

MANUAL DE PROGRAMA DE COMPLIANCE

Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015 - Artigo 41



SUMÁRIO

1

ÉTICA E CONDUTA NO HFCSAÚDE

1.1 O Código é nossa constituição de ética 7

2

RELACIONAMENTO E CONDUTA ÉTICA NO AMBIENTE DE TRABALHO

2.1 Conduta ética nos relacionamentos 8

2.2 Relacionamento com Clientes 10

3

FORNECEDORES E TERCEIROS

3.1 Processos de Compra 12

3.2 Relação com fornecedores e concorrentes 14

4

INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, DADOS E INFORMAÇÕES DO HFC

4.1 Ativos do HFCSAÚDE 15

4.2 Comunicação e imagem corporativa 16

4.3 Registro das informações do HFCSAÚDE 17

4.4 Segurança da Informação 18

4.5 Controles Internos e Procedimentos Contábeis 21

SUMÁRIO



5

AGENTES PÚBLICOS E TERCEIROS

5.1 Agentes públicos	23
5.2 Entretenimento, presentes ou brindes	25
5.3 Conflitos de interesses	27



6

DENÚNCIAS, APURAÇÃO E SANÇÕES

6.1 Apuração das denúncias e consequências	29
6.2 Sanções pelo descumprimento do Código	31



7

DENÚNCIAS, APURAÇÃO E SANÇÕES

7.1 O Escritório de Gestão de Compliance	32
7.2 Informações, orientações e contatos	33
7.3 Glossário	34



HFC SAÚDE

O PLANO DE SAÚDE
DO HOSPITAL FORNECEDORES DE CANA

MENSAGEM DA DIRETORIA

O HFCSAÚDE acredita que a boa conduta, a excelência e a disciplina são alcançadas por meio do comprometimento de cada um de nós. Para continuar sendo referência no setor, é preciso que toda equipe continue trabalhando com ética e transparência.

Elaboramos e apresentamos o Guia do Programa de Compliance e o Código de Ética e Conduta do HFCSAÚDE, que tem na sua essência e missão oferecer assistência à saúde de qualidade.

Os princípios éticos do HFCSAÚDE foram criados com a participação da equipe, por isso esperamos que a diretoria, administração, todos os colaboradores, clientes e terceiros sigam todas as diretrizes do Código de Conduta, e ajam em conformidade com as regulamentações e políticas para que tenhamos cada vez mais um ambiente com relações humanas, respeitosas e saudáveis. O momento atual do nosso país reforça ainda mais a importância de agirmos alinhados a ética e integridade, e nosso Código de Ética e Conduta espelha e descreve como pautamos relações com clientes, as práticas comerciais com fornecedores, parceiros, setor público e com a sociedade.

Sendo o Código de Ética e Conduta um instrumento norteador de conduta pessoal e profissional, o seu cumprimento é obrigatório e o seu não cumprimento dá ensejo a sanções previstas pelo HFCSAÚDE e também na legislação civil e penal.

Desejamos que todos cresçam com o Programa de Compliance, e que sejamos modelos de conduta ética para juntos continuarmos construindo uma empresa confiável e duradoura.

Muito obrigado! Contamos com a colaboração e envolvimento de todos.

Diretoria



OS FUNDAMENTOS DO NOSSO CÓDIGO

MISSÃO DO HFCSAÚDE

Oferecer atenção à saúde aos produtores do agronegócio e seus colaboradores, de forma segura e com excelência, através de uma gestão autossustentável.

VISÃO DO HFCSAÚDE

Ser uma Operadora de Planos de Saúde referência para seus clientes pela excelência no atendimento e eficiência em custo/benefício.

VALORES DO HFCSAÚDE SÃO:

Integridade - conduta correta e honrosa perante nossos clientes.

Eficiência - realizar as atividades de acordo com os padrões definidos, com foco nos resultados para a organização e para nossos clientes.

Transparência - agir com elevada conduta ética para com a empresa e nossos clientes, prestando as informações necessárias, de maneira clara e em conformidade com as regulamentações e leis aplicáveis.

Relacionamento - atender os clientes com os mais altos padrões de excelência, respeito e integridade.

Resolutividade - que resolve, que promove resolução, resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos.

Excelência - fazer as coisas o mais bem-feito possível, com o máximo de atenção e um esforço para alcançar ótimos resultados

PRATICAMOS NOSSOS VALORES

Pensamos em sempre melhorar o HFCSAÚDE e criar valor em tudo que fazemos. Todas as condutas tomadas por nossos colaboradores, clientes e terceiros que se relacionam conosco devem ser pautados nos valores acima trazidos.

DA ORGANIZAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Você é o principal responsável por colocar em prática o propósito de construir relacionamentos éticos e dentro da lei com nossos clientes, colaboradores, corpo clínico, clientes e terceiros, e escrever o seu nome na história, deixando um legado de valor que vai perdurar por gerações.

Nosso Código organiza os TEMAS em **7 DIVISÕES**:



1) ÉTICA E CONDUTA NO HFCSAÚDE

2) RELACIONAMENTO E CONDUTA ÉTICA NO AMBIENTE DE TRABALHO

3) FORNECEDORES E TERCEIROS

4) INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, DADOS E INFORMAÇÕES DO HFCSAÚDE

5) AGENTE PÚBLICOS E TERCEIROS

6) DENÚNCIAS, APURAÇÃO E SANÇÕES

7) CANAIS DE APOIO E GLOSSÁRIO

CADA UM DOS **TEMAS** ESTÁ ORGANIZADO DA SEGUINTE MANEIRA:

1) RESUMO DA NOSSA VISÃO
para o tema tratado

2) PALAVRAS CHAVES
encontradas no conteúdo

3) INSTRUÇÕES
de como comportar-se, decidir e agir na sua rotina diária

4) EXEMPLO DE SITUAÇÕES (Deve/Não Deve)
(Deve/Não Deve) que você encontra na sua rotina diária

5) POLÍTICAS
aplicáveis ao tema

6) FONTES DE INFORMAÇÕES
aplicáveis ao tema

7) CONTATOS
de responsáveis e apoio

1

ÉTICA E CONDUTA NO HFCSAÚDE



1. ÉTICA E INTEGRIDADE NO HFCSAÚDE

O comportamento que esperamos de todos os envolvidos com o HFCSAÚDE é **Integridade, Eficiência, Transparência e Relacionamento, Resolutividade e Excelência.**

CUMPRIMOS A LEI E SOMOS ÉTICOS EM TUDO O QUE FAZEMOS

1. O cumprimento deste código é obrigatório e seu descumprimento prevê sanções;
2. Os líderes são responsáveis por desenvolver um ambiente que promova a cultura e as atividades segundo a lei, normas, políticas, ética e instruções deste Código;
3. Todos devem atuar com perícia, técnica, práticas atualizadas e segurança no trabalho para entregar serviços e produtos com **excelência aos nossos clientes**;
4. Nossos relacionamentos são pautados por **respeito ao próximo**, assim, não é permitido atos discriminatórios, assédio, perseguição, intimidação e abusos;
5. Reconhecemos os Direitos Humanos, os valores e as diferenças culturais respaldadas nos princípios de Responsabilidade Humano, Social e Ambiental;
6. Todo pagamento deve ter um documento associado que permita provar que está na finalidade do negócio do HFCSAÚDE, é legal e ético;
7. Pautamos nossas relações de negócio pela total isenção, legalidade, ética, qualidade e retorno do nosso investimento, e da mesma forma, os terceiros do HFCSAÚDE devem conhecer as normas e políticas do HFCSAÚDE e zelar pelo seu cumprimento;
8. Os ativos e recursos do HFCSAÚDE devem ser utilizados apenas dentro da finalidade do negócio, com eficiência e sem desperdício;
9. Os dados pessoais ou de negócio do HFCSAÚDE devem ser utilizados apenas pelos envolvidos nas atividades, e para a finalidade do negócio do HFCSAÚDE;
10. Toda comunicação corporativa deve ser realizada pelo responsável por falar em nome do HFCSAÚDE, utilizar a sua marca e imagem corporativa;
11. Não praticamos e não toleramos fraude, suborno, receber ou ofertar qualquer tipo de benefício para manipular, facilitar, esconder, evitar ou privilegiar;
12. Todos são responsáveis por pedir apoio à sua liderança em caso de dúvidas, **instruir colegas de trabalho e denunciar** o descumprimento deste código.

