

**SISTEMAS E PLANOS DE SAUDE LTDA**

**CNPJ/MF: 02.852.017/0001-00**

**CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

*Princípios de Ética & Integridade*

**SÃO PAULO 2021**

## Sumário

<b>OBJETIVOS DO CÓDIGO DE CONDUTA</b> .....	4
<b>1. SISTEMAS E PLANOS DE SAÚDE</b> .....	4
1.1. Nossa História.....	4
1.2. Perfil Corporativo .....	5
1.2.1. Missão.....	5
1.2.2. Visão.....	5
1.2.3. Valores .....	5
<b>2. FINALIDADE DESTES CÓDIGO DE CONDUTA</b> .....	5
<b>3. ABRANGENCIA DO CÓDIGO DE CONDUTA</b> .....	5
<b>4. TERMOS E DEFINIÇÕES</b> .....	6
<b>5. COMPROMISSO INSTITUCIONAL</b> .....	6
5.1. Integridade.....	6
5.2. Compromisso Social.....	6
5.3. Sustentabilidade .....	7
<b>6. AMBIENTE DE TRABALHO</b> .....	7
6.1. Relacionamento interpessoal (Funcionários e Contratados).....	7
6.2. Liderança e Gestão .....	8
6.3. Saúde e Segurança .....	9
6.4. Manifestações religiosas e político-partidárias.....	9
6.5. Uso do Patrimônio.....	10
6.6. Uso e Consumo de Materiais Diversos.....	10
6.7. Atividade de negociação e comércio interno .....	11
<b>7. RELACIONAMENTO COM TERCEIROS</b> .....	12
7.1. Interações com o Poder Público.....	12
7.2. Relacionamento com Fornecedores e Parceiros de Negócios.....	13
7.3. Relação com concorrentes.....	14
7.4. Relacionamento com os Cliente/Paciente.....	14
7.5. Doações e Patrocínios.....	15
<b>8. CONFLITO DE INTERESSES</b> .....	15
8.1. Contratação de Familiares e Parentes .....	16
8.2. Brindes, presentes e hospitalidades .....	16
8.3. Suborno e Corrupção.....	17
<b>9. POSICIONAMENTO E IMAGEM DA SISTEMAS</b> .....	17
9.1. Relacionamento com a Imprensa .....	17

9.2. Uso indevido da Marca .....	18
9.3. Uso de Redes Sociais.....	18
<b>10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>19</b>
10.1. Uso dos sistemas eletrônicos de informação .....	19
10.1. Informações Confidenciais.....	19
10.2. Confidencialidade e Propriedade Intelectual.....	20
10.3. Proteção de dados pessoais.....	20
<b>11. REGISTROS CONTÁBEIS E RELATÓRIOS FINANCEIROS.....</b>	<b>21</b>
<b>12. COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA .....</b>	<b>21</b>
<b>13. CANAL DE DENÚNCIAS .....</b>	<b>21</b>
<b>14. APROVAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO .....</b>	<b>22</b>
<b>15. SITUAÇÕES DE DESCUMPRIMENTO E MEDIDAS DISCIPLINARES.....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXOS:.....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXO I - Termos e Definições.....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXO II - Termo de Ciência, Compromisso e Cumprimento do Código de     Conduta.....</b>	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

## OBJETIVOS DO CÓDICO DE CONDUTA

O Código de Conduta da Sistemas e Planos de Saúde é um conjunto de normas que têm por objetivo administrar conflitos de interesses, em face da Sistemas ou entre seus colaboradores, e dar corpo aos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa no âmbito das atividades da própria Sistemas.

### 1. SISTEMAS E PLANOS DE SAÚDE

#### 1.1. Nossa História

A Sistemas Planos de Saúde é uma empresa nacional formada por uma sociedade atuante e se destaca no mercado de saúde suplementar pelo respeito e credibilidade que conquistou perante sua sólida carteira de clientes e prestadores. Comercializamos planos empresariais para pequenas, médias e grandes empresas.

A nossa preocupação é cuidar da saúde das pessoas, prestando atendimento completo e de qualidade. Entendemos que é essencial uma administração organizada e centrada para que nossos serviços sejam eficientes dentro dos princípios éticos, respeitando nossos beneficiários e fazendo com que você, seus dependentes e/ou funcionários estejam sempre satisfeitos.

Oferecemos atendimento em uma ampla rede credenciada e própria, distribuída em toda a capital de São Paulo, pelos diferentes bairros de cada região.

Com muitos anos de experiência, temos a segurança de oferecer serviços médicos de qualidade, garantindo a satisfação de inúmeras empresas clientes. Preocupamos com nossos beneficiários, tanto que recentemente abrimos o hospital próprio, com o objetivo de oferecer um atendimento e tratamento cada vez mais humanizado.

Nos centros médicos próprios atendemos diversas especialidades, além de pequenas cirurgias e coleta de materiais. Tivemos a preocupação de estudar a melhor localização e acesso para estes ambulatorios e selecionar com cuidado todos os nossos profissionais com o objetivo de obter excelente qualidade no atendimento médico próprio.

Apresentamos no site a nossa linha de produtos que facilitará a escolha perante as suas necessidades, de acordo com o perfil de sua empresa.

Aqui você e/ou a sua empresa não são mais um número em nossos cadastros e sim parceiros que pretendemos atender sempre com qualidade e orgulho por ter vocês como nossos clientes.

## 1.2. Perfil Corporativo

### 1.2.1. Missão

Disponibilizar a todos beneficiários acesso a uma medicina de qualidade, preservando e cuidando da saúde de cada um de acordo com suas necessidades.

### 1.2.2. Visão

Ser uma opção de plano de saúde diferente, eficiente e acessível no mercado de medicina de grupo.

### 1.2.3. Valores

- Ética
- Transparência;
- Inovação;
- Respeito à identidade e à diversidade;
- Compromisso social.
- Inovação

## 2. FINALIDADE DESTE CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta da SISTEMAS E PLANOS DE SAÚDE foi elaborado para os seus colaboradores em todas suas unidades, e a todos que de alguma forma interagem em suas operações e no seu funcionamento tem a finalidade essencial de explicitar para o seu público os princípios e valores de seus fundadores, os quais servirão como parâmetro para construção de suas normas de convivência.

A Sistemas e Planos de Saúde também almeja possibilitar que seu quadro de colaboradores e parceiros possa inferir o elevado conceito da ética e da moral em seus princípios e valores e a partir daí esculpir e aprimorar a qualidade de seu relacionamento interpessoal no desempenho de suas funções.

O presente Código de Conduta tem como objetivo:

- I. estabelecer e formalizar diretrizes que possam proporcionar orientação nas decisões e condutas cotidianas, de forma a ajudar que todos atuem de forma íntegra e alinhada aos valores da Sistemas e Planos de Saúde e legislação vigente;
- II. reiterar e reforçar o nosso compromisso com a transparência, integridade, bem como o nosso objetivo de oferecer um ambiente ético e saudável a você, nosso Colaborador;
- III. fornecer referência para a análise e mensuração de medidas disciplinares para eventuais violações das diretrizes previstas neste Código.

