

Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	1 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

## I - ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

	Nome	Data	Assinatura
<b>Elaborado por</b>	Analista Administrativo I	15/12/2022	
	Gestora da Qualidade		
<b>Revisado por</b>	Secretária	19/12/2022	
	Contadora		
<b>Aprovado por</b>	Superintendente	23/12/2022	

## II – HISTÓRICO DAS REVISÕES

Rev. No.	Data	Descrição
00	23/12/2022	Emissão inicial.

## III – ÍNDICE

Introdução.....	3
1 – Objetivo.....	3
2 – Aplicação.....	4
3 – Definições.....	4
4 – Documentos Associados.....	4
5 – Diretrizes.....	4
5.1 Identidade corporativa .....	4
5.2 O papel das lideranças.....	6
5.3 O ambiente corporativo .....	6
5.4 Combate à corrupção .....	7
5.5 Relações com fornecedores .....	8
5.6 Brindes, presentes e hospitalidades .....	9
5.7 Conflito de interesses .....	9
5.8 Sigilo das informações .....	11
5.9 Livros, relatórios financeiros e fiscais .....	13
5.10 Saúde e segurança do trabalho .....	13
5.11 Interação com os meios de comunicação .....	14

Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	2 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

5.12 Bens da operadora (ativos), e-mail e internet .....	14
5.13 Uso das redes sociais .....	15
5.14 Compromisso com a sustentabilidade .....	16
5.15 Compromisso com os direitos humanos .....	16
5.16 Canal de denúncias .....	16
5.17 Observações gerais.....	18
6 – Responsabilidades.....	18
Bibliografia.....	18
Anexos.....	18

Data Revisão:	23/12/2021	<b>Código de Conduta Ética</b>	
Rev.:	00		
Folha:	3 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

## INTRODUÇÃO

A SERMED SAÚDE é uma operadora de planos de saúde criada e administrada por médicos, que tem sua sede na cidade de Sertãozinho, região norte do estado de São Paulo.

Tem como área de abrangência os municípios: Sertãozinho, Ribeirão Preto, Pontal, Pitangueiras, Cravinhos, Jardinópolis, Barrinha e Barretos onde seus beneficiários podem usufruir de serviços conforme determinados em seus contratos, hospitais e o melhor corpo clínico.

Filiada do sistema Abramge (Associação Brasileira de Medicina de Grupo) a Sermed oferece assistência médica de qualidade ao beneficiário, seja na cidade onde atua ou em qualquer outra parte do território nacional (onde exista uma operadora filiada) em caso de urgência ou emergência em trânsito.

A SERMED SAÚDE tem como Slogan – Ética e respeito à Vida – o que traduz todo respeito e comprometimento que tem com seus beneficiários, proporcionando acesso a profissionais extremamente capacitados, valorizando, assim, o nosso maior patrimônio: o ser humano.

### 1 – OBJETIVO

Fortalecendo os nossos valores, missão e visão, sintetizamos neste Código de Conduta Ética as diretrizes a serem seguidas pelos envolvidos nas operações da operadora, incluindo cotistas, colaboradores, terceirizados, fornecedores e parceiros comerciais.

Todos somos responsáveis pela reputação da SERMED SAÚDE. No desenvolvimento de nossas atividades devemos observar as leis, regulamentos e normas. As políticas internas da operadora e as diretrizes deste Código são aplicáveis e devem ser seguidas por todos.

O objetivo principal deste Código é colaborar no pleno entendimento das obrigações a serem cumpridas e dar conhecimento do direcionamento da operadora quanto às condutas esperadas para se alcançar os melhores resultados para o nosso negócio e para as partes interessadas. Este documento, portanto, visa estabelecer padrões de conduta e assegurar um relacionamento ético nos ambientes em que a operadora opera; prevenir desvios de conduta envolvendo a organização; e garantir o devido tratamento às manifestações relativas à conduta ética e o retorno aos envolvidos. Cumprir as leis e aderir aos instrumentos normativos que norteiam as atividades da Sermed é nosso dever e garante a integridade dos nossos negócios e a reputação ilibada da operadora no ambiente comercial. Com isso, a operadora promove um relacionamento ético no ambiente organizacional e em suas interfaces com o ambiente externo, sendo este Código de Conduta Ética uma ferramenta de gestão na tomada de decisões que envolvam dilemas éticos.

Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	4 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

O descumprimento das diretrizes estabelecidas neste Código sujeita o infrator a medidas disciplinares, seja cotista, colaborador, terceirizado, fornecedor ou parceiro comercial.