Apoie o trabalho dentro da lei e da ética, e se presenciar ou ouvir sobre atos contrários a este Código, oriente ou comunique sua liderança ou use o Canal de Denúncia.

1.1 O CÓDIGO É NOSSA CONSTITUIÇÃO DE ÉTICA

O Código de Ética e Conduta é uma ferramenta para apoiar a construção da cultura ética, em conformidade com a política institucional, visão de negócio e missão.

- 1) É uma **ferramenta para apoiar a construção da cultura ética** e nossas decisões em conformidade com a política institucional, visão de negócio, missão e valores;
- 2) Norteia as **práticas de trabalho e relacionamento** entre o HFCSAÚDE, colaboradores, corpo clínico, clientes e terceiros, setor público e sociedade civil, sem distinção de cargo ou ocupação;
- 3) É a base do nosso **compromisso formal** para atuação em conformidade com comportamentos legais e éticos desejáveis pela nossa empresa;
- 4) Orienta nas práticas a serem seguidas e a **conduta ética** no ambiente do HFCSAÚDE;
- 5) Estabelece práticas que não podem ser praticadas por serem **ilegais ou antiéticas**;
- 6) Define ser proibido a prática de qualquer tipo de **desrespeito** com qualquer pessoa;
- 7) Define que os **relacionamentos** entre colaboradores devem ser regidos pela honestidade, discrição, ética, sensibilidade e respeito;
- 8) Define ser proibido a promessa ou oferta direta ou indiretamente de vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou a pessoa a ele relacionada;
- 9) Define ser **proibido** atos de fraudes em processos de compra, licitações e contratos, seja com organizações privadas ou do governo, nacional ou estrangeiro;
- 10) Define ser **proibido** dificultar ou impedir a ação de autoridades fiscalizatórias.
- 11) Trata das **ações frente aos maiores riscos** à continuidade da instituição, trazendo danos à imagem, receitas, clientes, ativos e margem operacional;
- 12) Caso uma situação não esteja explícita no Código, prevalecerá a legislação brasileira para resolução de denúncia relacionada, com posterior atualização deste documento.



2

RELACIONAMENTO E CONDUTA ÉTICA NO AMBIENTE DE TRABALHO



2.1 CONDUITA ÉTICA NOS RELACIONAMENTOS

O HFCSAÚDE preza por um tratamento ético e respeitoso e não discriminatório entre todos os colaboradores, clientes, terceiros, setor público e sociedade civil em um ambiente de trabalho harmônico, priorizando o trabalho cooperativo e a integração.

PALAVRAS CHAVES: RELACIONAMENTO, COMPORTAMENTOS, ASSÉDIO, DISCRIMINAÇÃO, DENÚNCIA, DECLARAÇÃO DO COLABORADOR, RECRUTAMENTO, SELEÇÃO

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) Comportar-se de maneira íntegra e ética, tratando todos os colaboradores, clientes e terceiros com respeito, igualdade e presteza, sem deboche, rispidez e alteração da voz;
- 2) Os colaboradores, clientes, terceiros, setor público e sociedade civil devem conduzir as ações que envolvem o HFCSAÚDE, conforme as leis aplicáveis, ética e integridade;
- 3) Avaliar seus **comportamentos**, dentro ou fora do HFCSAÚDE, se podem vir a público e trazer dano de imagem, constrangimento aos envolvidos com o HFCSAÚDE;
- 4) Estar sempre uniformizado, seguindo os padrões do Manual do Colaborador;
- 5) Respeitar a diversidade, características e escolhas pessoais, não sendo permitido qualquer discriminação com base em etnia, credo, nacionalidade, sexo, idade, cidadania, religião, origem regional, deficiência física, estado civil, entre outros, ainda que o ato seja cometido de forma indireta ou como brincadeira ou piada.
- 6) Ter uma conduta na WEB alinhada aos padrões deste Código;

- 7) **Evitar e denunciar atos que possam ser contrários à lei, ética, aos interesses de negócio** do HFCSAÚDE, tragam danos financeiros ou de imagem à instituição;
- 8) Estar atento ao uso dos Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC) e Equipamentos de Proteção Individual (EPI - caso aplicável), conforme as normas de trabalho;
- 9) Agir para prevenir danos ao **meio ambiente** e cumprir as normas de **descarte adequado de resíduos e consumo racional**;
- 10) Dar preferência ao uso e consumo de produtos e serviços socialmente responsáveis;
- 11) O processo de recrutamento e seleção é imparcial e alinhado aos planos estratégicos do HFCSAÚDE, com base no dimensionamento de pessoal, descrição de cargo, cumprimento da legislação vigente e declaração de aceite do Código de Ética e Conduta, sem haver privilégios para ocupação do cargo.

NÃO DEVE

- 1) Praticar atos que possam trazer **danos à reputação**, financeiros, patrimoniais ou à continuidade do negócio do HCSAÚDE;
- 2) Qualquer forma direta ou indireta de **intimidação ou ameaça, assédio moral ou sexual, violência verbal, física ou psicológica, piadas, deboches, insultos, difamação, suborno, conteúdo sexual, boicote** à execução de funções de trabalho;
- 3) Usar o uniforme quando não estiver a serviço da empresa;
- 4) Aproveitar-se do cargo ou hierarquia para obter favores ou benefícios pessoais;
- 5) **Associar ou identificar** a marca HFCSAÚDE a eventos de **campanha política**;
- 6) Promover campanha ou distribuir material político, religioso e/ou sexual no ambiente de trabalho ou uniformizado fora das instalações, salvo as campanhas institucionais;
- 7) Comercializar produtos ou serviços próprios ou de terceiros, no horário de trabalho ou nas instalações do HFCSAÚDE, bem como utilizar os canais de comunicação ou espaços do HFCSAÚDE para esta finalidade, salvo produtos de parcerias em prol do HFCSAÚDE;
- 8) Haver promessas de contratação ou criar vantagens a um dos candidatos a vaga;
- 9) Realizar ou permitir a contratação de trabalho infantil.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

• **Sofro assédio, mas não tenho como provar. O que faço?**

Resposta: Relate a situação para seu superior, mas se sentir-se inseguro, utilize o canal de denúncias para fazê-lo de forma anônima.

• **Comuniqui ao meu superior que sofro assédio e nada mudou. O que faço?**

Resposta: Busque informações junto ao Compliance Officer, indicando tanto o fato do assédio quanto a não observância da obrigação do seu líder em resolver a situação. É possível também utilizar os canais de denúncia.

• **Ouçõ piadas e deboches relativo à raça, PCD e orientação sexual. O que devo fazer?**

Resposta: Faça uma denúncia formal

POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços e Política de Gestão de Comunicação e Informação.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas



2.2 RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O compromisso do HFCSAÚDE é atender seus clientes com os mais altos padrões de excelência, respeito e integridade, prestando as informações necessárias, de maneira clara e em conformidade com as regulamentações e leis aplicáveis.