## 3. ABRANGENCIA DO CÓDIGO DE CONDUTA

As disposições deste Código de Conduta se aplicam a:

- (a) todos os Colaboradores
- (b) gestores em todos os níveis hierárquicos

- (c) diretoria
- (d) clientes e/ou pacientes
- (e) prestadores de serviços
- (f) credenciados
- (g) demais terceiros não integrantes da Sistemas, mas que participem ou contribuam para as atividades da Sistemas.

Isto é, este Código de Conduta se aplica a todos quantos possuam vínculo direto ou indireto com a Sistemas e Planos de Saúde, os quais devem cumprir integralmente as diretrizes aqui estabelecidas, independentemente de seu nível hierárquico ou área de atuação e deverão, mediante sua contratação ou investidura, conforme o caso, assinar o **“Termo de Ciência e Compromisso com o Cumprimento do Código de Conduta”** nos termos do ANEXO II a este Código de Conduta

#### 4. TERMOS E DEFINIÇÕES

Com a finalidade de permitir melhor compreensão e alinhar a forma de interpretação do conteúdo deste Código, disponibilizamos a descrição e significado de alguns termos utilizados (Anexo I), os quais serão apresentados ao longo deste Código.

#### 5. COMPROMISSO INSTITUCIONAL

##### 5.1. Integridade

Nós, da Sistemas e Planos de Saude, acreditamos que as organizações possuem um importante papel na construção de uma sociedade mais justa e honesta. Por isso, possuímos o compromisso de agir de maneira íntegra e ética na realização de todas as nossas ações. Adotamos um posicionamento de tolerância zero em relação ao Suborno, Corrupção e qualquer outro ato ilícito e fraudulento, e nos comprometemos com o cumprimento de toda legislação aplicável à Sistemas e Planos de Saúde, em especial a Lei Brasileira Anticorrupção, lei 12.843/2013.

##### 5.2. Compromisso Social

Possuímos o compromisso de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, atuando de forma a gerar impactos positivos, tanto para comunidade interna quanto externa. Desse modo, nós, da Sistemas e Planos de Saúde, desenvolvemos uma cultura de atuação e relacionamento humanizado com o intuito de fortalecer nossa marca e conseqüentemente a satisfação de nossos clientes e colaboradores, com isso, incentivar o engajamento dos nossos Sócios, Diretores, Administradores e Colaboradores a construir uma sociedade melhor por meio de atividades e atendimentos cordial, saudável e humanizado, abertos à comunidade.

### 5.3. Sustentabilidade

Na Sistemas e Planos de Saude, nos preocupamos com a utilização e consumo dos recursos e a sustentabilidade do meio ambiente. Para que a sustentabilidade se torne uma realidade, é preciso que cada um contribua de forma significativa por meio de medidas e atitudes simples que podem ser adotadas para o dia a dia mais sustentável e voltado para a proteção socioambiental:

- usar água com cuidado, evitando o desperdício “água é um recurso finito”;
- usar papel de forma consciente e adequada, imprimindo somente o que for estritamente necessário;
- usar energia de forma consciente; ao sair do ambiente apague as luzes e desligue os equipamentos;
- não jogar lixo no chão ou na natureza, faça o descarte de forma consciente e segura;
- criar o hábito de separar e reciclar o lixo;
- evitar consumir produtos com embalagens ou sacolas plásticas, esse material não se decompõe e provoca muitos danos à natureza;
- usar transportes públicos ou outros transportes mais sustentáveis como a bicicleta e o rodízio de carros para diminuir as emissões de gás carbônico na atmosfera;
- usar a criatividade e reaproveitar materiais e objetos ao invés de comprar novos produtos;
- repensar hábitos de consumo e consumir de forma mais sustentável.

## 6. AMBIENTE DE TRABALHO

Em respeito à nossa Missão, Visão e Valores, estamos comprometidos em proporcionar um ambiente de trabalho igualitário, respeitoso, amistoso e seguro para todos, independentemente de cargo ou posição.

### 6.1. Relacionamento interpessoal (Funcionários e Contratados)

A Sistemas respeita a dignidade pessoal, a privacidade e os direitos pessoais de todos os seus colaboradores e está comprometida a manter um ambiente de trabalho livre de discriminação e assédio. Nesse sentido, os colaboradores não devem cometer discriminação com base em origem, nacionalidade, religião, raça, sexo, idade ou orientação sexual, ou efetuar nenhum tipo de assédio verbal ou físico com base em algum dos motivos acima ou em qualquer outro.

Os colaboradores que sentirem que seu ambiente de trabalho não está em linha com os princípios acima mencionados são encorajados a relatar suas preocupações e impressões à divisão de Recursos Humanos.

Esperamos que você, Colaborador, assim como os Terceiros (Fornecedores, prestadores de serviços e Parceiros de Negócios) compartilhe dos mesmos valores e visão de mundo da Sistemas e Planos de Saude e, portanto, adote condutas individuais que contribuam para a construção de relacionamentos profissionais saudáveis e baseados no respeito mútuo. Portanto, destacamos que todos os que fazem parte da Sistemas,

Devem:

- Respeitar características e opiniões individuais;
- Valorizar a diversidade e contribuir para a inclusão social;
- Respeitar os limites de privacidade e intimidade dos demais colegas de trabalho, evitando contato físico indesejado ou conversas de cunho sexual;
- Influenciar positivamente os demais Colaboradores e Terceiros, fomentando o cumprimento de leis e diretrizes internas;
- Compartilhar informações relevantes às quais possua acesso, de modo a contribuir positivamente com as demais áreas da Sistemas;
- Repudiar e denunciar a prática de qualquer tipo de trabalho forçado, escravo ou infantil.

Não devem:

- Utilizar características ou opiniões individuais para constranger, humilhar ou expor colegas de trabalho a situações vexatórias;
- Adotar condutas com o objetivo de intimidar, ameaçar e/ou assediar moralmente outros Colaboradores;
- Ultrapassar limites de intimidade e profissionalismo, adotando condutas que caracterizem e/ou possam ser entendidas como Assédio Sexual;
- Adotar comportamentos que, de alguma forma, venham a desrespeitar e ferir a dignidade de outros Colaboradores e Terceiros;
- Fomentar e/ou disseminar “fofocas” e intrigas que possam prejudicar um bom convívio;
- Apresentar condutas discriminatórias ou preconceituosas, relacionadas a etnia, nacionalidade, gênero, orientação sexual, religião ou crença, faixa etária, convicção política, estado civil, aparência física ou qualquer outra condição especial.

Reforçamos que ações individuais, mesmo que não intencionais, podem ter impacto sobre seus colegas de trabalho, negócios e imagem da Sistemas e Planos de Saúde.

