

# MANUAL DE ÉTICA E CONDUTA

Plano Brasil Saúde

# SUMÁRIO

01

## APRESENTAÇÃO

Página 03

02

## APLICAÇÃO E CUMPRIMENTO DO MANUAL

Página 04

03

## CONDUTA ESPERADA

Página 05

04

## RELAÇÃO COM CONTRATADOS

Página 10

05

## RELAÇÃO COM BENEFICIÁRIOS

Página 11

06

## RELAÇÃO COM FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS

Página 13

07

## RESPEITO À LIVRE CONCORRÊNCIA

Página

08

## RESPONSABILIDADE SOCIAL E MEIO AMBIENTE

Página

# SUMÁRIO

**09**

## **RELAÇÃO COM ENTIDADES DE CLASSE**

Página

**10**

## **RELAÇÃO COM A IMPRENSA**

Página

**11**

## **COMUNICAÇÃO**

Página

**12**

## **PRÁTICAS CONCORRENCIAIS E ANTICORRUPÇÃO**

Página

**13**

## **RELAÇÃO COM AGENTES PÚBLICOS**

Página

**14**

## **REGISTROS CONTÁBEIS E FINANCEIROS**

Página

**15**

## **NOSSA ESTRUTURA PARA GARANTIR O MELHOR AMBIENTE PROFISSIONAL**

Página

**16**

## **TERMO DE COMPROMISSO E DECLARAÇÃO SOBRE CONFLITO DE INTERESSES**

Página



# 01

## TERMO DE COMPROMISSO E DECLARAÇÃO SOBRE CONFLITO DE INTERESSES

Este manual estabelece os princípios éticos e normas de conduta que devem orientar as relações internas e externas de todos os que exercem suas atividades profissionais no PLANO BRASIL SAÚDE.

Solicitamos a todos uma leitura detalhada e aplicação prática no dia a dia.

### 1.1. Nossos Valores

Os nossos valores guiam a forma como interagimos uns com os outros e como prestamos nossos serviços. Toda atitude ética possui como base um conjunto de valores. Os valores do PLANO BRASIL SAÚDE são:

- Prevenção à saúde;
- Acolhimento;
- Transparência;
- Comunicação Efetiva;
- Inovação;
- Comprometimento;
- Eficácia da utilização de recursos.

Todos nós devemos vivenciá-los em cada decisão e em cada interação, afinal, são nossos valores que fazem do PLANO BRASIL SAÚDE o que ele é hoje e nos permitem fortalecer a nossa reputação.



# 02

## APLICAÇÃO E CUMPRIMENTO DO MANUAL

### 2.2. A Quem Se Aplica o Manual de Ética e Conduta PLANO BRASIL SAÚDE

Este Manual de Ética e Conduta se aplica nos relacionamentos internos e externos, e suas diretrizes devem ser observadas por:

- Colaboradores;
- Sócios;
- Terceiros;
- Rede credenciada;

Em relação a este Manual de Ética e Conduta, é importante que todos:

- Leiam e compreendam este Manual e o utilizem no seu dia a dia;
- Comuniquem ao Canal de Ética e Conduta situações que violam este Manual;
- Cooperem e mantenham sigilo sobre qualquer investigação que diga respeito às violações deste manual ou qualquer outra regra do PLANO BRASIL SAÚDE;

### 2.3. O Compromisso de Relatar Violações

### 2.4. Garantia de Não Retaliação

O PLANO BRASIL SAÚDE acredita na importância de um ambiente saudável de trabalho onde todos possam falar das preocupações sobre questões éticas sem temer ser prejudicado ou sofrer punições.

O PLANO BRASIL SAÚDE não desligará, retaliará ou discriminará de qualquer outra forma os colaboradores por comunicarem questões de natureza ética.

### 2.5. Violações do Manual de Ética e Conduta

O PLANO BRASIL SAÚDE investigará pronta e rigorosamente todos os fatos relatados.

### 2.6. Responsabilidade dos Gestores

Os gestores do PLANO BRASIL SAÚDE devem servir de exemplo e referência de comportamento ético. Eles são responsáveis por criar um ambiente de trabalho que incentive os comportamentos descritos neste Manual de Ética e Conduta.



