

Manual de Conduta Ética



Mensagem do Presidente

A Verte|Saúde - Afpergs está comprometida com o bem-estar do ser humano. Nosso sucesso depende da sua participação e compromisso.

Todas as ações da instituição estão embasadas no respeito ao próximo, refletindo o empenho da Verte|Saúde-Afpergs com valores éticos e transparência nas relações pessoais. Agir com integridade depende de cada um de nós.

Este manual tem por finalidade auxiliá-lo no esclarecimento de temas relevantes no seu dia a dia, orientando sobre normas e procedimentos a serem seguidos para uma prestação de serviços com qualidade e segurança.

Ele foi desenvolvido pensando em você! Boa leitura.

Princípios norteadores:

Missão

Prestar assistência em saúde, promovendo melhor qualidade de vida aos seus clientes, através de atendimento humanizado e acolhedor.

Visão

Ser reconhecida como operadora acreditada .

Valores

Cuidado integrado | Compromisso | Respeito aos beneficiários e colaboradores.



2. Introdução

2.1 A QUEM SE APLICA

Este Manual de Conduta Ética se aplica à operadora Verde|Saúde-Afpergs, seus colaboradores de qualquer nível hierárquico, diretores, conselheiros, corpo clínico, beneficiários, clientes, acompanhantes, visitantes e quaisquer parceiros de negócio envolvidos com a instituição.

2.2 OBJETIVO

Este Manual tem como objetivo trazer orientações necessárias sobre como devemos agir quando atuamos em nome da Verde|Saúde-Afpergs, ou seja, de forma ética, socialmente responsável e respeitando as leis e políticas internas. Não é objetivo do documento listar todas as condutas possíveis dentro das relações, portanto, a lista de condutas aqui prevista não é exaustiva.

2.3 RESPONSABILIDADE E ENGAJAMENTO

É nossa obrigação observar o disposto neste Manual e garantir que os demais façam o mesmo. Agindo dessa forma, minimizamos o risco de ocorrerem condutas incompatíveis com o que acreditamos e queremos para nós e para a instituição.

Também é nossa responsabilidade engajar as equipes para disseminar uma filosofia de atuação honesta e íntegra, compartilhando as diretrizes deste Manual e fortalecendo o cumprimento de todas as leis e políticas internas.



3. Conduta na relação com os beneficiários e clientes

A Verte|Saúde-Afpergs tem como missão prestar assistência em saúde, promovendo melhor qualidade de vida aos seus clientes, através de atendimento humanizado e acolhedor.

Portanto, é nossa obrigação:

- a) Tratar todos os beneficiários e clientes, incluindo acompanhante e visitantes com educação, com humanismo, respeito, gentileza e compreensão.
- b) Dar respostas claras e rápidas quanto aos serviços ou tratamentos aos quais estiver sendo submetido.
- c) Evitar comentários pessoais negativos ou que não estejam relacionados aos serviços ou tratamentos aos quais estiver sendo submetido.
- d) Agir com discrição, solicitando apenas as informações necessárias.
- e) Adotar os mais rigorosos procedimentos para a proteção da privacidade.
- f) Divulgar informações e dados pessoais apenas quando estritamente necessários ao desempenho da atividade do cuidado.
- f) Garantir a eficiência nos serviços ou tratamentos aos quais estiver sendo submetido.



4. Conduta no ambiente de trabalho

Respeito é um dos valores inegociáveis da Vertere|Saúde-Afpergs, sendo a base para todas as nossas condutas, especialmente no ambiente de trabalho.