## 6.2. Liderança e Gestão

Os gestores e líderes são peças fundamentais na construção do ambiente de trabalho que almejamos, assim como no desenvolvimento de nossos Colaboradores. Portanto, todos aqueles que atuem em posição de gestão ou liderança na Sistemas e Planos de Saúde,

Devem:

- Atuar de forma íntegra, servindo de exemplo e como multiplicadores da cultura ética da nossa Instituição;
- Agir de forma justa, oferecendo tratamento igualitário e baseado no mérito a todos os membros de sua equipe, sem qualquer tipo de favorecimento ou prejuízo particular;
- Conceder feedbacks construtivos e individualizados, que possibilitem o desenvolvimento pessoal e profissional da equipe;
- Aceitar e demonstrar abertura a opiniões da equipe e assegurar que todos tenham o direito de se expressar livremente.
- Agir e tomar decisões com base em princípios técnicos, profissionais de acordo com o interesses corporativos

Não devem:

- Assediar moral ou sexualmente, realizar cobranças abusivas, adotar comportamentos agressivos e constrangedores, (por meio de gestos e palavras assediadoras, ameaçadoras ou xingamentos), que possam ferir a integridade moral e/ou física de qualquer pessoa;
- Utilizar cargo, função ou informação privilegiada para obter vantagem direta ou indireta para si ou para outros;
- Adotar ações com a intenção de retaliar opiniões divergentes;
- Oferecer tratamento diferenciado e favorecer membro da equipe devido a afinidade particular ou qualquer outro fator externo.
- Agir e tomar decisões com base em princípios, práticas e interesses pessoais

### 6.3. Saúde e Segurança

Nós, da Sistemas e Planos de Saúde, nos preocupamos em atender a todas as Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança e oferecer um ambiente de trabalho que assegure o seu bem-estar físico, psíquico e social.

Entendemos que a manutenção de um ambiente laboral seguro e saudável é dever de todos. Portanto,

Devemos:

- Cumprir as políticas, normas e instruções de trabalho específicas de cada unidade de negócio, setor e/ou departamento;
- Adotar todas as precauções necessárias para garantir a proteção de si e demais colegas de trabalho, incluindo a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs);
- Comunicar ao gestor situações de risco das quais tenha conhecimento, de modo a possibilitar a correção de condições inseguras de trabalho.

Não devemos:

- Trabalhar sob o uso de qualquer substância entorpecente (ex.: bebidas alcólicas, substâncias lícitas ou ilícitas) que possa prejudicar seu desempenho ou comprometer a segurança no local de trabalho;
- Portar e/ou utilizar armas de qualquer espécie nas dependências e extensões da Sistemas e Planos de Saúde, exceto para os profissionais expressamente autorizados no exercício de suas funções, sendo vedada a entrada e permanência fora das condições descritas neste Código.

### 6.4. Manifestações religiosas e político-partidárias

Atuamos de forma isenta e apartidária, respeitando a liberdade religiosa e o direito de livre associação política e sindical de todos. Porém, é importante lembrar que você representa a Sistemas e Planos de Saúde, devendo:

- Evitar discutir ou se posicionar politicamente ou religiosamente no ambiente de trabalho, principalmente diante de clientes, pacientes e credenciados e outros colegas, de modo a não associar a sua opinião pessoal à imagem e nome da Sistemas e Planos de Saúde;
- Respeitar a proibição quanto a promoção de candidatura própria ou de qualquer vertente política ou religiosa durante expediente de trabalho ou utilizando-se dos canais corporativos de comunicação, instalações e ativos da Sistemas.

## 6.5. Uso do Patrimônio

Os colaboradores devem cuidar das propriedades da Sistemas e usá-las de forma apropriada e correta. Todos os colaboradores devem buscar protegê-las de perdas, danos, mau uso, roubo, fraude, desfalque e destruição.

Essas obrigações abrangem tanto os ativos tangíveis da Empresa como os seus ativos intangíveis, que incluem marcas, know-how, informações confidenciais ou de sua propriedade e quaisquer sistemas de informação.

Limitado ao permitido por lei, a Empresa se reserva o direito de monitorar e inspecionar como seus ativos são utilizados pelos colaboradores, incluindo inspeção de todos os e-mails, dados e arquivos mantidos nos terminais de rede da Empresa.

Portanto, todos os bens, equipamentos e estabelecimentos da Sistemas e Planos de Saúde destinam-se ao uso exclusivo dos nossos Colaboradores, Terceiros ou Parceiros de Negócios para execução das finalidades da Sistemas. Portanto, todos com acesso aos itens citados anteriormente,

Devem:

- Utilizar de forma consciente e responsável os equipamentos e recursos da Sistemas;
- Zelar pelo bom uso e conservação do patrimônio ao qual possui acesso.

Não devem:

- Utilizar o patrimônio da Sistemas para fins particulares, finalidades inapropriadas ou não autorizadas pela Sistemas e Planos de Saúde;
- Retirar bens e equipamentos do local de trabalho, exceto com autorização expressa do gestor imediato ou da administração da Sistemas e Planos de Saúde.

## 6.6. Uso e Consumo de Materiais Diversos

A Sistemas e Planos de Saude tem o compromisso com a estabilidade e sustentabilidade econômico/financeira, assim como a sustentabilidade socioambiental. Neste sentido é de suma importância a conscientização quanto a necessidade de reduzir o consumo e reaproveitar ou reciclar os produtos utilizados sempre que possível.

O Consumo Consciente encontra-se inteiramente nas suas mãos. Todavia é de responsabilidade de cada funcionário o uso e consumo consciente e responsável dos insumos (materiais de uso e consumo como um todo; exemplo: energia, água, papel etc.).

Ações que contribuem para a redução do consumo de papel e produção de resíduos sólidos :

- a. Revise sempre seu texto na tela do computador, imprimindo apenas a versão final do arquivo e, somente o que for necessário;
- b. Mantenha a impressora configurada para imprimir frente e verso e no modo rascunho, só com isso já se reduz o consumo de folhas em branco pela metade e economiza os insumos utilizados na impressão;
- c. Nas comunicações internas, prefira a utilização do e-mail, ou outros instrumentos digitais disponibilizados pela empresa;
- d. Separe um local próximo da impressora para aqueles papéis impressos apenas em um lado e os reutilize sempre que possível, desde que os dados impressos e descartados não sejam informações relevantes (sigilosa/confidenciais).

Ações que contribuem para a redução do consumo de energia elétrica:

- a. Apagar as luzes sempre que deixar um ambiente;
- b. Desligar os equipamentos ao encerrar seu trabalho (final de expediente);
- c. Carregadores de Celular e Tablets, mantenha conectado à tomada somente no período de uso;
- d. Sempre que possível privilegie a iluminação natural;

O consumo de água é um dos fatores muito preocupante hoje em dia. Dessa forma, para ter um escritório sustentável, é importante reduzir o gasto desse recurso natural finito. Algumas ações que contribuem para a redução do consumo de água:

- a. Feche corretamente as torneiras
- b. Não jogue lixo no vaso sanitário
- c. Diminua o tempo de descarga sempre que possível
- d. Ao lavar as mão e escovar os dentes, mantenha a torneira fechada, abra apenas para enxaguar.
- e. Fique atento a qualquer tipo de vazamento, caso constate vazamento de água, comunique imediatamente seu superior.