# 03

## CONDUTA ESPERADA

### 3.1. Respeito e Valorização do Capital Humano

O PLANO BRASIL SAÚDE não admite:

- Qualquer comportamento de discriminação ou preconceito de qualquer natureza, entre eles raça, cor, religião, nacionalidade, sexo, estado civil, condição física, orientação sexual, convicção política etc. Nos processos de recrutamento, seleção e promoção, os candidatos devem ser avaliados unicamente por suas condições de atender as especificações do seu cargo e por nenhum outro critério.
- Assédios, tais como sexual, econômico, moral etc., bem como situações que configurem pressões, intimidações ou ameaças no relacionamento entre colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico.
- A prática de trabalho infantil, forçado ou compulsório.
- A permanência no local do trabalho do colaborador que esteja sob o efeito de álcool, drogas ilícitas ou portando qualquer tipo de arma, exceto, neste último caso, para os vigilantes ou demais profissionais que utilizem o armamento como ferramenta de trabalho.
- Qualquer ato que possa fazer outro indivíduo sentir-se ameaçado ou inseguro. Isto inclui ataques, ameaças verbais ou qualquer expressão de hostilidade, intimidação, agressão ou trotes.
- Concessão de privilégios, devendo todos serem tratados de forma igualitária e sem distinção em todas as situações, a partir de critérios claros e amplamente divulgados. É prioridade do PLANO BRASIL SAÚDE a promoção da igualdade de oportunidades para desenvolvimento e crescimento profissional para todos os seus colaboradores e estagiários, fundamentada na meritocracia.

### 3.2. Saúde e Segurança

O PLANO BRASIL SAÚDE obriga-se a disponibilizar equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como treinar os colaboradores para o uso dos mesmos. Cabe aos colaboradores a observância das diretrizes, normas e procedimentos de segurança e às Normas Regulamentadoras.



### **3.3. Apresentação Pessoal e Utilização de Uniforme**

O uso de uniforme é obrigatório durante todo o horário de trabalho, sendo de responsabilidade do colaborador a sua conservação e limpeza.

Colaboradores no exercício de suas atividades profissionais representam a imagem do PLANO BRASIL SAÚDE e, por essa razão, devem preocupar-se com a apresentação pessoal, que deverá ser de acordo com o bom senso, discrição e higiene.

### **3.4. Dedicção ao Serviço**

Durante o expediente de trabalho o colaborador deve se dedicar ao exercício de suas funções cumprindo os compromissos e horários estabelecidos, obedecendo as políticas, normas e procedimentos internos do PLANO BRASIL SAÚDE.

O PLANO BRASIL SAÚDE não restringe as atividades político-partidárias e/ou religiosa de seus colaboradores. No entanto, o colaborador deve:

- Manter tais atividades sempre em caráter pessoal.
- Emitir opiniões e manifestações respeitando a imagem e os valores do PLANO BRASIL SAÚDE, de forma a não interferirem suas responsabilidades profissionais.
- Informar seu gestor sobre qualquer atividade política partidária que possa influenciar ou conflitar com os interesses do PLANO BRASIL SAÚDE e/ou do contratante, como a participação em comitês de campanha, ocupação de cargos de confiança ou a concorrência a cargos eletivos.

Os colaboradores que possuem atividades profissionais paralelas, tais como empreendimentos comerciais, atividades acadêmicas de ensino e pesquisa, prestação de consultorias, etc., são incentivados a relatar sua condição ao seu gestor, que avaliará possíveis conflitos de interesse e eventuais situações de concorrência com o horário de trabalho.

### **3.5. Conflito de Interesses**

É primordial que as decisões profissionais de todos os colaboradores devam estar baseadas na defesa dos interesses do PLANO BRASIL SAÚDE. Não é permitido aos colaboradores do PLANO BRASIL SAÚDE exercer atividades profissionais ou terem vínculos com instituições concorrentes, em posições fiscalizatórias do contrato, ou com Contratados ou fornecedoras de produtos e/ou serviços.

Nenhum colaborador deverá envolver-se em qualquer atividade que comprometa sua integridade profissional ou a reputação do PLANO BRASIL SAÚDE.



O colaborador não deve negociar ou contratar com parentes (genitores, filhos, irmãos, noras, genros, cunhados e sobrinhos) e cônjuge, ou com empresa gerenciada ou controlada por eles, para fornecimento de bens e serviços.

Não serão admitidas decisões que tenham caráter pessoal, familiar ou outro interesse particular. Aqueles que identifiquem ou suspeitem de qualquer conflito de interesse real ou potencial com o PLANO BRASIL SAÚDE deverão imediatamente informar ao Canal de Ética e Conduta.