## 2 – APLICAÇÃO

Este documento se aplica a todos os cotistas, colaboradores, terceirizados, fornecedores e parceiros comerciais quando as atividades realizadas envolverem a operadora ou quando suas ações puderem afetar o desempenho e/ou a reputação da SERMED SAÚDE.

Cabe à área de Compliance da operadora promover a atualização deste Código, no mínimo, a cada dois anos.

## 3 – DEFINIÇÕES

- **Código de conduta ética:** documento que reúne os padrões normativos de conduta julgados necessários à continuidade da boa reputação da empresa junto à sociedade, os quais são levados em conta quando do processo de tomadas de decisões éticas de seus colaboradores.
- **Princípios básicos do código de conduta ética:**
  - Confiabilidade (honestidade, integridade, lealdade);
  - Respeito (direitos humanos);
  - Responsabilidade (assumir as responsabilidades pelos atos decorrentes de suas atividades);
  - Justiça (ser justo, imparcial);
  - Ser cuidadoso (evitar danos ou prejuízos desnecessários);
  - Cidadania (obedecer à lei).

## 4 – DOCUMENTOS ASSOCIADOS

RH002 – Sanções Administrativas

SUP013 – Política Anticorrupção

SUP012 – Política de Compliance

## 5 – DIRETRIZES

Neste Código são apresentadas as seguintes diretrizes:

### 5.1 Identidade Corporativa

Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	5 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

A identidade corporativa da Sermed é composta por:

- **Missão** (qual é o nosso propósito): **oferecer maior qualidade de vida aos beneficiários disponibilizando atendimento de excelência e proporcionar mercado de trabalho digno aos colaboradores;**
- **Visão** (onde queremos chegar): **ser reconhecida pela qualidade dos serviços prestados, nas cidades onde atua;**
- **Valores** (em que acreditamos):
  - **Ética e respeito:** conjuntos de normas e condutas estabelecidas em nossas relações profissionais.
  - **Foco em resultados:** direcionamento de ações para alcance das metas estabelecidas.
  - **Aprimoramento profissional:** por meio de capacitação e desenvolvimento de pessoas.
  - **Excelência:** com entrega de processos estruturados, com otimização dos custos e satisfação dos envolvidos.
  - **Responsabilidade Social:** incentivar e estimular o bem-estar da comunidade e a qualidade de vida da população da área de atuação.
  - **Segurança Assistencial:** acolhimento e relacionamento humanizado com o beneficiário através de protocolos assistenciais estabelecidos.

Na SERMED SAÚDE a promoção do cuidado, o respeito e a fidelização dos nossos clientes são premissas para a prestação de serviços assistenciais de saúde, fixando as seguintes práticas:

- Confortar: atenção para aspectos de ambiente e estrutura, oferecer conforto físico;
- Acolher: receber o cliente de modo que se sinta acolhido e encontre conforto emocional;
- Profissionalizar: profissionalizar a atuação. Proporcionar percepção de confiança e segurança;
- Equalizar: adequar o atendimento de acordo com a necessidade individual do cliente;
- Encantar: estabelecer conexão recíproca, onde cliente é visto como parceiro do negócio, atuando e contribuindo para a melhoria contínua.

É nosso dever demonstrar o comprometimento com elevados padrões de integridade quando nos relacionamos com os nossos gestores, pares, clientes, parceiros de negócios e com a comunidade na qual estamos inseridos.

Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	6 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

Para tanto, devemos conhecer e agir de acordo com os valores preservados pela operadora e com as condutas firmadas neste Código, observando em nossas relações comerciais, especialmente, a transparência, a ética, as leis e as normas aplicáveis ao nosso negócio. Cabe, a cada um de nós, agir com comprometimento e responsabilidade, de modo a proteger a solidez do nosso negócio e a reputação da operadora.

## 5.2 O papel das lideranças

- Os diretores, conselho consultivo, gestores assistenciais e administrativos da SERMED SAÚDE devem liderar pelo bom exemplo, se comportando de forma positiva e servindo de inspiração para que todos adotem as melhores práticas na condução de suas atividades profissionais. Devem estar disponíveis para discutir abertamente as diretrizes do nosso Código de Conduta Ética e sempre destacar a importância de conduzir as atividades profissionais com transparência, ética e lealdade à operadora.
- Todos devem se sentir seguros e devem ser incentivados pelas lideranças a comunicar as suas preocupações abertamente. É responsabilidade do gestor receber as situações, tratá-las com confidencialidade e encaminhá-las, quando for o caso, de forma a serem apuradas e resolvidas.
- Os gestores devem, ainda, se certificar que todos sob sua supervisão conheçam a íntegra do nosso Código de Conduta, que ajam em conformidade com os seus comandos e que conheçam os instrumentos disponíveis para comunicar qualquer conduta que conflite com as diretrizes firmadas neste documento.