PALAVRAS CHAVES: CLIENTES, ACOMPANHANTES, PRESENTES

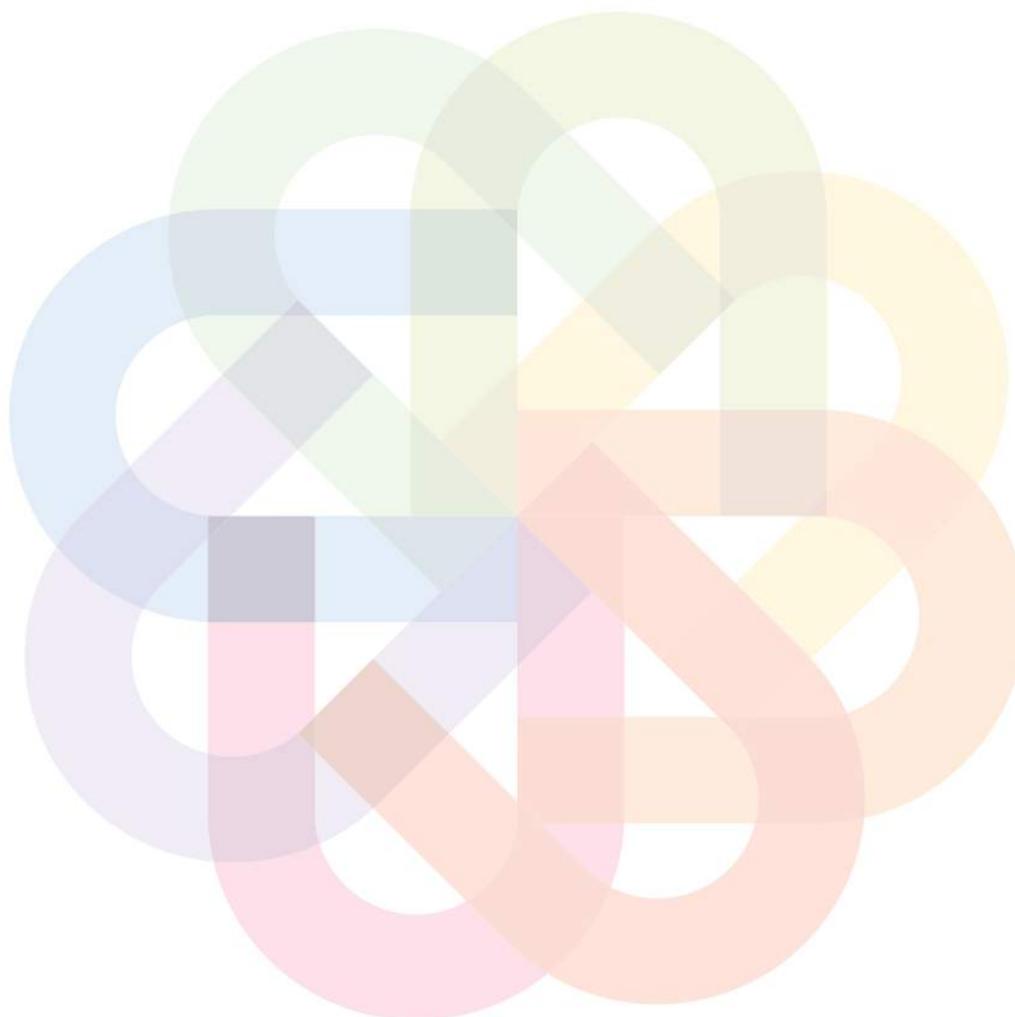
O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) O **atendimento a clientes e seus acompanhantes**, em todos os canais de comunicação, deve ser sempre **cordial, respeitosa** e dentro da **conduta ética** deste Código;
- 2) As **informações** prestadas devem ser sempre **claras, atualizadas**, com **transparência** e **respeito aos seus direitos**, permitindo o seu entendimento e a tomada de decisões;
- 3) As informações prestadas, mesmo que negativas aos clientes, devem sempre estar em **conformidade com as regulamentações e leis** aplicáveis;
- 4) Estar disponível e pronto para **ouvir as sugestões e críticas dos clientes e direcionar** para a sua liderança, buscando manter uma postura de tranquilidade em situações adversas;
- 5) Atender as solicitações dos clientes com rapidez, cumprindo prazos prometidos, fomentando a percepção positiva de qualidade e respeito acerca dos nossos serviços;
- 6) Tratar com confidencialidade as informações e o contato com o cliente;
- 7) Se sofrer ofensa ou assédio, suspenda imediatamente o atendimento (“Um momento por favor!”), chame sua liderança e não responda com hostilidade.

NÃO DEVE

- 1) Agir com imparcialidade ou dar tratamento preferencial, fora dos previstos em lei;
- 2) Manifestar **insatisfação profissional e/ou pessoal** ou emitir **comentários que atentem contra a imagem e os serviços** da instituição;
- 3) Não é permitido incomodar cliente com questões pessoais e desnecessárias para o pleno desenvolvimento do seu trabalho.



EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- **Posso ajudar um cliente que é meu amigo a resolver dúvidas relacionadas ao serviço do HFCSAÚDE?**

Resposta: Sim. Neste caso, poderá direcioná-lo ao setor de atendimento, caso necessário, ou ao setor relacionado a dúvida.

- **Posso fazer um contato pessoal com um paciente ou familiar?**

Resposta: O HFCSAÚDE preza pela relação harmoniosa entre cliente e colaborador, e poderá ocorrer o contato desde que seja consensuado pelo cliente e não interfira nas disposições deste Código.

- **Posso priorizar o atendimento de amigos e conhecidos?**

Resposta: Não é permitida a interferência nas rotinas do HFCSAÚDE. É possível direcionar o cliente amigo ou conhecido ao setor responsável pelo atendimento para avaliar necessidades especiais.

- **Quando sou mal tratado por um paciente, a quem devo reportar?**

Resposta: Deve-se acionar a liderança, e, caso haja ameaça de agressão física ou verbal, acionar a segurança patrimonial do HFC.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

3

FORNECEDORES E TERCEIROS



3.1 PROCESSOS DE COMPRA

O HFCSAÚDE pauta suas relações de negócio pela total isenção, atos legais, ética, custo-benefício, qualidade e retorno do nosso investimento.

PALAVRAS CHAVES: COMPRAS, FORNECEDOR, NEGOCIAÇÃO, VANTAGEM, CORRUPÇÃO, FRAUDE, PROPINA, SUPERFATURAMENTO

1) Compreende-se por **terceiro** qualquer parceiro de negócios, fornecedores, prestadores de serviços, consultor, agente, intermediário, representante comercial ou qualquer outra parte envolvida com o HFCSAÚDE que não seja cliente;

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) As negociações devem seguir critérios, parâmetros técnicos e faixas de remuneração previamente definidas, atendendo aos interesses do HFCSAÚDE; exceções às definições são permitidas para cumprimento de contrato de serviços oferecidos ao cliente ou obrigação legal;
- 2) Contratar e manter fornecedores que firmem compromisso com nosso Código de Ética através da **assinatura do Termo de Aceite** e atuem em consonância com o Código;
- 3) Os **contratos** celebrados com fornecedores e terceiros de produtos e serviços devem conter **cláusulas de cumprimento das legislações aplicáveis**;
- 4) Todos os atos contratuais devem ser aprovados por membro da Diretoria do HFCSAÚDE.

NÃO DEVE

1) Não é permitido qualquer ação junto a fornecedor para **obter vantagens pessoais** (comissão, propina, suborno, uso indevido de cortesias, comissão);

2) Não é permitido **a contratação de fornecedores** que **sofreram sanção** com base nos incisos III e IV do Artigo 87 da Lei 8.666/93 e Artigo 7º. da Lei 10.520/2002.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- **Posso contratar um fornecedor que esteve envolvido em fraude ou corrupção?**

Resposta: Não. É possível verificar no site <http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis> ou pesquisar no Google pela palavra "Lista de empresas corruptas" se a empresa está envolvida em alguma fraude ou impedimento legal.

- **Soube que um fornecedor se envolveu com corrupção? O que faço?**

Resposta: Informe a sua liderança

O Brasil conta com legislação específica com responsabilidade objetiva; isto é, a instituição é responsável por atos de corrupção, independente de participar ou não dos atos, e está sujeita a multas de até 20% do seu faturamento anual.

POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços e Política de Gestão de Comunicação e Informação.

CONTATOS

- Setor Jurídico



3.2 RELAÇÃO COM FORNECEDORES E CONCORRENTES

O HFCSAÚDE atua com transparência no seu relacionamento com fornecedores de serviço e respeita os concorrentes estabelecendo relações éticas, justas e legais de competitividade.

PALAVRAS CHAVES: OPERADORA, PLANO DE SAÚDE, FATURAMENTO, GLOSA, CONCORRENTE

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) As glosas efetuadas pelo HFCSAÚDE serão tratadas de acordo com o estabelecido em contrato com os prestadores;
- 2) Negociar com os prestadores de serviços para preservar os interesses do HFCSAÚDE e confirmadas por estudo de viabilidade;
- 3) Respeitar os concorrentes com relações éticas, justas e legais de competitividade.

NÃO DEVE

- 1) Haver qualquer ação de conteúdo difamatório contra a imagem dos concorrentes.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

• **Posso manipular dados para evitar glosas, sem trazer prejuízos à operadora?**

Resposta: Não, ainda que não traga prejuízos a operadora, não é permitido manipular cobranças em contas, apenas nas exceções previstas neste Código.