## 6.7. Atividade de negociação e comércio interno

A Sistemas comunica a todos os colaboradores, funcionários e/ou terceiros (prestadores de serviços) que, toda e qualquer prática de negociação e comércio interno nas dependências (qualquer que seja) da Sistemas e Planos de Saúde, tal procedimento é contrário à lei e às normas da empresa.

Esta prática se constitui em violação do dever que o trabalhador tem de dedicar-se com zelo e exclusividade à função para a qual foi contratado durante o horário de trabalho.

Quando a empresa admite o funcionário ou o prestador de serviço, está contratando sua força de trabalho em troca da remuneração justa e combinada. Desta forma, espera-se que o funcionário e/ou terceiro trabalhe com dedicação e esmero e não se dedique a atividades alheias que possam prejudicar os trabalhos objeto do contrato firmado com a Sistemas. Todavia, qualquer negociação neste sentido sem permissão formal prévia da Diretoria, se constitui em prática passível de aplicação de medidas disciplinares conforme determina este código. Assim sendo:

Devem:

- Concentrar os esforços de trabalho às atividades corporativas relacionadas ao setor que estiver alocado para prestação de serviço;
- Comunicar ao seu superior direto todo e qualquer prática comercial particular que tenha conhecimento.

Não devem:

- Utilizar as dependências da empresa para qualquer tipo ou prática comercial particular;
- Estimular a divulgação e o comércio de produtos alheios ao objeto social da empresa sem autorização formal da Diretoria.

## 7. RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

Em nosso dia a dia, precisamos interagir com outros Colaboradores, clientes, Parceiros de Negócios e Agentes públicos. Em todas as interações necessárias, você deve agir com respeito e integridade, sempre buscando refletir os valores da Sistemas e Planos de Saúde, sempre com o respaldo de seu superior hierárquico.

### 7.1. Interações com o Poder Público

As atividades executadas por Agentes públicos são regulamentadas e fiscalizadas, sendo inclusive regidas pela Lei Brasileira Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013). Deste modo, visando a evitar possíveis prejuízos e impactos negativos à Sistemas e Planos de Saúde,

Devemos:

- Respeitar os padrões éticos e a Lei Brasileira Anticorrupção;
- Evitar realizar reuniões com Agentes públicos sem que haja a presença de, no mínimo, 2 (dois) Colaboradores da Sistemas e Planos de Saúde, sendo um responsável pela área;
- Dar ciência e buscar orientação do Departamento Jurídico da Sistemas e Planos de Saúde caso seja necessário atender a demandas ou fornecer informações ao poder público.

Não devemos:

- Interagir com Agentes públicos, caso esta atividade não faça parte das atribuições ou sem que haja prévia autorização da Sistemas, mesmo que seja para o atendimento de demandas e o fornecimento de informações;
- Oferecer, dar ou autorizar a entrega de vantagem indevida a Agentes Públicos de forma direta ou indireta, a qualquer título ou pretexto;
- Requerer aos Agentes Públicos que agilizem, omitam ou retardem serviços dos Agentes públicos envolvidos;
- Financiar, custear, patrocinar ou, de qualquer modo, subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na legislação;
- Utilizar-se de Terceiros (pessoa física ou jurídica) para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

- Realizar Pagamentos de Facilitação com o objetivo de agilizar o acesso da Sistemas e Planos de Saúde a serviços aos quais têm direito, como, por exemplo, instalações elétricas entre outros.

Em momentos de fiscalizações e investigações conduzidas por Órgãos Públicos, devemos tomar os seguintes cuidados:

- Não adotar condutas que possam influenciar as decisões e parecer dos Agentes públicos envolvidos;
- Não oferecer brindes, presentes ou hospitalidades que possam ser interpretadas como uma tentativa de influenciar na decisão do Agente Público;
- Colaborar e fornecer as informações requisitadas pelo Agente Público, sendo proibida a adoção de condutas que visem a dificultar ou impedir a realização de uma fiscalização ou investigação.

Caso esteja em dúvida se o compartilhamento de alguma informação pode representar risco para a organização, a área de Compliance e o Departamento Jurídico da Sistema e Planos de Saúde deverão ser consultados previamente.

## 7.2. Relacionamento com Fornecedores e Parceiros de Negócios

Buscamos construir todas as nossas relações com base na integridade, respeito e no tratamento igualitário. Deste modo, todos nós,

Devemos:

- Utilizar de critérios claros, honestos e baseados em fatores técnicos e econômicos para avaliar e/ou selecionar Fornecedores e Parceiros de Negócios;
- Conduzir as negociações com Parceiros de Negócios e Fornecedores de forma transparente, íntegra e alinhadas às políticas internas da Sistemas.

Não devemos:

- Favorecer ou conceder privilégios de qualquer natureza a Fornecedores ou Parceiros de Negócios;
- Contratar, sem prévia autorização da Diretoria, Terceiros cujos proprietários ou sócios também sejam Colaboradores ou familiares de até 2º grau(\*) de Colaboradores da Sistemas e Planos de Saúde;
- Aceitar qualquer tipo de brindes e presentes oferecidos por Fornecedores e Parceiros de Negócios em momentos de negociação ou que excedam os limites estabelecidos no item 8.2 deste Código.

(\*)Tipos de parentesco; parentes em linha reta; parentes em linha colateral; parente por afinidade: Ascendente: 1º grau: pai e mãe 2º grau: avô e avó 3º grau: bisavô e bisavó Descendente: 1º grau: filho e filha 2º grau: neto e neta 3º grau: bisneto e bisneta 2º grau: irmão e irmã 3º grau: tio e tia, sobrinho e sobrinha.

A Sistemas e Planos de Saúde divulgará o presente Código a seus Fornecedores e Parceiros de Negócios, os quais deverão:

- Apresentar conduta idônea e ética na condução de seus negócios;
- Cumprir integralmente as diretrizes previstas neste Código;
- Cumprir as exigências legais e trabalhistas aplicáveis ao negócio, e não fazer uso de trabalho infantil ou análogo à escravidão;
- Não ofertar ou receber propina, Suborno ou similares de qualquer pessoa jurídica ou física, de direito público ou privado;
- Respeitar as diretrizes de não contratação de ex-Colaboradores da Sistemas e Planos de Saúde por até 12 (doze) meses após o término do Contrato de Trabalho, independentemente da forma de contratação, seja como autônomo ou como pessoa jurídica.

### 7.3. Relação com concorrentes

Acreditamos na importância de um mercado de atuação livre, justo e aberto. Por isso, nos comprometemos a cumprir a legislação concorrencial. Para tanto, todos nós devemos:

- Desempenhar atividades com ética e respeito aos nossos concorrentes;
- Jamais adotar qualquer ação que tenha o objetivo de contrariar os princípios da livre concorrência.