### **3.6. Relações Afetivas Entre Colaboradores**

Aos colaboradores do PLANO BRASIL SAÚDE é permitido que parentes e cônjuge trabalhem no Operadora, mas não será permitido contratar ou manter parentes (genitores, filhos, irmãos, noras, genros, cunhados, tios e sobrinhos) e cônjuge em função na qual haja uma relação hierárquica direta ou que exerçam suas atividades no mesmo setor.

Qualquer relação afetiva entre colaboradores deve ser comunicada ao gestor imediato de ambos. Se houver dúvida sobre a existência ou não de conflito de interesses, os gestores envolvidos devem submetê-la à avaliação do Comitê de Ética e Conduta.

### **3.7. Redes Sociais e Sites Pessoais**

Os colaboradores são responsáveis pela boa reputação do PLANO BRASIL SAÚDE e o conteúdo produzido por eles tema capacidade de impactar em suas próprias imagens e também na imagem do PLANO BRASIL SAÚDE. Para preservar a imagem e os interesses do PLANO BRASIL SAÚDE, a participação dos colaboradores em redes sociais e sites deve seguir as seguintes orientações:

- Colaboradores podem identificar em seus perfis a sua relação com o PLANO BRASIL SAÚDE, porém, o mais adequado, nestes casos, é não tomar partido em questões que possam trazer algum risco à reputação da Operadora. Não são aceitáveis críticas a profissionais do PLANO BRASIL SAÚDE, Contratados, fornecedores ou beneficiários em sites públicos e redes sociais.
- É terminantemente proibido divulgar informações e imagens do PLANO BRASIL SAÚDE nas redes sociais ou em sites, assim como comentários sobre assuntos internos tratados em reuniões ou em conversas com colegas de trabalho, exceto nos casos de compartilhamento de posts feitos pelo próprio PLANO BRASIL SAÚDE em redes sociais mantida pela Operadora.





### **3.8. Recebimento e Oferta de Brindes e Presentes**

O PLANO BRASIL SAÚDE e seus colaboradores não aceitarão nem oferecerão presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego, ou quaisquer outros itens de/a Terceiro, em troca ou expectativa de benefícios ou vantagens, ou que estejam em desacordo com as políticas e normas internas do PLANO BRASIL SAÚDE.

Presentes em dinheiro não podem ser aceitos nem ofertados sob qualquer hipótese.

Refeições de negócios são permitidas apenas para as áreas e funções devidamente autorizadas pela Representante Legal, desde que justificadas como reunião de trabalho ou como cortesia usual de negócios. Devem-se respeitar os limites razoáveis e que não impliquem em qualquer constrangimento para os convidados, como também suposta retribuição.

### **3.9. Zelo pelo Patrimônio e Recursos**

Os colaboradores deverão zelar pela conservação dos ativos do PLANO BRASIL SAÚDE e pelos ativos dos Contratados sob responsabilidade do PLANO BRASIL SAÚDE, que compreendem: instalações, máquinas, equipamentos, móveis, veículos, recursos de informática, valores e outros.

Não é permitido aos colaboradores utilizar equipamentos, espaço físico e outros bens do PLANO BRASIL SAÚDE e das unidades sob sua gestão para fins particulares ou para a execução de atividades que não dizem respeito ao PLANO BRASIL SAÚDE.

### **3.10. Recursos de Informática e Telefonia**

Os recursos de informática só poderão ser usados de maneira a não violar a lei, as normas internas ou as políticas de informação vigentes. Os colaboradores do PLANO BRASIL SAÚDE devem zelar pela segurança, integridade e confidencialidade das informações e dados eletrônicos, protegendo os recursos contra usos não autorizados. Os nomes de usuários e senhas de acessos são informações confidenciais e de uso pessoal e intransferível. As soluções para segurança oferecidas pelo PLANO BRASIL SAÚDE como antivírus, programas de proteção ou proteções de tela não devem ser desinstaladas.

A utilização ocasional para fins pessoais dos recursos de informática e telefonia disponíveis no PLANO BRASIL SAÚDE é permitida, desde que efetuada de forma moderada e que não prejudique o desempenho profissional e não sobrecarregue os sistemas do PLANO BRASIL SAÚDE.