• **Posso espalhar uma verdade negativa (difamar) sobre um concorrente do HFC?**

Resposta: Não, tal conduta é antiética e crime previsto no Código Penal que pode causar reparação de danos.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- Legislação ANS
- Contratos

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Auditoria

4

INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, DADOS E INFORMAÇÕES DO HFCSAÚDE



4.1 ATIVOS DO HFCSAÚDE

Colaboradores e terceiros devem agir para evitar e denunciar atos que possam trazer danos à reputação, financeiros, às instalações ou aos ativos físicos e digitais do patrimônio do HFCSAÚDE.

PALAVRAS CHAVES: INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, ATIVOS, INSUMOS, SEGURANÇA

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) Todos os bens tangíveis do HFCSAÚDE deverão ser gerenciados, monitorando as entradas, baixas, bem como, controlando a vida útil e cálculos de depreciação e todas essas informações deverão ser integradas e validadas com a contabilidade;
- 2) Os ativos do HFCSAÚDE devem ser utilizados exclusivamente para suas finalidades e todos devem protegê-los contra desperdícios, perdas, furtos, danos ou mau uso.

NÃO DEVE

- 1) Não é permitido a **retirada de bens, equipamentos e insumos** sem autorização prévia;
- 2) Utilizar insumos ou equipamentos e materiais do HFCSAÚDE para finalidades particulares e alheias ao HFCSAÚDE, ainda que este venha a ser descartado.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Devo denunciar o uso das instalações do HFCSAÚDE para finalidades particulares?

Respostas: Sim. Relate o evento à sua liderança ou ao Compliance Officer.

POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços, Política de Gestão de Comunicação e Informação.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

4.2 COMUNICAÇÃO E IMAGEM CORPORATIVA

Todo relacionamento do HFCSAÚDE com a imprensa (convencional ou digital) é exclusivo da área responsável pela Comunicação Corporativa ou por quem for autorizado por ela.

PALAVRAS CHAVES: COMUNICAÇÃO, IMPRENSA, MÍDIAS SOCIAIS, OPINIÕES, IMAGENS

- 1) A **comunicação corporativa** é um **aliado para a geração de valor** para os negócios e atua com **transparência, valoriza os recursos e o potencial** de seus colaboradores e auxilia no **fortalecimento da marca na sociedade**.

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) **Preservar a marca HFCSAÚDE**, comunicando com os **padrões éticos** previstos neste Código, ainda que não faça citação direta ao nome HFCSAÚDE;
- 2) Pedir autorização para usar o **nome, logomarca, imagens, áudios de colaboradores, clientes ou das instalações**;
- 3) Utilizar as redes sociais de forma ética, preservando sua imagem pessoal e profissional, de modo a **não afetar a imagem do HFCSAÚDE**.

NÃO DEVE

- 1) **Emitir opiniões** políticas, religiosas, de juízo de valor, divulgações de caráter comercial ou que exponha negativamente a imagem do HFCSAÚDE, clientes ou colaboradores;
- 2) Divulgar comunicações internas não aprovadas pela liderança.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- **Preciso de autorização do HFCSAÚDE para divulgar dados que não são públicos?**

Resposta: Sim. Aguarde a divulgação do responsável pela comunicação.

- **Posso postar na WEB vídeos de colegas no HFCSAÚDE ou externo, usando uniforme?**

Resposta: Não; exceto em eventos e com permissão expressa para fotos ou vídeos.

POLÍTICAS

Política de Gestão de Comunicação e Informação

CONTATOS

- Setor Jurídico

4.3 REGISTRO DAS INFORMAÇÕES DO HFCSAÚDE

Dados incorretos, incompletos ou adulterados colocam em risco o negócio do HFCSAÚDE e nossa credibilidade perante nossos clientes.

PALAVRAS CHAVES: DADOS, INFORMAÇÕES, ADULTERAR, MANIPULAR, FALSIFICAR

1) Exemplos de Tipos de dados do HFCSAÚDE: Financeiros, Contábeis, Tributos, Colaboradores, terceiros, Clientes, Produtos, Serviços, Projetos, Contratos, etc;

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 2) Os registros de dados devem refletir com **precisão e completude** os eventos a qual se referem;
- 3) Todos os colaboradores devem agir para comunicar eventos de manipulação, adulteração ou falsificação de dados.

NÃO DEVE

- 1) **Manipular, adulterar ou falsificar dados** de qualquer natureza;
- 2) Incluir ou remover lançamentos inexistentes em contas de clientes ou qualquer outro documento para realizar ajustes, forçar conciliações ou ocultar erros;
- 3) **Remover dados digitais ou descartar documentos** físicos sem uma instrução de trabalho ou que estejam dentro do prazo legal de retenção;
- 4) **Usar dados** dos sistemas em atividades fora do fim previsto no HFCSAÚDE.

POLÍTICAS

A Política que poderá ser consultada e que se alinha ao tema acima discorrido é a Política de Gestão de Comunicação e Informação.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- Código de Ética Médica

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

4.4 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O HFCSAÚDE cumpre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), portando, todos devem conhecer e seguir a Política de Comunicação e Gestão da Informação, preservar a privacidade dos titulares dos dados, evitar compartilhamento indevido e danos ao patrimônio do HFCSAÚDE.

PALAVRAS CHAVES: SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, DADOS, INFORMAÇÕES, SENHA, REDE, INTERNET, SISTEMAS, CONFIDENCIALIDADE, INTEGRIDADE, PRIVACIDADE.

1) Exemplos de Tipos de dados do HFCSAÚDE: Financeiros, Contábeis, Tributos, Colaboradores, terceiros, Clientes, Produtos, Serviços, Projetos, Contratos, etc;

1) O capital intelectual do HFCSAÚDE é seu patrimônio intangível e compreende a soma do nosso conhecimento, como por exemplo: processos, políticas, normas, forma de fazer, procedimentos e instruções de trabalho, dados, informações, tecnologias, etc;

2) Dados pessoais identificam seu titular. Ex. nome completo, endereço, telefone, e-mail, RG, CPF e falam sobre o titular: valores pagos, incluindo informações, exames, diagnósticos, procedimentos, imagens, prescrições, laudos, evoluções, dentre outros.

ANTES DE COMPARTILHAR DADOS PESSOAIS OU SENSÍVEIS, CERTIFIQUE-SE DE QUE

1. Quem vai receber o dado participa do processo de atendimento aos titulares dos dados?

2. Há uma rotina de trabalho que autoriza o compartilhamento (consentimento)?

3. O uso destes dados pode trazer constrangimento aos titulares ou envolvidos?

4. O uso destes dados pode trazer algum dano à imagem ou financeiro ao HFCSAÚDE?

5. Esclareci minhas dúvidas sobre este compartilhamento com o dpo@hfcsaude.com.br?

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) Todos devem **conhecer e seguir a Política de Gestão de Comunicação e Informação** em vigor e saber que o HFCSAÚDE monitora a comunicação de dados, dentro da lei;
- 2) O **líder é responsável** por instruir sua equipe na Política de Gestão de Comunicação e Informação e atuar para que todos atuem em conformidade com a política;
- 3) Agir para proteger os ativos de dados (documentos), o sigilo e a **confidencialidade das informações** que tenha acesso no desempenho das suas atividades;
- 4) Proteger e não emprestar em nenhuma hipótese **senhas de acesso à rede e sistemas**;
- 5) Armazenar os arquivos nos drivers de rede; ambiente seguro e com backup regular;
- 6) Informar se possui acesso a dados que não fazem parte do seu trabalho;
- 7) Bloquear o seu computador ao deixar o seu posto de trabalho;
- 8) Evitar e denunciar o **compartilhamento ilegal de informações** do HFCSAÚDE;
- 9) Na **rescisão de contrato de trabalho**, entregar todos os documentos que contenham informações sobre o HFCSAÚDE ou de clientes e que se encontrem sob sua tutela;
- 10) Usar a **imagem de clientes ou de seus familiares** se houver consentimento formal assinado com duas testemunhas, em formulário padrão do HFCSAÚDE;
- 11) **Comunicar imediatamente sua liderança qualquer violação da privacidade de dados ou registro de imagens não autorizado dentro das instalações do HFCSAÚDE.**

NÃO DEVE

- 1) Burlar restrições de segurança para instalar softwares não autorizados, acessar mídias sociais ou conteúdos não relacionados ao trabalho;
- 2) Utilizar os ativos de tecnologia (e-mails, computadores, smartphone, internet) para **acesso de sites ou conteúdos sem relacionamento com as atividades** de trabalho;
- 3) Permitir que terceiros usem dados do HFCSAÚDE sem autorização expressa;
- 4) Copiar dados do HFCSAÚDE ou de seus clientes para fins acadêmicos ou pessoais;
- 5) Tratar dados (compartilhar, difundir, alterar, etc) que possam trazer algum constrangimento aos envolvidos ou algum dano à marca HFCSAÚDE;
- 6) Não é permitido **a divulgação dados ou informações de clientes** do HFCSAÚDE, dentro ou fora das instalações do HFCSAÚDE.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- **Posso usar os dados do HFCSAÚDE para um trabalho acadêmico?**

Resposta: Apenas com autorização expressa do responsável pelo Compliance, com dados anônimos, cumprindo a LGPD e sem violar o disposto neste Código.

