, conforme o caso, no âmbito civil e/ ou criminal, mediante recomendação da Assessoria Jurídica, junto ao Comitê de Ética e Conduta, além das sanções citadas acima.

Os procedimentos de sindicância deverão ser conduzidos pelo Comitê de Ética e Conduta, com acompanhamento, quando possível e/ou conveniente, do superior hierárquico imediato e do responsável pela área do envolvido.

A aplicação de sanções de ordem trabalhista deverá ser feita pela gestão de recursos humanos, com o conhecimento e validação prévia do Comitê de Ética e Conduta.

Toda informação referente às possíveis violações éticas ou atividades ilegais será recebida e tratada confidencialmente, não se admitindo retaliação de qualquer natureza.

20 - Canal de Denúncias

O HSAúde preza pela integridade, transparência e responsabilidade nas relações com todos os seus públicos. Por isso, a informação verdadeira e honesta e o cuidado com a conduta ética de seus líderes, colaboradores e fornecedores são sempre valorizados.

Qualquer ato que não estiver de acordo com este Código de Conduta deve ser reportado. Além disso, qualquer informação ou situação que possa prejudicar o HSAúde ou algum de seus públicos é importante, merece atenção e pode ser relatada ao Canal de Denúncias do HSAúde.

O Canal de Denúncias do HSAúde é atendido por uma empresa especializada, séria e independente, que assegurará a confidencialidade das suas informações. Não há o registro dos IPs dos computadores dos usuários do sistema via internet.

Os relatos também podem ser registrados através de e-mail ou contato telefônico, através dos canais de comunicação disponíveis, os quais devem ser amplamente divulgados em todos os meios de comunicações corporativas.

Com seu relato, você contribui para que a HSAúde seja uma entidade cada vez mais alinhada aos seus valores.

Declaração de Compromisso Pessoal

Declaro que recebi o Código de Conduta da HSAÚDE e tenho conhecimento integral de seu inteiro teor. Reconheço que é exigido de cada envolvido o cumprimento das diretrizes e me comprometo a comunicar qualquer preocupação ou possível ação que esteja violando o Código de Conduta, sempre ciente da necessidade de me certificar da fundamentação consistente daquilo que for comunicado, visando a manter a integridade das pessoas que se relacionam com a empresa.

Nome: _____

Matrícula (ou CPF): _____

Assinatura