### 7.4. Relacionamento com os Cliente/Paciente

Os clientes e pacientes são um dos nossos maiores patrimônios. Portanto, visando a assegurar um relacionamento pessoal, profissional e social positivo para os nossos clientes e pacientes, você, nosso Colaborador,

Deve:

- Manter relação harmoniosa e respeitosa, sendo preservados os aspectos éticos e morais;
- Garantir todos os direitos previstos no Regimento Interno, Manual do Clientes e demais normativas;
- Coibir e desestimular a adoção de práticas inadequadas, procurando atuar, independentemente da função, como pessoa respeitosa e promotora de atitudes cidadã;
- Fornecer atendimento baseado na equidade, que considere as diferenças e características individuais;
- Assegurar que o acesso à informação seja igualitário, evitando a configuração de informação privilegiada;
- Informar aos gestores de setor quando o clientes e/ou paciente praticar atos desabonadores ou previstos como inadequados neste Código ou nas demais normas da Sistemas.

Não deve:

- Adotar atos de prepotência ou violência que ponham em risco a integridade física e moral dos clientes e/ou pacientes;

- Favorecer clientes e/ou pacientes com os quais possua algum tipo de vínculo familiar ou afetivo;
- Recusar-se a conceder assistência e suporte aos clientes e/ou pacientes devido a motivações particulares.
- Convidar funcionários de clientes a trabalhar na estrutura da Sistemas

## 7.5. Doações e Patrocínios

A concessão de doações, contribuições e patrocínios é uma das formas de concretizarmos o compromisso social da Sistemas e Planos de Saúde. Porém, visando a manter uma atuação transparente, isenta e apartidária, os envolvidos em tais iniciativas,

Devem:

- Realizar doações e contribuições apenas para Instituições idôneas, que não possuam histórico de envolvimento em ilicitudes;
- Buscar respaldo com a área de Conformidade, bem como autorização prévia da Diretoria, antes de concretizar qualquer tipo de contribuição ou patrocínio;
- Documentar devidamente o processo de concessão da doação ou patrocínio.

Não devem:

- Realizar qualquer tipo de doação ou contribuição em nome da Sistemas e Planos de Saúde sem prévia autorização;
- Realizar doações para partidos políticos, campanhas políticas ou candidatos a cargos públicos;
- Realizar qualquer contribuição, doação ou patrocínio em troca de favorecimento ou vantagem indevida, ou para influenciar decisão de Agente Público, direta ou indiretamente.

Obs.: Fica vedado a utilização do corpo clínico prestador de serviços a qualquer familiar, exceto aqueles aprovados pela Diretoria.

## 8. CONFLITO DE INTERESSES

Um Conflito de Interesses ocorre quando os interesses pessoais de um colaborador ou os interesses de um terceiro podem comprometer a lealdade e ética em relação a Sistemas e Planos de Saúde. Nessa situação, pode ser difícil que o colaborador aja totalmente de acordo com o melhor interesse da Sistemas.

Se ocorrer uma situação de Conflito de Interesses ou se um colaborador enfrentar uma situação que pode envolver ou levar a um Conflito de Interesses, o colaborador deve relatar isso a seu gestor direto e/ou às divisões de Recursos Humanos, Jurídico ou de Compliance, para resolver a situação de uma maneira justa e transparente.

Todavia, para evitar a existência desse tipo de conflito, você, Colaborador, além de Fornecedores e Parceiros de Negócio,

Devem:

- Atuar de forma imparcial e transparente, com foco na defesa dos interesses da Sistemas e Planos de Saúde;

- Evitar envolver-se com qualquer atividade ou assunto de interesse pessoal que seja contrário ou conflitante aos interesses da Sistemas e Planos de Saúde;
- Comunicar imediatamente à área de Conformidade sempre que uma situação possa configurar ou sugerir um Conflito de Interesses ou favorecimento ilícito.

Não devem:

- Utilizar-se de cargo ou posição para obter vantagens para si, familiares ou para pessoas de seu relacionamento;
- Manter negócios próprios ou atividades que conflitem com os negócios da Sistemas e Planos de Saúde;
- Participar ou influenciar decisões no processo de contratação de novos Colaboradores, Terceiros, Fornecedores ou Parceiros de Negócios com os quais possui algum tipo de relacionamento pessoal;
- Utilizar-se de informações privilegiadas para obter vantagem pessoal ou exercer qualquer tipo de ato ilícito, imoral ou não ético.

### 8.1. Contratação de Familiares e Parentes

Estão vedadas novas contratações de familiares e parentes para ocupar posições em qualquer que seja a unidade ou posto de trabalho na estrutura da Sistemas.

Com relação aos já existentes nesta situação, estes deverão ser comunicados e formalizados junto a área de Compliance e Departamento Jurídico, os quais serão objeto de deliberação do Comitê de Ética e Conduta e/ou Diretoria da Sistemas, visando a definir as tratativas necessárias.

### 8.2. Brindes, presentes e hospitalidades

Receber e conceder presentes, brindes e hospitalidades são práticas de cortesia comuns nos negócios, simbolizando uma atitude de gentileza. Porém, em algumas situações, a oferta ou recebimento de tais itens pode gerar expectativa ou cobrança de algum tipo de retorno ou favorecimento, e caracterizar uma situação de Conflito de Interesses.

Deste modo, visando a assegurar que as relações comerciais com nossos Terceiros ocorram de forma apropriada e ética, você:

Deve:

- Apenas aceitar brindes promocionais e/ou presentes que possuam valor comercial inferior a R\$ 200,00 (duzentos reais);
- Comunicar o Departamento de Conformidade caso recebam itens que excedam o valor de R\$ 200,00, o qual definirá:
  - a) se, em caráter de exceção, o Colaborador poderá ficar com o item;
  - b) se o item será direcionado para sorteio interno;
  - c) se será encaminhado para doação para ONG's ou instituições de caridade;
  - d) ou se será devolvido ao ofertante.

Não deve:

- Oferecer ou receber benefício, presente ou hospitalidade com o objetivo de obter ou conceder vantagem indevida, influenciar qualquer tipo de decisão, facilitar negócios ou beneficiar Terceiros e/ou a própria Sistemas e Planos de Saúde;
- Oferecer presentes, cortesias e hospitalidades a Fornecedores e Parceiros de Negócios em momentos de negociações;
- Oferecer em qualquer época brindes e presentes de qualquer natureza para Agentes Públicos.

### 8.3. Suborno e Corrupção

A Sistemas e Planos de Saúde repudia e condena qualquer forma de suborno e corrupção. Todavia, os colaboradores não devem nunca, diretamente ou por meio de intermediários, oferecer ou prometer nenhum tipo de vantagem, pessoal ou financeira descabida, para obter ou reter negócios ou outras vantagens de um terceiro, seja no setor público ou privado. Tampouco devem aceitar nenhuma de tais vantagens em troca de qualquer tratamento preferencial por parte de um terceiro.

Além disso, os colaboradores devem evitar qualquer atividade ou comportamento que de alguma forma possa passar a impressão ou gerar a suspeita de que uma conduta como a antes mencionada esteja sendo realizada ou tentada.