- **Posso compartilhar minha senha ou emprestar quanto estou de licença/férias?**

Resposta: Não. A senha é pessoal e intransferível. Compartilhamento indevido traz sanções ao titular da senha. Busque a área de TI para redirecionar e-mails e acessos.

- **Posso descartar folhas com dados de clientes no lixo reciclável?**

Resposta: Não. Folhas com dados do negócio HFCSAÚDE devem ser descartados em picotador, impedindo sua reconstrução ou recuperação por terceiros.

- **Como proceder se um terceiro precisar acessar dados de clientes ou fornecedores?**

Resposta: Verificada a real necessidade do compartilhamento de dados, o terceiro deverá assinar termo de sigilo e comprometimento com as normas da LGPD junto ao setor jurídico e com ciência e documentação do DPO (responsável LGPD).

- **Vou me desligar do HFC. Posso levar comigo dados e informações que utilizo?**

Resposta: Não. Todos os dados utilizados na prestação dos serviços pelos colaboradores são de propriedade do HFCSAÚDE, e desta forma, não podem ser extraídos do sistema ou dependência deste.

POLÍTICAS

A Política que poderá ser consultada e que se alinha ao tema acima discorrido é a Política de Gestão de Comunicação e Informação.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- Código de Ética Médica

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Tecnologia da Informação
- Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

4.5 CONTROLES INTERNOS E PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS

Todas as Operações Financeiras devem refletir de modo exato o ato financeiro ocorrido, de forma clara, devendo, ainda, ser validada anualmente por auditoria independente.

PALAVRAS CHAVES: CONTROLES, FINANCEIRO, CONTABILIDADE, REGISTRO CONTÁBIL, CONTRATOS, NOTA FISCAL, FATURAS, RELATÓRIOS, CONTRATAÇÃO, PAGAMENTO

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) O HFCSAÚDE compromete-se a controlar as operações financeiras realizadas, evitando que recursos sejam desviados ou utilizados para fins indevidos;
- 2) A Contabilidade deverá garantir o cumprimento correto e coerente de todas as exigências das legislações societárias e tributárias;
- 3) Caberá a auditoria contábil as análises e validações das práticas contábeis adotadas pelo HFCSAÚDE em consonância com as legislações contábeis vigentes;
- 4) Realizar análise dos controles internos que assegurem a confiabilidade das informações e relatórios gerados na contabilidade, bem como, gerenciamentos das movimentações e saldos contábeis;
- 5) Os contratos, notas fiscais, relatórios, faturas e todos os outros documentos relacionados à contratação de bens e serviços deverão sempre corresponder à realidade do que foi contratado;
- 6) Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pelo HFCSAÚDE ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções no HFCSAÚDE, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação lícitamente realizada.

NÃO DEVE

1) Não é permitido realizar pagamento sem um documento associado que permita provar que está na finalidade do negócio do HFCSAÚDE, é legal e ético;

2) Não é permitido efetuar movimentações no sistema da empresa, de forma irregular e que possam impactar na veracidade das informações geradas na movimentação contábil e financeira, causando prejuízo financeiro ou distorções dos resultados da contabilidade.

POLÍTICAS

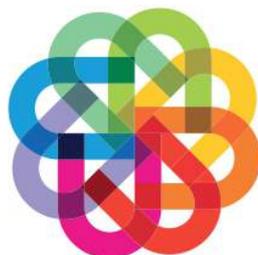
A Política que poderá ser consultada e que se alinha ao tema acima discorrido é a Política de Gestão de Comunicação e Informação.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC)
- NORMAS BRASILEIRAS DE CONTABILIDADE (NBC)
- COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS (CPC)
- ANS

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Setor Contábil
- Setor Financeiro





5

AGENTES E TERCEIROS



5.1 AGENTES PÚBLICOS

Colaboradores e terceiros devem cumprir todas as leis aplicáveis ao HFCSAÚDE, incluindo Lei n.º 12.846/2013 (“Anticorrupção”) e a Lei n.º 8.429/1992 (“Improbidade Administrativa”) que proíbem práticas de corrupção e responsabilizar o HFCSAÚDE por atos de Colaboradores ou Terceiros.

PALAVRAS CHAVES: AGENTE PÚBLICO, FRAUDE, SUBORNO, PATROCÍNIO, DOAÇÕES, CARIDADE, CANDIDATO, ENTIDADE, PARTIDO POLÍTICO

1) Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Agentes Públicos” quaisquer pessoas que, ainda que de forma transitória ou sem remuneração, exerçam função pública, trabalhem ou exerçam cargo em um órgão público brasileiro ou estrangeiro, trabalhem ou exerçam um cargo em uma empresa ou instituição controlada ou administrada pelo governo, representem ou exerçam um cargo em um partido político, ou candidatos a cargo político.

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

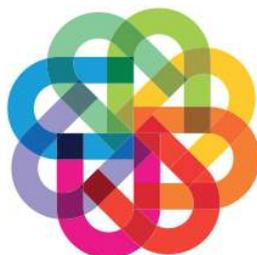
1) A impessoalidade deve sempre prevalecer nas relações com Agentes do Poder Público. O HFCSAÚDE rejeita qualquer tratamento preferencial por interesse ou sentimento de ordem pessoal de qualquer Agente do Poder Público, Associado ou Integrante;

2) As **reuniões ou encontros com agentes públicos**, sindicatos ou associações de classe devem ter por finalidade os temas relacionados ao negócio do HFCSAÚDE (obrigações legais, fiscalização, prestação de informações, licenças) e ser intermediados pelo gestor do HFCSAÚDE e um membro da Alta Liderança;

3) Realizar as atividades em conformidade com as normas e leis dos Órgãos Reguladores, supervisionando e fiscalizando o seu cumprimento.

NÃO DEVE

- 1) O HFCSAÚDE não faz doações para **partidos, candidatos ou entidades políticas**;
- 2) O HFCSAÚDE não oferece e não recebe promessa ou oferta direta ou indiretamente de vantagem indevida (dinheiro, emprego, informações, presentes, algo de valor pecuniário, empréstimo, viagens, ingressos) a agente público, nacional ou estrangeiro ou a pessoa a ele relacionada;
- 3) Não é permitido a **doação** (bens, dinheiro, produtos, serviços), em nome do HFCSAÚDE ou próprio, para **entidades de caridade vinculadas a agentes públicos** e pessoa a ele relacionada (familiares em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau), com o objetivo de obter um benefício em contrapartida;
- 4) Não é permitido atos para dificultar investigação ou fiscalização, ou intervir na atuação de órgãos, entidades ou agentes públicos, inclusive de agências reguladoras;
- 5) Usar o nome HFCSAÚDE para promover campanha políticas próprias ou de terceiros.



EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- **Recebi uma notificação ou visita de agente relacionado a política, o que devo fazer?**

Resposta: Antes de qualquer ação, devo direcionar a liderança

POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços, Política de Gestão de Comunicação e Informação.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- Legislação aplicável - Lei Anticorrupção

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

5.2 ENTRETENIMENTO, PRESENTES OU BRINDES

Não é permitido quaisquer tipos de comportamento ou recebimento de benefícios que podem sugerir que há influência e/ou compromisso e/ou promessa de vantagem.