## 5.3 O ambiente corporativo

- A SERMED SAÚDE zela por um ambiente de trabalho onde a diversidade e a inclusão são premissas fundamentais; e as diferenças entre as pessoas são respeitadas. Sendo assim, são proibidos comportamentos de discriminação, assédio ou intimidação no ambiente de trabalho que sejam direcionados a cotistas, diretores, colaboradores, terceirizados, fornecedores, parceiros comerciais, clientes ou qualquer pessoa.
- Assédios moral e sexual são práticas inadmissíveis no ambiente corporativo da operadora e não serão toleradas em nenhuma hipótese. Para esclarecimentos:
  - O **assédio moral** é a exposição de uma pessoa a situações constrangedoras ou humilhantes no exercício do seu trabalho.
  - O **assédio sexual**, por sua vez, é definido como uma investida não desejada de natureza sexual, pedido de favores sexuais, exposição de material inapropriado ou

Data Revisão:	23/12/2021	<b>Código de Conduta Ética</b>	
Rev.:	00		
Folha:	7 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

qualquer outra conduta inapropriada, verbal, escrita ou física, de natureza sexual, no ambiente de trabalho.

- A SERMED SAÚDE busca promover um ambiente onde as pessoas possam ser elas mesmas, estimular e desenvolver nossos talentos, sem distinção de origens, credos, raças/etnias, gêneros, idades, culturas, religiões e orientação sexual, sendo proibidos quaisquer comportamentos discriminatórios.
- É proibida a retaliação a denunciante de boa-fé que promovam denúncias amparadas em fatos, documentos ou outras evidências que demonstrem condutas contrárias ao nosso Código de Conduta Ética. No entanto, fazer denúncia ou prestar informações falsas (denuncismo) é considerado falta grave.
- São proibidos atos de corrupção e fraude cometidos por cotistas, diretores, colaboradores, terceirizados, fornecedores e parceiros comerciais, no âmbito das suas atividades e relações com a SERMED SAÚDE.
- A operadora determina, promove e mantém o ambiente necessário para a operação, para seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços, combinando fatores humanos e físicos, tais como: social (não discriminatório, calmo, não confrontante), psicológico (reduzidor de estresse, preventivo quanto à exaustão, emocionalmente protetor) e físico (adequação ergonômica, higiene, proteção individual e coletiva).

#### **5.4 Combate à corrupção**

- A SERMED SAÚDE, diante de todas as regulamentações e por meio de boas práticas de governança corporativa, se compromete a cumprir com as legislações de combate à corrupção, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, com vistas à prevenção dos atos previstos na Lei nº 9.613/1998; de operações vedadas pela Lei nº 9.656/1998, e de atos lesivos à administração pública nacional ou estrangeira, conforme o disposto na Lei nº 12.846/2013, no Decreto nº 8.420/2015 e na Resolução Normativa da ANS nº 518/2022. A operadora atua de forma a manter uma relação transparente com o poder público, regida pelos mais altos princípios éticos.
- Não é tolerado oferecimento ou pagamento de vantagens indevidas a representantes dos setores público ou privado, ou ainda, fornecer qualquer cortesia comercial com o propósito de influenciar decisão ou induzir a realização de negócios com a operadora.
- Não é tolerada a prática de quaisquer atos lesivos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira; tampouco é permitido o oferecimento de pagamentos ou vantagens a membros do poder público - incluindo as empresas estatais - de modo a influenciar qualquer

Data Revisão:	23/12/2021	<b>Código de Conduta Ética</b>	
Rev.:	00		
Folha:	8 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

decisão a ser tomada nas transações em que a SERMED SAÚDE estiver, de alguma forma, envolvida.

- Os clientes finais da operadora que sejam agentes públicos, assim como as pessoas jurídicas por eles representados não receberão nenhum tipo de tratamento diferenciado ou privilegiado em relação a outros clientes, em razão da sua função no serviço público.
- É proibido o pagamento de viagens de cortesia e hospitalidade (diárias de hotel, despesas com alimentação e entretenimento) para agentes públicos. De igual forma, é proibido o empréstimo de bens móveis ou imóveis, valores, informações ou qualquer ato de favorecimentos a agentes públicos.
- Todos os contatos realizados com agentes públicos devem ser feitos de forma direta, sem intermediários, por meio dos canais oficiais de comunicação da Sermed, e as evidências (registros), bem como a documentação trocada durante as tratativas, devem ser devidamente arquivadas.
- Não é permitido obstruir ou dificultar investigações ou fiscalizações realizadas por quaisquer agentes públicos. A postura da SERMED SAÚDE será sempre colaborativa. Entretanto, o fato deverá ser imediatamente comunicado ao setor Jurídico da operadora para que a situação seja conduzida da forma mais apropriada.
- No que se refere à participação em licitações e celebração de contratos com o poder público, a Sermed cumpre todas as leis e normas aplicáveis, tendo sempre conduta ética e transparente, sendo vedada qualquer prática que seja lesiva à Administração Pública.