Por isso, não será admitido:

a) **Violência física ou psicológica.**

b) **Assédio Moral**, caracterizado por comportamento indevido que, por sua repetição, atenta contra a dignidade física ou psíquica de uma pessoa, degradando o ambiente de trabalho.

c) **Importunação ou Assédio Sexual**, que se caracterizam por comportamentos indevidos de caráter sexual (explícito ou implícito) não desejados, incompatíveis com relações profissionais.

d) **Preconceito e discriminação** em razão de raça, cor, gênero, orientação sexual, condição de saúde, necessidade especial, posição político-partidária, idade, nacionalidade, religião ou qualquer outra condição.

e) **Descumprimento às regras de Saúde e Segurança**, pois somos responsáveis por observar e cumprir as normas e práticas de segurança que fazem do dia a dia no trabalho. Devemos realizar as atividades profissionais condizentes com a função, ambiente e responsabilidade para as quais fomos contratados.

f) **Violações de Direitos Humanos**, que se caracteriza de diversas formas, dentre elas, o trabalho escravo, o trabalho infantil ou o trabalho em condições degradantes.

g) **Consumo de bebidas alcoólicas e drogas ilícitas** no ambiente de trabalho ou em situações que afetem nosso desempenho profissional.

h) **Vantagens pessoais indevidas** obtidas em razão de cargo ou função, acesso a informações privilegiadas ou confidenciais

i) **Furto ou roubo** de bens da Verte|Saúde-Afpergs ou de quaisquer pessoas relacionadas a ela.

j) **Uso indevido de bens e software**, pois somos responsáveis pelo uso dos equipamentos e softwares fornecidos pela Verte|Saúde-Afpergs para o desempenho de funções. Não devemos fazer uso dos equipamentos e softwares para fins pessoais, assim como, não devemos modificar os equipamentos ou instalar softwares sem a autorização expressa.

k) **Uso inapropriado da internet**, já que somos responsáveis pelo uso consciente da internet fornecida pela instituição para fins profissionais, devendo ser evitada a utilização para fins pessoais de qualquer gênero.

l) **Comportamento inadequado nas Redes Sociais**. A Verte|Saúde-Afpergs respeita a liberdade de expressão, por isso, devemos agir com responsabilidade quando nos pronunciamos nas redes sociais, especialmente sobre temas relacionados à instituição, seus colaboradores, clientes e beneficiários. Apenas as pessoas autorizadas podem falar em nome da instituição.

m) **Comércio de bens ou serviços** para benefício pessoal, dentro das dependências da Verte|Saúde, dentro ou fora do horário de trabalho.

n) **Prática constante de jogos de azar** para benefício pessoal, dentro das dependências da instituição, dentro ou fora do horário de trabalho.

Devido à extensão do tema, para não se tornar exaustivo, podem existir outras situações que não tenham sido apontadas. Cada um de nós é responsável por identificar e levantar condutas indevidas para que, juntos, possamos avaliar e incluir neste Manual. Para auxiliá-lo na avaliação destas situações, contate seu gestor e/ou os Canais de Inconformidade.



5. Conduta na relação com Parceiros de Negócios, Concorrentes e Agentes Públicos

5.1. Para fins deste Manual, são considerados:

Parceiros de Negócios: Fornecedores ou prestadores de serviços, bem como os representantes, agentes intermediários, procuradores, consultores técnicos, despachantes, colaboradores externos, distribuidores e/ou quaisquer outros terceiros que atuem em nome, benefício e/ou interesse da Verte|Saúde-Afpergs.

Concorrentes: Qualquer pessoa jurídica que atue no mesmo ramo de atividade da Verte|Saúde-Afpergs e suas filiais.

Agentes Públicos: Quaisquer pessoas que, ainda que de forma transitória ou sem remuneração, exerçam função pública, trabalhem ou exerçam cargo em órgão público brasileiro ou estrangeiro, trabalhem ou exerçam cargo em empresa ou instituição controlada ou administrada pelo governo, representem ou exerçam cargo em um partido político, ou sejam candidatas a cargo político.

5.2. Todas as nossas atividades e decisões, no exercício de nossas funções na Verte|Saúde-Afpergs, devem ser tomadas e conduzidas de forma íntegra e transparente, resguardando os melhores interesses da instituição e de acordo com a legislação brasileira em vigor, com as disposições previstas neste Manual, assim como com as demais políticas e normas internas.

5.3. Todo processo de contratação de Parceiros de Negócio, será feito de forma imparcial, prevalecendo sempre a escolha com base em especificações técnicas e que melhor atendam às necessidades da Verte|Saúde-Afpergs.