PALAVRAS CHAVES: BRINDES, PRESENTES, GRATIFICAÇÕES, RECOMPENSA, VIAGEM, CONGRESSOS, EVENTOS, INGRESSOS

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE BRINDES (VANTAGENS) QUE NÃO PODEM SER ACEITAS

- Dinheiro ou equivalente (voucher, vales), Ingressos, passeios e recreação, a não ser que estes sejam destinados como doações ao HFCSAÚDE;
- Brindes com valor superior a R\$ 200,00;
- Quando há intenção ou a possibilidade de influenciar tomada de decisão, apoiar negociações ou outra conduta (nem dar margem a esta interpretação);
- Brinde exagerado ou extravagante no contexto em questão; no setor público, os limites são consideravelmente menores do que no contexto privado;

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE BRINDES SEM VALOR COMERCIAL QUE PODEM SER ACEITAS

- Agenda, caderno, caneta, calendário, livro, doce, até o limite de R\$ 200,00;
- Se o motivo é a cordialidade, relacionamento de negócios, presença da marca, e se este foi dado de boa-fé, é apropriado e razoável, e ser oferecido, fornecido ou recebido em estrita conformidade com todas as leis e regulamentações aplicáveis;
- Doações de brindes que possam ser entregues a todos os colaboradores ou clientes, sem que haja contrapartida e que tenha uma finalidade cultural, educacional ou de trazer bem estar a estes. Exemplos: Campanha de lavagem das mãos; Sabonete ou álcool gel; Curso de gestantes; Cursos diversos com finalidade de melhoria da prestação de serviços do HFCSAÚDE; Itens de higiene.

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) Comunique imediatamente a sua liderança se há **agente público envolvido**;
- 2) Os colaboradores do HFCSAÚDE podem **aceitar brindes** de fornecedores ou clientes, desde que não haja contrapartidas ou compromissos futura.

NÃO DEVE

- 1) Não é permitido aproveitar-se do cargo ocupado para exigir, aceitar, procurar obter, nem promover **vantagens** relacionadas a brindes;
- 2) Utilizar brindes que promovam a marca de concorrentes ou sejam contrários aos valores do HFCSAÚDE ou tenham apenas finalidade de propaganda e marketing, sem qualquer finalidade positiva aos colaboradores ou clientes;
- 3) Utilizar brindes (agenda, calendário, caneta, etc) que façam referência ou marketing de concorrentes ou sejam contrários à ética e valores da Instituição;
- 4) Aceitar convites para acompanhar agente público ou fornecedor em locais que possam trazer danos à imagem da Instituição.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- **Um fornecedor sorteou um brinde no congresso e eu ganhei. Posso receber?**

Resposta: Sim, haja vista tal sorteio ser impessoal e desvinculado com qualquer negociação junto ao HFCSAÚDE.

POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços e Política de Gestão de Comunicação e Informação.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- Legislação aplicável – Lei Anticorrupção

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

5.3 CONFLITOS DE INTERESSES

Conflitos de interesse concorrem contra nossos valores, prejudicam nosso negócio e podem colocar em risco nossos clientes e nossa continuidade.

PALAVRAS CHAVES: CONFLITO DE INTERESSE, RISCO, PARENTE, RELACIONAMENTO, PATROCÍNIO, INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS, ATIVOS, ATIVIDADES EXTERNAS

1) Conflitos de interesses significam que interesses pessoais ou de um terceiro está acima do HFCSAÚDE ou em função de alguma relação pessoal ou profissional, perde-se a atuação profissional com independência.

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

- Parente em posição de liderança direta - perder a independência
- Relação financeira ou de interesse com fornecedor - privilegiar, indicar, informações privilegiadas
- Patrocinado por fornecedor ou empresa do setor - independência, privilegiar
- Acesso a informações privilegiadas para antecipar uma oportunidade ou concorrer com HFCSAÚDE
- Ocupar ou candidato a cargo público - riscos de envolvimento no setor público
- Militância em partido político - danos de exposição da marca HFC
- Influenciador digital - danos de exposição da marca HFC

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

1) O HFCSAÚDE permite a contratação de parentes de colaboradores desde que não haja conflito com a Lista de Verificação de Conflitos;

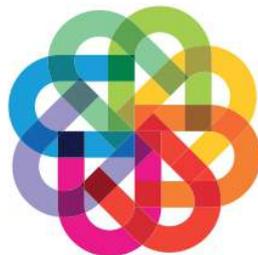
2) Havendo alguma suspeita de conflitos de interesses, os envolvidos devem buscar resposta formal documentada do Escritório de Compliance;

3) Havendo conflito de interesse, coletar a assinatura de documento formalizando tal situação, conforme Anexo V. Declaração de Risco de Conflito de Interesse.

NÃO DEVE

1) Realizar **atividades externas que possam trazer conflitos** ao desempenho da sua função e aos interesses da instituição;

2) Exercer atividade no HFCSAÚDE sendo sócio ou acionista de fornecedor



EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- **Um parente (colaborador/médico) pode ser fornecedor do HFCSAÚDE?**

Resposta: Sim, desde que eu não esteja em posição de liderança direta junto a este contrato, e que o processo de seleção de fornecedores siga as diretrizes internas, e o que dispõe este Código de Ética.

POLÍTICAS

A Política que poderá ser consultada e que se alinha ao tema acima discorrido é a Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços.

FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador

CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

6

DENÚNCIAS, APURAÇÃO E SANÇÕES



6.1 APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS E CONSEQUÊNCIAS

Todas as denúncias serão avaliadas e investigadas quando houver fundados indícios de irregularidades contra este Código; é garantido ao autor a não retaliação e o sigilo.

PALAVRAS CHAVES: DENÚNCIA, APURAÇÃO, INVESTIGAÇÃO, RETALIAÇÃO, SIGILO, SANÇÃO

- 1) As denúncias de irregularidades feitas no Canal de Denúncias ou identificadas através de monitoração e controles, terão **investigação independente** do Escritório de Compliance; os envolvidos estarão sujeitos às sanções aplicáveis;
- 2) Para que os **mecanismos de sigilo** e proteção ao anonimato de quem utilizar o Canal de Denúncia sejam efetivos, o denunciante também deve manter sigilo;
- 3) A empresa tem como meta tratar uma denúncia em até 60 dias, mas este prazo está vinculado à complexidade da sua apuração;

O QUE DEVE SER FEITO E O QUE NÃO DEVE SER FEITO

DEVE

- 1) São aceitas denúncias ainda que não haja provas, mas com suspeitas fundadas;
- 2) O autor da denúncia poderá consultar o **status do tratamento** da denúncia.

NÃO DEVE

- 4) **Denúncias** que de informações falsas, difamação, injúrias ou calúnias estarão sujeitas às sanções da instituição e as previstas na legislação civil e penal brasileira;
- 5) **Não aceitamos retaliação** a quem denunciar práticas contrárias a este Código.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- **Se a apuração demonstrar que minha denúncia não era verdade, vou sofrer sanção?**

Resposta: Não, desde que a denúncia não seja caluniosa e não cause prejuízos a outras pessoas.

- **Converso com meu superior, com o 'Compliance Officer' ou uso o Canal de Denúncia?**

Resposta: Sua primeira opção deve ser buscar apoio com seu líder direto, mas se você se sentir inseguro, pode buscar orientações do Compliance Officer. O canal de denúncias é a sua opção para situações que exijam anonimato ou quanto há o receio de retaliação.

- **Posso ser prejudicado se fizerem uma denúncia caluniosa contra minha pessoa?**

Resposta: Não, pois todas denúncias são investigadas e avaliadas com rigor por um Comitê de Compliance dentro de critérios pré-estabelecidos.

- **Eu fiz uma denúncia anônima e mesmo assim estou sofrendo retaliação? O que faço?**

Resposta: A retaliação é proibida no HFC. Neste caso, procure diretamente o Compliance Officer.

- **Fiz uma denúncia e depois descobri que eu estava errado. O que devo fazer?**

Resposta: Para que não haja uma investigação indevida, pedimos para que você reporte o erro no canal que você utilizou (liderança, Compliance Officer ou canal de denúncias).