#### **5.5 Relação com fornecedores**

- A SERMED SAÚDE não tolera ilicitudes e determina que os fornecedores tenham plena adesão às diretrizes do seu Código de Conduta Ética e de suas políticas internas. Todas as informações que venham do fornecedor devem ser verdadeiras e transparentes, especialmente aquelas relativas à contratação, ao cumprimento do contrato, aos aspectos financeiros, fiscais e jurídicos, ou qualquer fato que possa interferir na relação firmada.
- Em observância à legislação pertinente ao combate à corrupção e às boas práticas de integridade corporativa, a SERMED SAÚDE adota como critérios para a contratação de terceiros e parceiros de negócios, o melhor custo benefício, a eficiência, a boa conduta social, ambiental e ética, boas práticas de gestão, integridade, quando a análise de risco apontar para esta necessidade.



Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	9 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

- As contratações da operadora e parceiros devem observar os critérios técnicos e éticos, baseadas na capacidade profissional e financeira de a empresa entregar seus produtos e serviços de alta qualidade
- Todos os colaboradores devem respeitar as condições contratuais e comerciais; devem salvaguardar o sigilo das informações estabelecidas entre a SERMED SAÚDE e seus fornecedores e parceiros, bem como se obrigam a zelar pelas condições de confiança mútua quanto ao sigilo e garantias contratuais, sob pena de ruptura das relações comerciais.
- Os fornecedores deverão aderir efetivamente às diretrizes da SERMED SAÚDE, especialmente as apontadas nesta política.
- Os parceiros de negócio e fornecedores contratados pela operadora devem atender a toda legislação vigente, inclusive a trabalhista, previdenciária, tributária e ambiental, e não podem explorar a mão de obra infantil ou escrava.

#### **5.6 Brindes, presentes e hospitalidades**

- A posição profissional ocupada na SERMED SAÚDE não deve ser usada para a obtenção de vantagens pessoais ou em troca de realização de negócios com a operadora. Assim, não podem ser aceitos, em circunstância alguma, valores em espécie ou equivalentes (como por exemplo vale-presentes, vouchers ou cheques).
- As regras deste item não se aplicam a presentes dados ou recebidos entre cotistas, diretores e/ou colaboradores a título de amizade ou coleguismo. Festas de final de ano das equipes (ou equivalentes) poderão ter a participação dos terceirizados que atuam no setor. Porém, em ambos os casos, se o presente ou a participação no evento estiverem relacionadas a vantagens indevidas, assédio ou qualquer outra conduta antiética ou ilícita, o ato será considerado violação a este Código de Conduta Ética.
- Sob nenhuma circunstância os colaboradores, cotistas ou terceirizados devem oferecer ou receber privilégios, subornos, propinas ou outros tipos de pagamentos semelhantes, direta ou indiretamente, durante a realização de atividades comerciais ou de qualquer outro modo.

#### **5.7 Conflito de interesses**

- Existe o “conflito de interesse” quando o colaborador utiliza sua influencia ou comete atos com o intuito de alcançar interesses particulares que se contraponham aos interesses da SERMED SAÚDE ou possam causar danos ou prejuízos.
- Uma situação de conflito de interesses ocorre quando uma pessoa está dividida entre mais de um papel na sua relação com a operadora. É inerente ao nosso negócio, muitos cotistas

Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	10 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

e colaboradores trabalharem, também, em outras instituições de saúde e frequentemente nos encontramos no papel de cliente. Por estas características de múltiplos papéis, não é possível eliminar todas as situações de conflito de interesses que possam surgir, o que podemos fazer é reduzir os riscos relacionados ao conflito e garantir que todas as pessoas, em suas funções, tomem as melhores decisões para a operadora, independente de outros papéis que desempenhem.