5.4. Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pela Verte|Saúde-Afpergs deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação licitamente realizada.

Por isso, não será admitido:

a) **Corrupção, suborno, ou pagamentos de facilitação.** Somos responsáveis por não prometer, oferecer ou dar qualquer vantagem indevida a qualquer

pessoa, especialmente a um Agente Público, ou a qualquer terceiro relacionado a este, em troca de benefício ou expectativa de benefício. Tal vantagem indevida não se limita a pagamentos em dinheiro, podendo incluir, por exemplo, presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.

b) O oferecimento ou recebimento de **brindes, presentes e entretenimento**, tais como, mas não limitados a: presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego, ou quaisquer outros itens de/a terceiro, em troca de benefício ou expectativa de benefício, ou que estejam em desacordo com as políticas e normas internas da Verde|Saúde-Afpergs.

c) **Lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo**, que consiste em dissimular ou ocultar a origem ilegal de recursos financeiros, prestação de serviços sem emissão da nota fiscal, superfaturados ou de qualquer modo considerados ilícitos.

d) **Divulgação de informações confidenciais ou de segredo de negócio**. Somos responsáveis por tratar como confidencial qualquer dado ou informação que não seja pública e/ou cuja divulgação não tenha sido autorizada pela pessoa a quem se refere.

e) Qualquer conduta que fira os princípios da **livre concorrência**, de acordo com a legislação brasileira em vigor. Somos responsáveis por garantir que as ações e decisões em nome da Verde|Saúde-Afpergs sejam tomadas de forma independente, e que não resultem em violação da ordem econômica, como por exemplo fixação de preços, abuso de poder dominante sobre o mercado, cartel, venda casada, influência de conduta uniforme, dentre outros.

f) **Conflitos de interesse** que surgem quando os interesses pessoais ou de terceiros afetam ou podem afetar a nossa capacidade de decidir com imparcialidade e de agir na busca dos interesses da Verde|Saúde-Afpergs.

Devido à extensão do tema, para não se tornar exaustivo, podem existir outras situações que não tenham sido apontadas. Cada um de nós é responsável por identificar e levantar as condutas indevidas para que, juntos, possamos avaliar e incluir neste Manual. Para auxiliá-lo na avaliação destas situações, contate seu gestor e/ou os Canais de Inconformidade.



6. Privacidade e segurança da informação

Em conformidade com a Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Verde|Saúde-Afpergs protege os dados pessoais e os dados sensíveis que lhe são confiados pelos colaboradores, beneficiários e clientes titulares desses dados.

Somos responsáveis por garantir que os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis serão tratados de boa-fé, seguindo os princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas.

A Verde|Saúde-Afpergs, na condição de controladora de dados, compromete-se em garantir aos titulares de dados, a qualquer momento e mediante requisição, os direitos de confirmação da existência de tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação, portabilidade, informações sobre compartilhamento e revogação de consentimento.

A Verde|Saúde-Afpergs compromete-se ainda a adotar as melhores práticas de segurança da informação, garantindo a confidencialidade dos dados e informações a ela confiados.



7. Práticas ASG-Ambiental, Social e Governança

O termo ASG deriva-se do termo em inglês “ESG-Environment, Social and Governance”, refere-se a boas práticas empresariais adotadas por instituições que acreditam que podem promover, com a sua atuação, um impacto positivo na sociedade. Em português, a sigla se traduz como ASG: Ambiental, Social e Governança.

Atuamos em conformidade com as leis ambientais em vigor e somos responsáveis por sempre buscarmos o desenvolvimento sustentável dos nossos negócios.

Respeitamos os direitos humanos e somos responsáveis por garantir um ambiente livre de assédio, preconceito e discriminação em todas as nossas relações.

Estamos comprometidos com a adoção das melhores práticas de governança e somos responsáveis por adotar práticas anticorrupção e lavagem de dinheiro, anticoncorrenciais, garantindo nossa postura ética nos nossos negócios.