O PLANO BRASIL SAÚDE se reserva ao direito de gravar ligações telefônicas, monitorar ou acessar a comunicação ou outros materiais eletrônicos criados, recebidos, armazenados, transmitidos ou processados, que utilizam os recursos de TI, a qualquer momento e sem prévio aviso. Os usuários desses recursos não devem ter a expectativa de privacidade dos e-mails, documentos, arquivos ou outros materiais, a menos por ordem legal.

Programas e sistemas protegidos por direitos autorais, desenvolvidos internamente e/ou por contratos de licenciamento, não devem ser copiados, exceto que o detentor dos direitos autorais ou da licença dê, especificamente, permissão para tanto. Da mesma forma, é proibida a instalação de programas nos computadores do PLANO BRASIL SAÚDE que não tenham sido autorizados pelas áreas competentes.

### **3.11. Cessão de Direitos Autorais e de Imagem**

As dependências do PLANO BRASIL SAÚDE e das unidades sob gestão do PLANO BRASIL SAÚDE são monitoradas, exceto nos locais privados (sanitários e vestiários), por meio de câmeras de circuito interno. 7

As imagens poderão ser divulgadas e utilizadas em cumprimento de determinação judicial, para salvaguardar direitos e o patrimônio do PLANO BRASIL SAÚDE e do contratante, ou para atender situação grave, emergência ou para fins de auditoria interna.

### **3.12. Confidencialidade das Informações**

O colaborador é responsável por tratar, de forma confidencial, as informações sobre a propriedade intelectual e quaisquer outras que tenha acesso em decorrência de seu trabalho, utilizando-as de forma cuidadosa.

Não é permitida a divulgação dessas informações sem a autorização expressa do Representante Legal. Informações confidenciais, em resposta aos pedidos legítimos de autoridades governamentais, podem ser fornecidas apenas depois de considerar se elas serão tratadas com sigilo e após tomar as medidas adequadas à proteção de sua confidencialidade, com a ajuda da Assessoria Jurídica do PLANO BRASIL SAÚDE.

### **3.13. Comércio Interno e Campanhas**

É proibido o comércio de bens e serviços, promoção de campanhas solidárias, abaixo assinados, correntes e doações dentro do PLANO BRASIL SAÚDE. O PLANO BRASIL SAÚDE, institucionalmente, poderá promover campanhas solidárias ou de doações.



# 04

## RELAÇÃO COM OS CONTRATADOS

### 4.1. Atendimento a Demandas

A relação com os Contratados deve ser exercida pelo Representante Legal, Gerentes ou por colaborador previamente autorizado por estes.

### 4.2. Prestação de Serviços

O PLANO BRASIL SAÚDE se compromete a oferecer serviços de qualidade, com elevado padrão de atendimento, visando a plena satisfação dos seus Contratados. Dessa forma:

- Todos os contratos e compromissos devem ser respeitados e monitorados quanto às obrigações assumidas com Contratados e só podem ser assumidos por pessoas legalmente autorizadas pelo PLANO BRASIL SAÚDE.
- Os requisitos e as expectativas dos Contratados devem ser consideradas, e todos aqueles que forem acordados devem ser rigorosamente cumpridos. O nosso sucesso está condicionado à completa satisfação de nossos Contratados.
- Todos os nossos colaboradores são responsáveis por manter o devido sigilo das informações recebidas dos Contratados.



# 05

## RELAÇÃO COM BENEFICIÁRIOS

### 5.1. Atendimento Humanizado e Sem Distinção

Alinhamos atendimento de qualidade técnica com o cuidar com carinho, dedicação e respeito, intensificando o caráter humano de nossos serviços. Assim, nossos colaboradores devem oferecer atendimento uniforme, humanizado e acolhedor, livre de preconceito de origem, raça, sexo, idade, classe social ou qualquer outra forma de discriminação.

É parte deste modelo de atendimento não o identificar de forma imprópria, desrespeitosa ou preconceituosa, tal como por número, código ou pelo nome de sua doença ou agravamento da sua saúde. Não será admitido difamar a imagem do beneficiário, sua identidade, individualidade e desrespeitar seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de saúde e consciência.

Mantenha o foco no beneficiário, atrelando o resultado à qualidade de vida do beneficiário. Garanta eficiência no tempo de internação e de atendimento.