- Na situação de múltiplos papéis, o profissional deve abster-se de participar de reuniões ou votações onde o foco é um destes papéis, evitando situações constrangedoras aos demais profissionais e/ou facilitação a um de seus próprios propósitos.
- O desenvolvimento pessoal e o empreendedorismo serão sempre apoiados pela SERMED SAÚDE porém, não poderão estar em conflito com os interesses da operadora. Para tanto, é necessário estarmos atentos a quaisquer atividades, interesses ou relações que possam interferir na capacidade de agir no melhor proveito para a operadora.
- Dentre outras, são condutas vedadas aos cotistas, colaboradores, terceirizados, fornecedores e parceiros comerciais, inclusive praticadas por meio de familiares ou pessoas que guardem relações pessoais e/ou de interesses comuns ao público-alvo deste Código:
  - Agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de pessoas físicas ou jurídicas que estejam em negociação com a operadora;
  - Receber valores ou vantagens que configurem retribuição para obtenção de negociação junto à SERMED SAÚDE ou a terceiros;
  - Utilizar bens ou informações da operadora, ou o próprio cargo, para obter vantagens pessoais;
  - Estabelecer relações comerciais por meio das quais se obtenha privilégios;
  - Valer-se de informações confidenciais para qualquer finalidade estranha aos interesses da operadora;
  - Aceitar participação em eventos, com ou sem despesas de deslocamento e hospedagem, pagas por terceiros; exceto quando houver necessidade de verificação técnica da solução ou serviço oferecido, e estes forem ao encontro das necessidades da SERMED SAÚDE, mediante autorização da cadeia deliberativa (até nível de diretor);
  - Desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades que afetem as funções a serem desenvolvidas e/ou que prejudiquem os interesses da operadora, inclusive a comercialização de produtos ou serviços durante o horário de trabalho e/ou dentro das instalações da empresa;

Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	11 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

- Solicitar emprego ou benefício para si ou para terceiros em empresas de clientes, terceiros ou parceiros comerciais;
- Solicitar que sejam burlados processos seletivos para contratações de colaboradores ou fornecedores;
- Deixar de comunicar setor de Treinamento, Recrutamento e Seleção a participação de candidato que seja familiar ou de seu conhecimento pessoal, em processo seletivo promovido pela SERMED SAÚDE;
- Desenvolver atividade que concorra com a atividade da SERMED SAÚDE.
- Todos os processos seletivos são conduzidos mediante critérios objetivos de seleção, aos quais estarão submetidos todos os candidatos.
- O conflito de interesses também deve ser combatido nas relações com a Administração Pública, inclusive por meio da imparcialidade nas contratações de agentes públicos e seus familiares, se for o caso.
- No que diz respeito aos relacionamentos íntimos pessoais, eles são permitidos, desde que não haja subordinação direta, entre os envolvidos e desde que não trabalhem no mesmo setor.
- Caso surja alguma situação que envolva interesses pessoais conflitantes ou potencialmente conflitantes com os interesses da SERMED SAÚDE, devemos informar imediatamente ao gestor do setor, ao setor de Recursos Humanos ou ao Compliance para que haja adequado tratamento da situação.

### 5.8 Sigilo das informações

- Todas as informações acessadas no âmbito das atividades da operadora são consideradas confidenciais e só podem ser utilizadas exclusivamente para suas finalidades. A SERMED SAÚDE considera a informação um ativo de grande valor, que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, devemos:
  - Preservar o caráter confidencial das informações e dados pessoais que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);
  - Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio; inclusive após o fim do vínculo com a operadora;
  - Ter cuidado ao tecer comentários sobre as atividades, estratégias e demais informações da operadora;
  - Obter autorização prévia do gestor responsável ou da Diretoria para fornecer dados

Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	12 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

ou promover palestras, conferências, apresentações, publicações, trabalhos acadêmicos ou artigos que alcancem o público externo, em que sejam expostas informações da SERMED SAÚDE;

- Seguir a política de segurança da informação e proteção de dados garantindo a confidencialidade, integridade e correta utilização de informações e dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (13.709/2018);
  - Adotar as medidas necessárias para que documentos com informações confidenciais não sejam encaminhados para pessoas não autorizadas, sejam elas vinculadas ou não à operadora;
  - Destruir de forma adequada os documentos que contenham informações confidenciais e que serão descartados, sejam eles físicos ou eletrônicos;
  - Comunicar ao gestor responsável ou ao encarregado de Tratamento de Dados Pessoais todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro ou fora da operadora, para que possam ser tomadas as devidas providências;
  - Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas;
  - Reportar o mais rápido possível à área de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas.
- Os recursos e equipamentos disponibilizados para o exercício da atividade profissional são bens de propriedade da SERMED SAÚDE e devem ser utilizados exclusivamente para as atividades de interesse da operadora. Por este motivo, à instituição reserva-se o direito de controlar e monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos.
  - Cada colaborador é responsável por suas senhas (meios eletrônicos, sistema, etc.) para realização dos acessos, que são pessoais e intransferíveis, cabendo-lhe não as divulgar a outros.
  - A SERMED SAÚDE está comprometida em seguir todas as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (13.709/2018), seguindo os princípios de finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas.
  - Todo dado pessoal referente à saúde é considerado sensível e merece tratamento diferenciado. Em especial aqui destacamos o prontuário do paciente, que é considerado sigiloso pelas normas do Conselho Federal de Medicina (CFM) e só pode ser acessado por