8. Registros contábeis e financeiros

Visando garantir a transparência de suas operações, tanto para seus associados, quanto para seus colaboradores, Parceiros de Negócio, Agentes Públicos, beneficiários e clientes, a Verde|Saúde-Afpergs, reconhece que a garantia de registros contábeis precisos e corretos é de suma importância.

A Verde|Saúde-Afpergs se compromete a manter os registros e demonstrações contábeis e financeiras sempre transparentes, atualizados e em conformidade com políticas e normas contábeis aplicáveis, assim como os seus controles internos. É estritamente proibido elaborar ou permitir a elaboração de registros com informações falsas, enganosas, incompletas ou incorretas.



9. Programa de Compliance

O Programa de Compliance da Vertere|Saúde-Afpergs é uma iniciativa patrocinada pela Alta Administração. O Sistema de Compliance é responsável por avaliar e monitorar o Programa de Compliance, assim como a conformidade das políticas internas e diretrizes estabelecidas por este Manual.

É composto por membros indicados pela Alta Administração e segue as diretrizes do seu Regimento Interno. Os membros deverão ser indicados, visando a multidisciplinaridade, sendo capazes de garantir um olhar holístico sobre as oportunidades de melhoria.

O Programa de Compliance será monitorado e periodicamente reavaliado para que haja uma melhoria contínua das práticas realizadas.



10. Canal de Inconformidade

10.1. É nossa obrigação observar o disposto neste Manual e garantir que os demais façam o mesmo.

10.2. Qualquer pessoa que suspeitar ou presenciar qualquer conduta indevida relacionada à Verte|Saúde-Afpergs deverá reportá-la imediatamente por um dos canais de inconformidade da instituição.

10.3. A Verte|Saúde-Afpergs disponibiliza os seguintes canais:
e-mail: inconformidade@vertesaude.com.br
Telefone: 0800 007 12 45

10.4. As inconformidades deverão ser feitas de boa-fé. O denunciante que comprovadamente fizer uma denúncia falsa ou que tenha como objetivo satisfazer interesses pessoais próprios ou de terceiros ou prejudicar a imagem, poderá sofrer medidas legais ou disciplinares, conforme previsto na legislação brasileira em vigor.

10.5. Os relatos de inconformidade poderão ser feitos de forma anônima ou identificada.

10.6. Todas as denúncias serão recebidas, registradas e analisadas de acordo com as suas Políticas Internas.

10.7. Todas as informações prestadas em um processo de investigação serão tratadas de forma confidencial, podendo ser divulgadas apenas para as pessoas envolvidas no processo de investigação sob contrato de confidencialidade.

10.8. A Verte|Saúde-Afpergs não permitirá qualquer tipo de retaliação, especialmente contra os denunciantes e testemunhas.

10.9. Cabe à Área de Compliance manter registro de todos os relatos, informações, documentos produzidos, relatórios e medidas tomadas durante o processo de tratamento da denúncia, bem como da metodologia utilizada nas investigações.



11. Medidas disciplinares | Treinamento e Comunicação

11.1 MEDIDAS DISCIPLINARES

Caso qualquer irregularidade denunciada seja comprovada, o infrator estará sujeito às penalidades previstas na legislação brasileira em vigor ou em contrato.

As possíveis penalidades serão: i) advertência oral ou escrita, ii) suspensão, iii) rescisão do contrato de trabalho, iv) medidas legais para restituição dos danos, v) comunicação dos fatos às autoridades competentes, vi) multa e encerramento de contrato.

11.2 TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO

Como forma de garantir que todos tenham conhecimento sobre o conteúdo desse Manual, sua aplicação e os demais temas relacionados ao Programa de Compliance, serão realizados treinamentos e comunicados corporativos, que fazem parte do “Programa de Conscientização Ética da Verde|Saúde-Afpergs”.

A participação nos treinamentos promovidos pelo Programa de Conscientização Ética da Verde|Saúde-Afpergs é obrigatória para todos aqueles que forem convocados.

A não participação acarretará medidas disciplinares.



VERTE|SAÚDE



www.vertesaude.com.br