- **Presenciei/ouvi algo e não sei se é uma violação do Código. O que devo fazer?**

Resposta: Essas situações são comuns. Busque qualquer um dos canais (liderança, Compliance Officer ou canal de denúncias) e peça esclarecimentos.



6.2 SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO

Nosso Programa de Compliance segue as melhores práticas globais que defendem um dos sinais da efetividade do Compliance é a aplicação de sanções por descumprimento do Código.

PALAVRAS CHAVES: SANÇÃO, REPARAÇÃO DE DANOS,

- 1) O descumprimento deste Código pode ocorrer por ações (vontade de fazer), omissões (não fazer o que deveria) ou por conveniência (interesse em não agir);
- 2) O descumprimento deste Código de Ética e Conduta sujeita as seguintes categorias de sanções:
 - Previstas neste Código;
 - Cíveis;
 - Penais;
 - Reparação de danos causados a terceiros;
 - Reparação de danos causados ao HFCSAÚDE.
- 3) As sanções previstas pelo descumprimento deste Código - Colaborador CLT
 - Advertência verbal;
 - Advertência por escrito;
 - Suspensão não remunerada;
 - Demissão por justa causa.
- 4) As sanções previstas pelo descumprimento deste Código - Fornecedores e Terceiros
 - Advertência verbal;
 - Advertência por escrito;
 - Rescisão do contrato de prestação de serviços.

É responsabilidade do Compliance Officer informar a Gerência de Compras e a área contratante da inabilitação do cadastro do fornecedor para futuros negócios.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

• **Eu fiz uma denúncia e não vi a aplicação de nenhuma sanção. Está correto?**

Resposta: Sim, pode ocorrer se a denúncia ou apuração não considerou ser violação do Código, norma legal ou conduta ética, ou se a apuração não identificou os responsáveis ou provas da violação, ou se foi mantido sigilo para preservar a imagem de todos os envolvidos e da instituição.

7

CANAIS DE APOIO E GLOSSÁRIO



7.1 O ESCRITÓRIO DE GESTÃO DE COMPLIANCE

O Escritório de Compliance possui autonomia para promover investigação independente em qualquer área da organização, qualquer que seja o cargo dos envolvidos.

PALAVRAS CHAVES: ESCRITÓRIO, COMPLIANCE, RESPONSABILIDADES

- 1) O Escritório de Compliance é um instrumento para apoiar a todos com ações de **cultura de ações legais e éticas, nas dúvidas sobre o Código, questões e temas** ainda não contemplados no Programa de Compliance;
- 2) O **Escritório de Compliance** reporta-se à diretoria, é liderado pelo **Compliance Officer** é dotado de independência para atuar sem conflito de interesses;
- 3) O Escritório de Compliance possui **autonomia para apoiar decisões, acessar informações e pessoas, investigar desvio deste Código e operacionalizar ações** em temas relativos a Compliance e ao Código de Ética e Conduta do HFCSAÚDE;
- 4) O Escritório de Compliance trata **as violações do Código** segundo um processo (recepção, análise, categorização, apuração, aplicação de sanções, melhorias);
- 5) O Escritório de Compliance **reporta trimestralmente à Alta Direção** os resultados do Programa: dúvidas tratadas, denúncias, análise de iscos, melhorias propostas e evolução da cultura organizacional no Código de Ética e Conduta.

EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- **Como vou saber que o Escritório de Compliance tratou uma denúncia que fiz?**

Resposta: O canal de denúncias possui um status do tratamento da denúncia, e você pode consultar a partir do protocolo recebido no momento da denúncia.

- **O Escritório de Compliance pediu informações confidenciais? Devo atender?**

Resposta: Sim, o Escritório de Compliance e seus comitês têm autonomia para buscar informações de qualquer área da organização.

8.2 INFORMAÇÕES, ORIENTAÇÕES E CONTATOS

O cumprimento da lei e atuação ética é uma premissa ‘escrita em pedra’ no HFCSAÚDE, mas entendemos que nosso Código de Ética e Conduta é atualizado e evolui junto com as lições que aprendemos, nossa maturidade e mudanças em nosso negócio, apoia no entendimento e aplicação deste Código na sua rotina de trabalho e incentiva críticas e sugestões que tragam melhorias.

PALAVRAS CHAVES: ORIENTAÇÃO, CONTATOS DE CONTAS.

A nossa empresa está aberta e atenta a **sugestões; denúncias e críticas** que visem aprimorar o sistema, os serviços e relações profissionais.

ESCRITÓRIO DE COMPLIANCE

Responsável: Nathália Coral Gerólamo Justolin

E-mail: compliance@hfcpc.com.br Fone: 19 3403-5178

CANAL DE DENÚNCIA

www.canaldedenuncia/hfcpc

E-mail: analdedenuncia@hfcsaude.com.br

ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS

Data Protection Officer (DPO): Alexandre Vilodres Oliveira

E-mail: dpo@hfcpc.com.br Fone: 19 3403.5146

ESTE CÓDIGO É DE AMPLA DIVULGAÇÃO E VOCÊ TEM ACESSO A ELE:

- Quando recebeu no treinamento do Programa de Compliance
- Ao receber na sua integração
- Em nosso site www.hfcsaude.com.br/compliance
- Solicitando junto à sua liderança imediata ou no Escritório de Compliance

ESTE DOCUMENTO É REVISADO PERIODICAMENTE E SUAS MUDANÇAS SÃO COMUNICADAS.

TODOS OS COLABORADORES, MÉDICOS E TERCEIROS SÃO OBRIGADOS A CONHECER E SEGUIR AS LEIS, NORMAS, PROCEDIMENTOS, INSTRUÇÕES DE TRABALHO E ESTE CÓDIGO

8.3 GLOSSÁRIO

Assédio Moral: exposição a situações constrangedoras no ambiente de trabalho durante as atividades exercidas. Esse assédio geralmente é cometido por condutas negativas dos gestores e da alta administração da empresa em desfavor de subordinados;

Assédio Sexual: conduta de natureza sexual, usando do poder hierárquico, social, econômico ou de persuasão, manifestada por palavras, gestos, propostas ou impostas, causando constrangimento e violando a liberdade individual;

Auditoria: revisão dos processos de uma empresa para garantir a fidelidade das atividades exercidas e suas conformidades com as leis em vigor no país, além de identificar falhas no ambiente interno e apresentar soluções para melhorias;

Canal de Denúncias: Sistema que possibilita denunciar de maneira anônima, os possíveis atos de fraude, corrupção, irregularidades nos processos da empresa contrários ao Código de Ética e Conduta;

CLT (Consolidação das Leis do Trabalho): conjunto de normas que regulam as relações entre colaboradores e empregadores, instituindo os direitos e deveres de ambas as partes;

Código de Ética e Conduta: conjunto de diretrizes, normas para direcionar postura e atitudes, e disciplinar todos os colaboradores e corpo clínico, para seguirem os princípios culturais da empresa e a legislação vigente no país de atuação;

Comitê de Conduta: dissemina, implementa e atualiza os colaboradores, corpo clínico e terceiros sobre as normas aplicadas nos códigos em vigor, além de efetivar o sistema de Compliance nas práticas de cada departamento;

Comitê de Risco: grupo de pessoas responsáveis por mapear os possíveis riscos da empresa e elaborar planos de contingência, quando necessário;

Compliance: Termo em inglês, derivado do verbo “to comply”, que significa “estar em conformidade” com normas legais e com as regulamentações impostas pelos setores de fiscalização de determinada empresa;

Compliance by design – aplicação de uma abordagem sistemática para integrar os requisitos regulatórios e éticos aos processos e atividades manuais e automatizados de trabalho;

Compliance officer: profissional que garante a execução dos regulamentos internos e externos de uma organização, incluindo clientes e fornecedores. Possui

a função de elaborar e/ou gerenciar um programa de integridade de determinada empresa;

Conivente: fingir que desconhece ou acobertar ações ou omissões praticadas por outros, contrárias aos valores e condutas estipuladas e esperadas, assumindo uma posição de cúmplice, complacente e condescendente;

Corrupção: ato de corromper dados, indivíduos e grupos de pessoas, do setor privado ou público, em prol de benefícios e vantagens ilícitas ou com vistas de obter vantagem pessoal ou para a empresa;

Decreto nº 8.420/10: o decreto dispõe sobre a responsabilidade das empresas pelas práticas de atos ilícitos, tanto da alta administração quanto de seus colaboradores;