Data Revisão:	23/12/2021	<b>Código de Conduta Ética</b>	
Rev.:	00		
Folha:	13 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

profissionais que estejam envolvidos na assistência do paciente, pelo próprio paciente ou por seu representante legal, se menor ou incapaz. Por este motivo, é proibido o acesso a prontuários, ou qualquer tipo de tratamento, por pessoa não autorizada, seja sócio, colaborador ou terceiros.

- As informações clínicas dos beneficiários e todos os dados pessoais que possam causar riscos ou danos, inclusive morais aos mesmos, estão seguros e protegidos com confidencialidade pela SERMED SAÚDE.
- Todos os colaboradores são responsáveis pela informação segura e precisa contida nos registros e documentações que dão sustentação para as atividades da operadora, portanto devem assegurar a convicção dos dados, bem como manter toda a documentação de acordo com os procedimentos estabelecidos e exigências legais.

#### **5.9 Livros, relatórios financeiros e fiscais**

- A integridade dos dados e as informações contidas nos relatórios e livros da operadora é de responsabilidade de todos. Esses registros devem ser arquivados com informações que reflitam com exatidão todas as transações da SERMED SAÚDE e devem preservar as informações que lhes deram origem. Os registros precisam ser feitos de forma a permitir a elaboração das demonstrações financeiras de forma clara e a utilização dos ativos a serem informados aos órgãos competentes e à Assembleia Geral dos Cotistas.

#### **5.10 Saúde e segurança no trabalho**

A SERMED SAÚDE reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direito fundamental. A operadora prioriza um ambiente de trabalho seguro e adequado ao desenvolvimento das atividades profissionais e atua preventivamente para eliminar quaisquer condições que ameacem a integridade de suas instalações e dos seus colaboradores, cotistas e terceiros.

- É obrigatória a observância de normas e procedimentos de saúde e segurança pelos cotistas, colaboradores, terceirizados, fornecedores e parceiros comerciais para a realização de suas atividades profissionais, incorporando às suas rotinas diárias o uso de equipamentos de proteção individual e coletivos, quando a função assim exigir.
- Ninguém deve aceitar executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, que coloque em risco a sua integridade física e a de outros. Pessoas não autorizadas ou não habilitadas para a atividade não poderão executá-las em nenhuma hipótese.
- É proibido o porte e uso de armas de qualquer tipo nas instalações da SERMED SAÚDE, exceto segurança privada contratada, quando for o caso.

Data Revisão:	23/12/2021	<b>Código de Conduta Ética</b>	
Rev.:	00		
Folha:	14 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

- Não se admite produção, uso, posse, compra, venda, ou tráfico de substâncias ilícitas nas instalações da operadora. Igualmente, não é permitido estar sob influência destas substâncias ou de álcool enquanto estiverem desempenhando as suas atividades profissionais.
- O consumo de bebidas alcóolicas em eventos patrocinados pela operadora será permitido, mediante autorização expressa, em ocasiões comemorativas, em locais previamente definidos, observada a moderação no consumo.
- Por ser nocivo a saúde e causar incômodo aos não fumantes, o fumo também não é permitido nos ambientes internos da SERMED SAÚDE de acordo com a legislação em vigor.

#### **5.11 Interação com os meios de comunicação**

- Cada colaborador deve zelar para que as informações da SERMED SAÚDE fiquem devidamente protegidas. A divulgação das mesmas para fora da operadora deve ser feita por um profissional autorizado, com o objetivo de zelar pela isonomia de informação a todos os agentes do mercado. A divulgação de forma indevida poderá ensejar a aplicação de punições conforme contrato de trabalho.
- Nenhum cotista, colaborador, terceiro ou parceiro comercial está autorizado a se envolver em qualquer atividade de relações públicas em nome da SERMED SAÚDE, quer seja com os meios de comunicação, fornecedores ou clientes.
- Na verificação de reportagem negativa publicada sobre a operadora, o fato deverá ser comunicado o gestor responsável. Somente pessoas autorizadas poderão falar em nome da SERMED SAÚDE.