### 5.2. Não Omissão

O PLANO BRASIL SAÚDE espera que sua equipe dê respostas claras e rápidas para atender aos anseios do beneficiário quanto às informações sobre os serviços ou tratamentos aos quais possuem dire



### **5.3. Cuidado com Opiniões Pessoais**

Os colaboradores do PLANO BRASIL SAÚDE não devem fazer comentários com beneficiários sobre insatisfações pessoais ou profissionais, bem como opiniões sobre as condições de trabalho.

Questões sobre relacionamento intra ou extra equipe devem ser tratadas nas vias adequadas, jamais diante dos beneficiários. A insinuação ao beneficiário de que problemas eventuais de atendimento tenham tido origem em outro setor também não será tolerada.

### **5.4. Confidencialidade das Informações**

É esperado de todos os colaboradores do PLANO BRASIL SAÚDE estrito sigilo sobre os dados e informações dos beneficiários, sendo elas:

- Todas as informações relativas ao beneficiário, sejam elas obtidas mediante diagnósticos e exames ou outros procedimentos pertinentes ao exercício profissional;
- Tudo aquilo que for presenciado durante todo e qualquer ato médico e assistencial;
- O estado de saúde do beneficiário, bem como o andamento do tratamento;
- Informações prestadas pelo beneficiário ao médico ou a outro profissional de saúde;
- Quaisquer dados do prontuário do beneficiário, salvo por autorização deste ou de seu responsável legal. Cópias de prontuários de beneficiários, total ou parcial, não serão permitidas senão com autorização expressa do beneficiário ou por determinação judicial.

### **5.5. Presentes de Beneficiários**

Não deverão ser aceitos presentes de nenhuma natureza, incluindo valores pecuniários, ofertados pelo beneficiário, que tenham como intuito garantir a estes favorecimentos de qualquer natureza.

### **5.6. Tomada de Imagens**

Em respeito a princípios de privacidade e de confidencialidade de informações, o PLANO BRASIL SAÚDE não permite a tomada de imagens em suas dependências, senão por pessoas previamente autorizadas pela Assessoria de Comunicação.

Nenhum colaborador ou prestador de serviço está previamente autorizado a tal ação e deve evitar que tal fato aconteça, orientando beneficiários sobre a prática. Em caso de dúvida, a área de segurança deverá ser avisada imediatamente.



# 06

## RELAÇÃO COM FORNECEDORES DE BENS E SERVIÇOS

### 6.1. Concorrência Justa

As relações com fornecedores devem ser pautadas em critérios técnicos e éticos conforme normas administrativas e procedimentos de compras e contratação de terceiros, formalmente divulgados.

Os seguintes preceitos devem ser norteadores do comportamento junto a fornecedores e prestadores de serviços:

- O PLANO BRASIL SAÚDE promoverá sempre concorrências de preço justas, prezando sempre pelo princípio da melhor relação custo-benefício para a instituição. Desta forma, todos os fornecedores deverão ter acesso a mesma base de informações durante o processo de cotação e compras. Não serão conduzidas concorrências direcionadas, fixação de preços, discriminações de preços ou práticas comerciais injustas e que violem leis federais, estaduais ou locais.
- Todos os contratos e compromissos devem ser respeitados e monitorados quanto às obrigações assumidas e apenas podem ser assumidos por pessoas legalmente autorizadas pelo PLANO BRASIL SAÚDE.

O PLANO BRASIL SAÚDE não manterá relação com fornecedores ou prestadores de serviços que oferecem comissão, favor, gratificação, entretenimentos ou qualquer item de valor para obter favorecimento da Operadora.

### 6.2. Conduta Ética

O PLANO BRASIL SAÚDE incentiva e espera de seus fornecedores um comportamento ético e transparente alinhado com os seus valores.

Neste sentido, não estabelecerá relações com fornecedores que evidenciem a prática de discriminação, falta de dignidade e respeito no tratamento com os colaboradores, bem como a utilização de mão de obra infantil e/ou considerado em regime análogo à escravidão.



Os fornecedores devem cumprir a legislação, regulamentação, normas e práticas relativas à natureza de suas atividades nas relações diretas ou indiretas com o Operadora. Adicionalmente, estará sujeito ao cumprimento das normas e procedimentos internos, nas quais se incluem, entre outras, as condições de segurança e circulação (trânsito). A qualificação técnica, referências, bem como idoneidade e imparcialidade do fornecedor na apresentação de produtos e serviços, serão premissas básicas para sua participação em qualquer processo comercial.