Os colaboradores devem estar cientes de que a oferta ou a entrega de benefícios impróprios para influenciar a decisão de um terceiro, mesmo se tal terceiro não for um membro do governo ou de qualquer esfera do poder público, pode não apenas levar a sanções disciplinares, mas também implicar acusação criminal.

Para ser considerado um benefício impróprio, ele deve consistir em algo de valor para o terceiro, incluindo contratações para prestação de serviços ou consultorias para partes relacionadas à Empresa.

Os colaboradores devem estar cientes de que as leis eleitorais em vários países, geralmente, proíbem quaisquer contribuições por parte de empresas do setor privado a partidos políticos ou candidatos. A Sistemas adotou como política interna de não realizar tais contribuições, salvo se, em caso especial analisado e aprovado pela Diretoria com respaldo do setor Jurídico.

## 9. POSICIONAMENTO E IMAGEM DA SISTEMAS

### 9.1. Relacionamento com a Imprensa

A Sistemas e Planos de Saúde, somente se pronuncia na mídia ante assuntos que apresentem potencial de agregar valor à imagem de nossa Empresa e/ou de seus produtos e serviços. Visando a garantir um discurso institucional coerente e adequado à estratégia e valores da Sistemas:

- O atendimento de demandas da imprensa é realizado apenas com intermédio da Diretoria a qual poderá designar como representante a área de Comunicação & Marketing;

- Se você for contatado diretamente pela imprensa, não deve, de forma alguma, se posicionar sobre qualquer que seja o tema abordado, direcionando, de imediato, o tema à Diretoria da Sistemas.

Para mais informações sobre a comunicação com a imprensa, consultem a Diretoria.

## 9.2. Uso indevido da Marca

O uso do nome, insígnia, logomarca e/ou logotipo da marca da Sistemas e Planos de Saúde é permitido única e exclusivamente para fins profissionais. Portanto, a utilização indevida por Terceiros, incluindo, mas não se limitando a, Parceiros de Negócios, Fornecedores ou prestadores de serviços, sem a prévia e expressa autorização da Sistemas e Planos de Saúde, configurará nítida infração às normas regulatórias e à legislação em vigor, especialmente à Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996, que regula o direito à propriedade intelectual.

## 9.3. Uso de Redes Sociais

Ressaltamos que, por vezes, o seu posicionamento pode ser atrelado à imagem da Sistemas e Planos de Saúde, havendo o risco de que impactem negativamente a Sistemas, mesmo quando realizados fora do ambiente de trabalho. Deste modo, nossos Colaboradores, Terceiros e Parceiros de Negócios,

Devem:

- Basear a sua participação nas redes sociais no respeito e civilidade;
- Ter discernimento de que as informações divulgadas são de responsabilidade do Colaborador.

Não devem:

- Emitir opiniões particulares utilizando uniforme ou crachá, ou qualquer elemento de identificação que possa vincular a Sistemas e Planos de Saúde a você;
- Utilizar e/ou divulgar informações confidenciais ou restritas, como, por exemplo, fotos e materiais internos, acontecimentos internos e correlatos;
- Apresentar posicionamentos discriminatórios, preconceituosos, difamatórios ou que possam prejudicar a imagem da Sistemas;
- Participar de grupos relacionados à prática de atos ilícitos e criminosos, como a apologia às drogas, violência, terrorismo, entre outros;
- Utilizar redes sociais particulares durante o expediente de trabalho.

Os perfis de redes sociais associados às marcas da Sistemas e Planos de Saúde somente deverão ser cadastrados e utilizados pela Equipe de Redes Sociais, integrante da Gerência de Comunicação & Marketing autorizado pela Diretoria, a qual é responsável por autorizar e publicar informações oficiais.

## 10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

### 10.1. Uso dos sistemas eletrônicos de informação

Disponibilizamos equipamentos e sistemas eletrônicos que proporcionam o desempenho das suas atividades cotidianas com qualidade e produtividade. Porém, tais ferramentas compõem o patrimônio de nossa Instituição e devem ser utilizadas de forma consciente e responsável. Deste modo, todos,

Devemos:

- Utilizar os equipamentos eletrônicos fornecidos como ferramentas exclusivas de trabalho, tão somente para fins de trabalho e não contrariar as normas e orientações internas existentes ou prejudicar o andamento regular do trabalho;
- Utilizar recursos de telefonia fixa de forma consciente e responsável, apenas para situações emergenciais em que o uso de outros meios de comunicação não seja possível;
- Utilizar recursos institucionais de telefonia móvel somente para assuntos do âmbito do trabalho, evitando utilizá-los fora da sua jornada de trabalho.

Não devemos:

- Utilizar equipamentos ou sistemas eletrônicos da Sistemas e Planos de Saúde para prática de ilícitos, veiculação, criação ou armazenamento de informações, mensagens ou conteúdo que contenham material obsceno, difamatório, político partidário, atentatório a moral, ética, bons costumes ou notícias falsas;
- Compartilhar ou divulgar a senha e usuário dos equipamentos ou sistemas eletrônicos da Sistemas e Planos de Saúde com Terceiros, independentemente do motivo ou contexto;
- Utilizar o e-mail, internet e demais recursos institucionais para fins particulares;
- Utilizar contas particulares de e-mail para fins de atividade laboral.

O uso das ferramentas de propriedade da Sistemas e Planos de Saúde está sujeito a monitoramento pela Área de Tecnologia da Informação, bem como a coleta para fins de apuração de Conformidade.

### 10.1. Informações Confidenciais

As informações confidenciais consistem em toda e qualquer informação que não seja ou ainda não seja de conhecimento público. Nelas incluem segredos comerciais, patentes, planos de negócios, planos de marketing e de serviços, pesquisas com consumidores, designs, bases de dados, registros, informações salariais e quaisquer dados financeiros ou outros dados não publicados.

O sucesso contínuo da Sistemas depende do uso de suas informações confidenciais e de sua não-divulgação a terceiros. A menos que seja requerido por lei ou autorizado pelo corpo gerencial, os colaboradores não devem divulgar informações confidenciais ou permitir que sejam divulgadas. Essa obrigação continua vigente mesmo após o eventual término da relação profissional do colaborador com a Empresa, conforme contrato de trabalho.

Além disso, os colaboradores devem envidar seus melhores esforços para evitar que ocorra uma divulgação não intencional de quaisquer informações confidenciais, observando cuidado especial ao armazená-las ou transmiti-las.

A Sistemas respeita que terceiros tenham interesse semelhante em proteger suas informações confidenciais. No caso de que terceiros, tais como sócios de joint ventures, fornecedores ou clientes, compartilhem com a Sistemas informações confidenciais, essas informações devem ser tratadas com o mesmo cuidado dedicado às informações confidenciais da Sistemas. Nesse mesmo espírito, os colaboradores devem proteger as informações confidenciais obtidas no desempenho de seu(s) emprego(s) anterior(es).