#### **5.12 Bens da operadora (ativos), e-mail e internet**

- Os equipamentos, sistemas e serviços da SERMED SAÚDE, incluindo computadores, telefones, intranet, acesso à internet, e-mail, dentre outros, deverão ser utilizados exclusivamente para fins profissionais relacionados com o desempenho de função.
- O uso do telefone fixo para uso particular é permitido em situações excepcionais, por breve período.
- Desta forma, a operadora poderá monitorar e registrar, a qualquer momento, a utilização desses equipamentos, podendo, ainda, interceptar qualquer comunicação realizada através destes instrumentos.

Data Revisão:	23/12/2021	<b>Código de Conduta Ética</b>	
Rev.:	00		
Folha:	15 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

- A utilização destes equipamentos para fins inapropriados e não autorizados, tais como transferência de músicas e software não autorizado, imagens, vídeos, conteúdos pornográficos e material protegido por direitos autorais é vedada e constitui falta grave.
- A SERMED SAÚDE não tolerará o uso de seus equipamentos e/ou instalações de forma que comprometa a sua reputação ou os seus interesses.

### 5.13 Uso das redes sociais

- É permitido o uso dos equipamentos da operadora para acesso às redes sociais em horário de trabalho somente aos profissionais cujos cargos dependem da ferramenta para realização de suas atividades laborais, com vistas a facilitar a comunicação, a colaboração e a inovação, porém, o uso não poderá interferir na produtividade e na concentração dos mesmos.
- É muito importante que os colaboradores e cotistas, ao se manifestarem nas redes sociais, estejam atentos para não violar dados confidenciais da operadora, a privacidade dos nossos clientes e a propriedade intelectual, sendo proibido o compartilhamento de imagens de pacientes em atendimento, conforme determina o Conselho Federal de Medicina. Vazamentos de informações que exponham a operadora e os clientes não serão tolerados.
- Quanto à concorrência, a SERMED SAÚDE, amparada nos mais altos padrões de integridade, manifesta o respeito à concorrência e a lealdade nas relações com o mercado. Por isso não permitirá que sejam divulgadas informações ofensivas à concorrência.
- Publicações com conteúdo falso, discriminatório e ofensivo também não serão permitidas, especialmente quando expuserem negativamente a imagem da operadora.
- A SERMED SAÚDE não tolerará as seguintes práticas:
  - Postar conteúdo que possa ser interpretado como preconceituoso ou discriminatório em relação a origens, credos, raças/etnias, gêneros, idades, culturas, religiões e orientação sexual;
  - Postar qualquer tipo de material publicitário e/ou merchandising não autorizado pelo setor de Marketing da operadora;
  - Postar publicidade ilícita, enganosa ou com conteúdo político-partidário em nome da operadora;
  - Divulgar informações sigilosas ou de questões internas da operadora;
  - Postar fotos com clientes ou pacientes que estejam em atendimento nas unidades da empresa.

Data Revisão:	23/12/2021	<b>Código de Conduta Ética</b>	
Rev.:	00		
Folha:	16 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

#### **5.14 Compromisso com a sustentabilidade**

A SERMED SAÚDE atua no ramo da saúde suplementar priorizando a ética e a transparência nas relações firmadas com todos os colaboradores, cotistas, terceirizados, fornecedores, parceiros comerciais. Todos os envolvidos na cadeia de negócios da empresa devem priorizar o ato de cuidar do próximo, consolidando os laços de convivência e cooperação entre as pessoas, com vistas à valorização do indivíduo e à formação de um ambiente socialmente responsável.

- Como forma de ratificar a sua atuação nos mais altos padrões de integridade a SERMED SAÚDE reafirma o seu compromisso de:
  - Os colaboradores devem conduzir suas atividades e seus projetos com respeito ao meio ambiente, seguindo as normas e regulamentações sanitárias de forma a não prejudicar o equilíbrio natural;
  - É de interesse da operadora a adesão progressiva a programas que garantam a minimização dos impactos ambientais e sociais provocados por suas atividades;
  - Agir em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela ONU (Organizações das Nações Unidas), contribuindo para sua consecução;
  - Cumprir o que prescreve o Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo e Infantil, do qual é signatária, na promoção do trabalho decente, na integração social dos trabalhadores e no combate ao aliciamento;
  - Respeitar as leis e as normas vigentes no país;
  - Promover o desenvolvimento social sustentado, buscando o equilíbrio entre as dimensões econômica, social e ambiental;
  - Praticar e disseminar ações que contribuam para a utilização dos recursos naturais de forma consciente.

#### **5.15 Compromisso com os direitos humanos**

A SERMED SAÚDE apoia e respeita a proteção dos direitos humanos, reconhecidos internacionalmente na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, onde tem como objetivo junto com seus gestores e colaboradores orientar para que estes direitos sejam preservados e respeitados por todos.