### **6.3. Conflito de Interesses**

Qualquer colaborador que tenha o poder de influenciar uma negociação de compra ou contratação de serviços deve se declarar impedido caso exista na outra ponta uma pessoa próxima (amigo, parente ou conhecido), visando evitar eventuais conflitos de interesse.

A realização de negócios com empresas pertencentes ou geridas por ex-colaboradores deve ser previamente avaliada pelo Comitê de Ética e Conduta.

Os processos de compras estarão sujeitos à anulação caso se identifique, mesmo que posteriormente, qualquer conflito de interesses.



# 07

## **RESPEITO À LIVRE CONCORRÊNCIA**

Todas as atividades e decisões do IGH e de seus colaboradores, no exercício de suas funções no IGH, serão tomadas e conduzidas de forma independente, respeitando os princípios da livre concorrência, de acordo com a legislação brasileira em vigor.

O IGH e seus colaboradores não permitirão qualquer conduta, sob qualquer forma de manifestação, que tenha por objeto ou possa resultar em infrações da ordem econômica de acordo com a legislação brasileira em vigor, tais como abuso de posição dominante, acordos para fixação de preço, conluio para fraudar licitação, entre outras condutas consideradas ilegais e em desacordo com as políticas do IGH.





# 08

## RESPONSABILIDADE SOCIAL E MEIO AMBIENTE

### 8.1. Cuidado com o Meio Ambiente

O compromisso do PLANO BRASIL SAÚDE com o meio ambiente compreende a gestão adequada dos recursos necessários assim como dos resíduos gerados pela nossa operação:

- Combate ao desperdício: Esperamos dos nossos colaboradores um comportamento que combata o desperdício, prezando pela adequada utilização de insumos, recursos hídricos e energéticos no seu dia a dia.
- Descarte adequado de resíduos: Adotamos práticas de gerenciamento, armazenamento e descarte correto de resíduos, sempre observando a legislação ambiental vigente. Assim, é proibido aos colaboradores o descarte de materiais contaminantes de outra forma que não seja as especificadas nas normas internas de qualidade, tais como descarte em pias, ralos, vasos sanitários e solo.

### 8.2. Responsabilidade Social

O PLANO BRASIL SAÚDE considera em suas decisões os impactos potenciais nas regiões em que atua, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das comunidades.

Promovemos, e encorajamos os nossos colaboradores a participar, ações comunitárias por meio dos programas desenvolvidos pelo PLANO BRASIL SAÚDE ou através da atuação voluntária nas comunidades em que atuamos.



# 09

## RELAÇÃO COM ENTIDADES DE CLASSE

O PLANO BRASIL SAÚDE mantém relacionamento com as entidades representativas de classe a fim de promover o debate de questões que tenham possível impacto nos interesses do PLANO BRASIL SAÚDE, de forma direta ou indireta.

É permitida aos colaboradores do PLANO BRASIL SAÚDE a participação em entidades de classe, tais como câmaras de comércio, sindicatos, entidades profissionais e setoriais. O colaborador deve solicitar autorização prévia ao Representante Legal quando representar o PLANO BRASIL SAÚDE em uma entidade de classe.



# 10

## RELAÇÃO COM A IMPRENSA

Os contatos com a imprensa devem ser realizados exclusivamente pela Representante Legal, gerências ou pela área de Comunicação, ou ainda por um colaborador previamente autorizado pelo Representante Legal.

O colaborador autorizado, ao conceder entrevista, publicar artigo ou utilizar qualquer outra forma de manifestação pública, deve restringir seus comentários aos aspectos técnicos, de forma precisa e direta, evitando o uso de juízo de valor e respeitando a confidencialidade das informações relacionadas aos beneficiários e demais aspectos do PLANO BRASIL SAÚDE.

Nossos porta-vozes, quando autorizados a se manifestarem em nome do PLANO BRASIL SAÚDE, poderão expressar única e exclusivamente o ponto de vista institucional da Operadora, não devendo fornecer opiniões pessoais sobre os assuntos tratados.



## COMUNICAÇÃO

O contato com as mídias externas deve ser orientado pela área de Comunicação, de modo a garantir a integridade das informações a serem transmitidas.

Toda e qualquer informação, fato, evento, como artigos, anúncios, filmes publicitários deverá atender aos princípios e padrões estabelecidos, e não deve, sob qualquer hipótese, levar informações difamatórias, discriminadoras, falsas e/ou incorretas ou que possam prejudicar a imagem do PLANO BRASIL SAÚDE.