## 10.2. Confidencialidade e Propriedade Intelectual

Sendo a Sistemas e Planos de Saúde uma empresa que atende a uma parcela relevante do sistema de saúde, é comum que nossas atividades e iniciativas desperte a atenção do público externo, em principal de nossos concorrentes, expondo a Sistemas ao risco de vazamento de informações confidenciais e estratégicas.

Os dados, documentos, Propriedade Intelectual, know-how e demais informações da Sistemas e Planos de Saúde são ativos de grande relevância para os nossos negócios e estratégia. Portanto, devem ser compreendidos como informações confidenciais, a menos que a Sistemas já as tenha divulgado publicamente ou caso haja autorização expressa da Diretoria para a sua divulgação.

Visando a minimizar riscos e proteger os negócios da Sistemas, sócios, gestores e Terceiros, além de você, Colaborador,

Devem:

- Manter a confidencialidade e sigilo absoluto das informações as quais tenha acesso ao desenvolver suas atividades profissionais, inclusive após o término do vínculo empregatício, societário ou contratual (tácito ou expresso);
- Ser cautelosos ao desenvolver conversas em ambientes públicos e externos, evitando abordar assuntos profissionais fora das dependências da Sistemas e Planos de Saúde;
- Utilizar apenas os meios de comunicação corporativos ao se comunicar com Fornecedores, Parceiros de Negócios e clientes.

Não devem:

- Copiar, registrar e/ou compartilhar com Terceiros os conteúdos criados, produzidos pela Sistemas e Planos de Saúde, a menos que haja autorização expressa do gestor imediato e/ou da Diretoria da Sistemas.

## 10.3. Proteção de dados pessoais

São dados pessoais resguardados pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, como, por exemplo, origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.

Nossos Colaboradores, bem como clientes e Terceiros com os quais nos relacionamos, têm direito à privacidade de seus dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de

Dados Pessoais, exceto nas hipóteses legais de inobservância das proteções determinadas previamente na legislação em questão.

Portanto, nos comprometemos a atuar de modo a assegurar a proteção dos dados pessoais que estiverem em nosso poder.

Para tanto, contamos com o apoio de todos os que utilizam os nossos dados, os quais devem tratá-los com o devido cuidado, sigilo e responsabilidade.

## **11. REGISTROS CONTÁBEIS E RELATÓRIOS FINANCEIROS**

A Sistemas e Planos de Saúde, tem o compromisso com a transparência, em conformidade com a legislação fiscal e contábil aplicável.

Os relatórios/demonstrativos financeiros da Sistemas são a base para o gerenciamento de seus negócios e para o cumprimento de suas obrigações perante diversos órgãos e entidades competentes. Portanto, qualquer informação financeira deve ser precisa e estar alinhada com os padrões contábeis da Sistemas.

## **12. COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA**

O Comitê de Ética e Conduta é composto por membros fixos, sendo: representantes da Diretoria, Jurídico e Conformidade, bem como por membros convidados, selecionados de acordo com a natureza do tema discutido. Tal Comitê possui a finalidade e função de:

- I. apoiar o Departamento de Conformidade na gestão e divulgação do Código de Conduta do grupo;
- II. deliberar sobre o esclarecimento de quaisquer dúvidas com relação ao conteúdo do Código de Conduta e sugerir atualizações;
- III. analisar e julgar os casos de maior gravidade relacionados a violações deste Código;
- IV. definir e/ou validar as medidas disciplinares cabíveis;
- V. a depender do caso, comunicar a violação às autoridades competentes.

## **13. CANAL DE DENÚNCIAS**

Queremos conhecer todas as suas preocupações, para que possamos direcionar as tratativas adequadas e minimizar impactos futuros. Portanto, encorajamos o reporte de condutas antiéticas, ilegais, e/ou contrárias às políticas internas e valores da Sistemas, desde que realizado de boa-fé.

Disponibilizamos um canal de denúncias institucional, um meio de comunicação seguro, sigiloso e anônimo, que pode ser acessado 24 horas por dia, 7 dias na semana:

- De forma online pelo e-mail: [conformidade@sistemasplanosdesaude.com.br](mailto:conformidade@sistemasplanosdesaude.com.br);

Em relação ao reporte de irregularidades e utilização do canal de denúncias, todos,

Devemos:

- Reportar de imediato, caso tenham conhecimento da ocorrência das condutas mencionadas anteriormente;
- Compartilhar casos de suspeitas e desconfianças, desde que tenham razoável fundamento;
- Contribuir com todas as informações e detalhes que possuir (como, por exemplo: o quê, quando, como e onde aconteceu, possíveis causas, pessoas e valores envolvidos), incluindo evidências formais e nome de testemunhas que presenciaram os fatos. Vale destacar que o fato de admitir uma violação de normas e cooperar na solução da situação são fatores que podem ser considerados favoravelmente na determinação da medida disciplinar a ser aplicada;
- Acompanhar periodicamente a evolução da apuração através do número de protocolo informado no ato do registro, de modo a contribuir com informações complementares, se necessário.

Não devemos:

- Utilizar o canal de denúncias para realizar relatos falsos, com o objetivo de satisfazer interesses pessoais próprios ou de Terceiros, e/ou prejudicar colegas;
- Omitir-se perante suspeitas ou ciência das condutas anteriormente mencionadas.

Todos os relatos são avaliados, apurados e respondidos individualmente, pela área de Conformidade, com o mais absoluto sigilo, de modo a garantir o anonimato e a devida proteção do denunciante contra possíveis retaliações, as quais são totalmente repudiadas pela Sistemas. Atos de retaliação devem ser imediatamente relatados e, se apurada a sua ocorrência, resultarão na aplicação de medidas disciplinares pela Sistemas e Planos de Saúde contra o retaliador.

Destacamos ainda que nossa equipe de Conformidade também está disponível para auxiliar no esclarecimento de dúvidas sobre a melhor forma de agir em determinadas situações, por meio do canal de denúncias ou do correio eletrônico (e-mail) [conformidade@sistemasplanosdesaude.com.br](mailto:conformidade@sistemasplanosdesaude.com.br)

#### **14. APROVAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO**

O presente Código de Conduta foi aprovado em reunião da Diretoria da Sistemas e Planos de Saúde Ltda. realizada em 27 de outubro de 2021. Compete exclusivamente à Diretoria da Sistemas e Planos de Saúde aprovar quaisquer alterações ao presente Código de Conduta.

A área de Conformidade é a responsável pela aplicação deste Código de Conduta, com suporte da Diretoria Executiva da Sistemas. Cabe a ela, ainda, a consolidação das ações em gestão da ética que sejam realizadas na Sistemas e Planos de Saúde, com o intuito de garantir que as diretrizes de atuação ética, com integridade e em conformidade legal, sejam permeadas em todas as áreas, setores e, em todos os seus níveis hierárquicos.

A área de Conformidade promoverá, de acordo com calendário anual, treinamentos obrigatórios a todos os sócios, diretores, administradores, Colaboradores e Terceiros da Sistemas e Planos de Saúde, sobre:

- (I) legislação societária e de mercado de capitais;
- (II) divulgação de informações;

- (III) controle interno;
- (IV) o presente Código de Conduta;
- (V) Lei Brasileira Anticorrupção; e
- (VI) demais temas relacionados às atividades da Sistemas e Planos de Saúde.