#### **5.16 Canal de denúncias**



Data Revisão:	23/12/2021	<h1>Código de Conduta Ética</h1>	
Rev.:	00		
Folha:	17 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

- Sempre que houver conhecimento de práticas que contrariem as leis, a ética e as diretrizes do nosso Código de Conduta Ética, qualquer pessoa poderá valer-se do Canal de Denúncias. Mas lembre-se: o Canal de Denúncias é ferramenta para relatar situações graves e só deve ser usado quando não existirem outros meios para se resolver a situação ou quando para relatar o fato for necessário o anonimato.
- Conflitos cotidianos dentro do ambiente de trabalho devem ser solucionados com empatia e flexibilidade e é responsabilidade do gestor manter o bom clima entre as pessoas.
- A SERMED SAÚDE conta com um canal próprio para a formalização de relatos sobre violação de leis e normas internas ou externas, corrupção ou desvios éticos praticados por cotistas, colaboradores, terceirizados, fornecedores ou parceiros comerciais, no âmbito das atividades relacionadas à operadora sendo seu acesso disponibilizado em nosso site, portal interno e formulário físico.
- O processo de apuração de todas as denúncias é sigiloso e poderá contar com entrevistas, análise de documentos, de imagens e outras evidências que contribuam com a elucidação dos fatos. Para isso, são formados comitês responsáveis pelo processo de investigação que poderão ter acesso a todos os níveis de informação da operadora que se façam necessários. Caso o cotista, colaborador, terceirizado, fornecedor ou parceiro comercial seja convidado a participar de uma entrevista ou fornecer informações deverá contribuir, pois assim ajudará a operadora a melhorar os seus processos, entregas e ambiente.
- O denunciante de boa-fé, assim como as pessoas que prestarem informações estarão protegidas pelo sigilo, sendo terminantemente proibida qualquer forma de retaliação ou represália.
- Na confirmação da denúncia, após apuração dos fatos, serão aplicadas medidas disciplinares, de acordo com a gravidade do fato e ator da infração, sendo elas: advertência, suspensão, demissão, descredenciamento, rescisão contratual, encaminhamento à comissão de ética/órgão de classe, censura por escrito, glosa do procedimento para efeito de contraprestação pecuniária, multa de 1.000 a 10.000 CH SERMED, exclusão.
- A SERMED SAÚDE repudia denúncias falsas, de má-fé, cabendo ao denunciante as mesmas medidas disciplinares.
- Em caso de suspeita de conduta antiética, ilegal ou que contrarie o Código de Conduta Ética, cabe ao colaborador, cotista, terceirizado, fornecedor ou parceiro comercial a responsabilidade de dar todas as informações das quais tem conhecimento e que acredita serem verdadeiras. Um detalhe pode fazer uma grande diferença. Quanto mais detalhada for a denúncia a ser feita, maior será a chance de êxito nas investigações.

Data Revisão:	23/12/2021	<b>Código de Conduta Ética</b>	
Rev.:	00		
Folha:	18 de 18		
Emissão Inicial:	23/12/2021		<b>SUP011</b>

- Ao suspeitar de uma conduta irregular procure o gestor responsável, mesmo que não haja certeza ou evidência de conduta conflitante com as diretrizes deste Código. A omissão em não comunicar uma violação ao Código pode colocar a operadora em risco e comprometer a sua reputação.

#### **5.17 Observações gerais**

- Saiba ouvir; todos têm algo a dizer! A experiência de uns, aliada à inovação de outros, resultam num ambiente de trabalho equilibrado e harmônico. Saiba trabalhar em equipe.
- O “rádio corredor” ou “rádio peão” não traduz a palavra da Diretoria e não acrescenta nada ao seu trabalho. As informações com credibilidade são divulgadas pelos canais oficiais ou que tenham a assinatura da alta gestão da SERMED SAÚDE.
- Nunca use o seu cargo ou posição para obter qualquer favorecimento, seja nas relações internas, externas, no trato com fornecedores ou clientes.
- Esta política entra em vigor na data de sua emissão, revogando-se as disposições em contrário.

#### **6 – RESPONSABILIDADES**

É dever de todos cotistas, colaboradores, terceirizados, fornecedores ou parceiros comerciais seguir e cumprir este Código de Conduta Ética, respeitando seus níveis de ações e acessos.

#### **BIBLIOGRAFIA**

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Programa de Integridade: diretrizes para empresas privadas. CGU: Brasília, 2015. Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/programa-de-integridade-diretrizes-para-empresas-privadas.pdf>>. Acesso em: novembro de 2022.

#### **ANEXOS**

Não se aplicam.