Dilemas éticos: situações diárias que necessitam de um julgamento ético para serem realizadas, e que muitas vezes não são abordadas no Código de Ética;

Discriminação: fenômeno sociológico que consiste em separar uma pessoa do coletivo por condições diferentes da maioria, seja por raça, credo, cor, sexo, orientação sexual ou identidade de gênero;

Drogas e substâncias psicotrópicas: São substâncias químicas que agem no sistema nervoso alterando funções cerebrais, percepções, humor, comportamento e consciência;

Due diligence (Devida diligência): pesquisa sobre todas as informações de uma empresa, como receitas e despesas, possibilidade de negociação de aquisição, venda ou qualquer outra relação comercial que possa ser estabelecida futuramente;

Equidade: igualdade no julgamento para todas as partes envolvidas em determinada questão, considerando sempre seus direitos, deveres e interesses;

Ética: conjunto de ações normativas que guia o comportamento de uma organização ou de um indivíduo, estabelecendo boas relações sociais;

Fraude: desvio de comportamento com a intenção de enganar terceiros e adquirir vantagens ilícitas, seja em relações pessoais ou comerciais;

Gestão de risco: modelo de gestão que visa minimizar as perdas dentro de uma empresa, tanto tangíveis, como perdas financeiras, quanto intangíveis, como crises na percepção de marca;

Governança corporativa: forma de gerir e monitorar estrategicamente uma organização, com a finalidade de aumentar a eficiência das atividades e preservar o futuro de atuação da empresa;

8.3 GLOSSÁRIO

Assédio Moral: exposição a situações constrangedoras no ambiente de trabalho durante as atividades exercidas. Esse assédio geralmente é cometido por condutas negativas dos gestores e da alta administração da empresa em desfavor de subordinados;

Assédio Sexual: conduta de natureza sexual, usando do poder hierárquico, social, econômico ou de persuasão, manifestada por palavras, gestos, propostas ou impostas, causando constrangimento e violando a liberdade individual;

Auditoria: revisão dos processos de uma empresa para garantir a fidelidade das atividades exercidas e suas conformidades com as leis em vigor no país, além de identificar falhas no ambiente interno e apresentar soluções para melhorias;

Canal de Denúncias: Sistema que possibilita denunciar de maneira anônima, os possíveis atos de fraude, corrupção, irregularidades nos processos da empresa contrários ao Código de Ética e Conduta;

CLT (Consolidação das Leis do Trabalho): conjunto de normas que regulam as relações entre colaboradores e empregadores, instituindo os direitos e deveres de ambas as partes;

Código de Ética e Conduta: conjunto de diretrizes, normas para direcionar postura e atitudes, e disciplinar todos os colaboradores e corpo clínico, para seguirem os princípios culturais da empresa e a legislação vigente no país de atuação;

Comitê de Conduta: dissemina, implementa e atualiza os colaboradores, corpo clínico e terceiros sobre as normas aplicadas nos códigos em vigor, além de efetivar o sistema de Compliance nas práticas de cada departamento;

Comitê de Risco: grupo de pessoas responsáveis por mapear os possíveis riscos da empresa e elaborar planos de contingência, quando necessário;

Compliance: Termo em inglês, derivado do verbo “to comply”, que significa “estar em conformidade” com normas legais e com as regulamentações impostas pelos setores de fiscalização de determinada empresa;

Compliance by design – aplicação de uma abordagem sistemática para integrar os requisitos regulatórios e éticos aos processos e atividades manuais e automatizados de trabalho;

Compliance officer: profissional que garante a execução dos regulamentos internos e externos de uma organização, incluindo clientes e fornecedores. Possui

a função de elaborar e/ou gerenciar um programa de integridade de determinada empresa;

Conivente: fingir que desconhece ou acobertar ações ou omissões praticadas por outros, contrárias aos valores e condutas estipuladas e esperadas, assumindo uma posição de cúmplice, complacente e condescendente;

Corrupção: ato de corromper dados, indivíduos e grupos de pessoas, do setor privado ou público, em prol de benefícios e vantagens ilícitas ou com vistas de obter vantagem pessoal ou para a empresa;

Decreto nº 8.420/10: o decreto dispõe sobre a responsabilidade das empresas pelas práticas de atos ilícitos, tanto da alta administração quanto de seus colaboradores;

Dilemas éticos: situações diárias que necessitam de um julgamento ético para serem realizadas, e que muitas vezes não são abordadas no Código de Ética;

Discriminação: fenômeno sociológico que consiste em separar uma pessoa do coletivo por condições diferentes da maioria, seja por raça, credo, cor, sexo, orientação sexual ou identidade de gênero;

Drogas e substâncias psicotrópicas: São substâncias químicas que agem no sistema nervoso alterando funções cerebrais, percepções, humor, comportamento e consciência;

Due diligence (Devida diligência): pesquisa sobre todas as informações de uma empresa, como receitas e despesas, possibilidade de negociação de aquisição, venda ou qualquer outra relação comercial que possa ser estabelecida futuramente;

Equidade: igualdade no julgamento para todas as partes envolvidas em determinada questão, considerando sempre seus direitos, deveres e interesses;

Ética: conjunto de ações normativas que guia o comportamento de uma organização ou de um indivíduo, estabelecendo boas relações sociais;

Fraude: desvio de comportamento com a intenção de enganar terceiros e adquirir vantagens ilícitas, seja em relações pessoais ou comerciais;

Gestão de risco: modelo de gestão que visa minimizar as perdas dentro de uma empresa, tanto tangíveis, como perdas financeiras, quanto intangíveis, como crises na percepção de marca;

Governança corporativa: forma de gerir e monitorar estrategicamente uma organização, com a finalidade de aumentar a eficiência das atividades e preservar o futuro de atuação da empresa;

Integridade: conjunto de escolhas que estejam em sintonia com as crenças pessoais e os valores da empresa, prezando pela ética nas tomadas de decisões;

Lei nº 12.846/13 - Lei Anticorrupção: dispõe sobre a responsabilidade administrativa ou civil de empresas pela prática de atos ilícitos contra as esferas públicas, nacional ou estrangeira;

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): Lei brasileira que regulamenta a Proteção de Dados pessoais, e que regula a coleta e o tratamento de dados pessoais utilizados para fins econômicos;

Plano de Contingência: soluções imediatas para atuar durante uma situação de crise, que afeta direta ou indiretamente a empresa e seus colaboradores;

Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD): normas estabelecidas para prevenir comportamentos ilícitos dentro de uma organização, analisando as relações com os clientes, colaboradores e todas as outras partes envolvidas com a empresa;

Reputação: reconhecimento, imagem, fama, renome, com que uma empresa ou pessoa é associada, ou conhecida, quando citam o seu nome;

Risco de Conformidade: quando existe a possibilidade de uma empresa não estar de acordo com as normas e legislações vigentes para o segmento, ou quando a instituição pratica atos ilícitos no mercado;

Risco Estratégico: configuram as possíveis crises de reputação e imagem de uma empresa, tanto na visão dos consumidores quanto dos colaboradores, o que reflete diretamente no valor de mercado, ações e investimentos;

Segurança Cibernética: processos tecnológicos que garantem a proteção de computadores, programas e dados contra danos causados por ataques de hackers;

Segurança da Informação: processos, controles e tecnologias para proteção de um conjunto de informações, garantindo a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade;

- Confidencialidade: acesso à quem for autorizado;
- Integridade: informação não foi manipulada indevidamente, sem controle do proprietário;
- Disponibilidade: disponibilidade da informação para uso;

Suborno - prometer, oferecer, dar ou receber direta ou indiretamente, vantagem indevida para facilitar ou agilizar procedimentos sem base legal, para ocultar ou dissimular interesses pessoais, para fraudar ou frustrar concorrências comerciais ou modificar contratos celebrados promovendo desequilíbrio econômico-

financeiro ou dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos;

Transparência: prestar contas e abrir dados de transações e despesas de uma organização. Esse costuma ser um dos fatores decisivos para a eficiência das Políticas de Compliance;

Valores: crenças julgadas corretas em relação a interações com outras pessoas ou empresas;

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

MANUAL DE PROGRAMA DE COMPLIANCE



HFC Saúde