## 15. SITUAÇÕES DE DESCUMPRIMENTO E MEDIDAS DISCIPLINARES

Todos os destinatários deste Código, independentemente do seu nível hierárquico, possuem o dever de cumprir as diretrizes aqui estabelecidas, sob pena de aplicação das seguintes medidas disciplinares, de acordo com o nível da violação cometida:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Suspensão;
- Encerramento do vínculo empregatício ou comercial;
- Encerramento do vínculo empregatício por justa causa.

A definição das medidas a serem aplicadas será realizada de acordo com critérios justos e coerentes, levando-se em consideração, entre outros:

- Gravidade da infração;
- Impacto ocasionado à Sistemas;
- Reincidência;
- Histórico profissional do infrator.

Ainda, se o descumprimento deste Código, normas e demais políticas internas também implicarem na violação de determinadas leis, a situação poderá ser compartilhada com as autoridades competentes, acarretando outras formas de punição nas esferas cíveis, administrativas e penais.

Destacamos que omissões ante o descumprimento às diretrizes deste Código também serão consideradas uma forma de violação, estando sujeitas à aplicação de sanções.

As violações a este Código deverão ser reportadas à área de Conformidade, que, após apuração e confirmação da infração, informará a Diretoria (Diretoria) da Sistemas, responsável pela aplicação das medidas sancionadoras dispostas neste item.

Identificação	Local de Armazenamento	Indexação	Período de Retenção	Descarte
Nome do arquivo: Código_Ética_Conduta	Pasta Corporativa Publica	Pelo código do documento	Indeterminado	Exclusão

## ANEXOS:

### ANEXO I - Termos e Definições

#### Termos e Definições

Palavras aqui utilizadas, independentemente do número e gênero usado especificamente, serão consideradas e interpretadas de forma a incluir qualquer outro número, singular ou plural, e qualquer outro gênero, masculino, feminino ou neutro, conforme indicado pelo respectivo contexto.

- ✓ **Agente Público:** pessoa física que exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que temporariamente ou sem remuneração, que atue em uma empresa prestadora de serviço contratada ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública ou que atue em nome de partidos políticos.
- ✓ **Diretoria:** principais dirigentes da empresa, sendo composta pelos Diretores Executivos Administrativo, Financeiro e Comercial
- ✓ **Assédio Moral:** prática que consiste na repetição deliberada de gestos, palavras (orais ou escritas) e/ou comportamentos de natureza psicológica, os quais expõem um Colaborador às situações humilhantes e constrangedoras, capazes de lhes causar ofensa à personalidade, à dignidade ou à integridade psíquica ou física, com o objetivo de excluí-los das suas funções ou de deteriorar o ambiente de trabalho.
- ✓ **Assédio Sexual:** prática que consiste na adoção de um comportamento indesejado de caráter sexual, que pode ocorrer de forma verbal, visual ou física, com o objetivo ou efeito de perturbar ou constranger uma pessoa, afetar a sua dignidade, intimidar, e criar um ambiente hostil, humilhante ou desestabilizador.
- ✓ **Código de Conduta/ Código:** significa este Código de Conduta
- ✓ **Colaborador:** todo aquele que colabora de forma efetiva para o atingimento das metas e objetivos do grupo, por meio de suas ações e execução de suas atividades cotidianas.
- ✓ **Conflitos de interesse:** situações em que interesses particulares ou alheios aos da Sistemas Planos de Saude possam, consciente ou inconscientemente, influenciar inapropriadamente no juízo de valor ou no desempenho transparente dos administradores, Colaboradores e Terceiros, se sobrepondo aos interesses da Empresa.
- ✓ **Corporativo:** ambiente de trabalho da Sistemas e Planos de Saude Ltda.
- ✓ **Corrupção:** ação que implique sugestão, oferta, promessa, concessão ou solicitação, exigência, aceitação ou recebimento, de vantagens indevidas, de natureza financeira ou não, envolvendo Agente Público, tais como, mas não se limitando a, Suborno ou propina, tráfico de influência e favorecimentos, em troca de realização ou omissão de atos inerentes às suas atribuições ou de facilitação de negócios e operações, visando benefícios particulares ou para Terceiros.
- ✓ **Empresa:** significa a Sistemas e Planos de Saúde Ltda.
- ✓ **Fornecedores:** Empresas contratadas com o objetivo de fornecer insumos e serviços para a Sistemas, de modo a viabilizar a atividade fim executada pela Sistemas.
- ✓ **Instituição:** significa a Sistemas Planos de Saude Ltda.

- ✓ **Know-how:** conjunto de conhecimentos técnicos e práticos (fórmulas, tecnologias, técnicas, procedimentos etc.) referentes a determinada atividade.
- ✓ **Pagamento de Facilitação:** É geralmente um pagamento de pequeno valor, ilegal ou não oficial, realizado a um Agente Público ou pessoa com função de aprovação, a fim de assegurar ou acelerar o recebimento de serviços que o pagador teria legalmente direito de receber sem a realização deste pagamento.
- ✓ **Parceiros de Negócios:** Pessoas jurídicas que possuem um contrato de parceria para a prestação de serviços na área da saúde em nome da Sistema e Planos de Saúde.
- ✓ **Portal Qualidade & Processos:** site disponível na ferramenta *Sharepoint* (ponto de compartilhamento) da Sistemas, criado com o objetivo de compartilhar melhores práticas de gestão, assim como as políticas e procedimentos da Sistemas.
- ✓ **Propriedade intelectual:** refere-se aos direitos que uma pessoa física ou jurídica possui, relacionados às criações e/ou processos do conhecimento, sejam estes tangíveis ou intangíveis (ex.: invenções, obras literárias ou científicas, softwares, marcas e patentes, entre outros).
- ✓ **Regimento Interno:** Documento aprovado pela Diretoria, utilizado para definir os papéis e responsabilidades, direitos e deveres, de cada integrante da comunidade acadêmica, bem como prever medidas disciplinares para casos de violação às diretrizes estabelecidas.
- ✓ **Sistemas:** Empresa Sistemas e Planos de Saúde
- ✓ **Suborno:** oferta, promessa, doação, aceitação ou solicitação de uma vantagem indevida de qualquer valor (que pode ser financeiro ou não financeiro), direta ou indiretamente, em violação às leis aplicáveis, como um incentivo ou recompensa para uma pessoa que está agindo ou deixando de agir em relação ao desempenho das suas obrigações.
- ✓ **Terceiro:** toda pessoa, física ou jurídica, que não seja Colaborador direto da Sistemas Planos de Saúde ou que atue em nome dela, visando a auxiliar no desempenho de suas atividades. Pode ser considerado um Terceiro: Parceiros de Negócios, consorciadas, representantes, Fornecedores, prestadores de serviço em geral, consultores, terceirizados ou agentes comerciais.