Os colaboradores devem proteger e resguardar as ideias, projetos, programas e planos de expansão desenvolvidos pelo PLANO BRASIL SAÚDE ou por eles próprios.

O uso de imagem e divulgação de fotos de colaboradores, poderá ser efetuado desde que haja a prévia autorização escrita por parte dos envolvidos.

A representação em eventos externos em que o nome do PLANO BRASIL SAÚDE esteja de alguma forma associado deverá ser precedida de autorização prévia pelo Representante Legal.

As apresentações, institucionais e demais, devem seguir o padrão estabelecido pelo próprio PLANO BRASIL SAÚDE.



# 12

## PRÁTICAS CONCORRENCIAIS E ANTICORRUPÇÃO

O PLANO BRASIL SAÚDE proíbe qualquer pessoa agindo em nome da Operadora, direta ou indiretamente através de terceiros, de fazer ou receber pagamentos impróprios.

Pagamento impróprio significa receber ou pagar suborno ou fornecer, oferecer, prometer ou dar dinheiro, ou qualquer outra vantagem a qualquer pessoa do setor privado ou a qualquer Autoridade Pública, a fim de influenciar indevidamente qualquer ato ou decisão de uma pessoa, ou, de outro modo, obter benefício impróprio para o PLANO BRASIL SAÚDE.

Uma Autoridade Pública pode incluir, entre outros, qualquer diretor ou empregado de governo estrangeiro, organização pública internacional ou nacional, membro de partido político, candidato a cargo político no Brasil ou no exterior, qualquer departamento governamental estrangeiro, nacional ou órgão do mesmo, ou qualquer diretor ou empregado de empresa estatal.

O uso de recursos ou ativos do PLANO BRASIL SAÚDE para qualquer finalidade ilegal, imprópria, ou antiética, é estritamente proibido. Nenhum colaborador será penalizado devido a atraso ou perda de negócios resultantes de sua recusa em pagar suborno.

Cada colaborador que suspeite de que os termos acima possam ter sido violados, ou acredite ter recebido proposta de suborno, ou, de outro modo, de agir contra os termos acima, deve denunciar a ocorrência imediatamente, conforme previsto neste Manual de Ética e Conduta.



# 13

## RELAÇÃO COM AGENTES PÚBLICOS

### **13.1. Respeito à Legislação**

O PLANO BRASIL SAÚDE se empenha em manter um relacionamento franco e construtivo com o governo e seus órgãos, nas três esferas de poder.

### **13.2. Apoio às Autoridades em Fiscalizações e em Investigações**

Nos casos em que ao PLANO BRASIL SAÚDE for solicitado a apresentar informações a fiscalizações ou a colaborar com investigações conduzidas pelo Poder Público, nenhuma informação será modificada ou corrompida com intenção de comprometer o objeto da fiscalização ou da investigação, nem nenhum obstáculo deverá ser imposto ao curso dos trabalhos.

Entretanto, quaisquer notificações neste sentido, originários de órgãos oficiais, deverão ser encaminhados à diretoria da unidade, não sendo nenhuma área autorizada a respondê-la. As informações solicitadas ao PLANO BRASIL SAÚDE devem ser divulgadas de forma correta, consistente, exata, verdadeira e completa.

### **13.3. Doações a Candidatos e a Partidos Políticos**

Nos termos da lei, são proibidas doações para candidatos ou partidos políticos.



# 14

## REGISTROS CONTÁBEIS E FINANCEIROS

O PLANO BRASIL SAÚDE e seus colaboradores comprometem-se a manter a exatidão e confiabilidade de seus sistemas contábeis, assegurando o fiel retrato da sua situação patrimonial, econômica e financeira. As práticas e registros contábeis devem obedecer aos princípios preconizados nas regulamentações vigentes, normas fiscais e melhores práticas.

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.

As informações e documentos relacionados à operação do PLANO BRASIL SAÚDE precisam ser preservados com cuidado e responsabilidade, obedecendo aos prazos legais estabelecidos. Todos os registros oficiais devem ser colocados à disposição dos auditores e autoridades fiscais, seguindo as regras convencionais. A integridade e veracidade dos dados contábeis e financeiros refletem a retidão e credibilidade do PLANO BRASIL SAÚDE.

Informações de interesse dos públicos internos ou externos, exceto em caso de justificado sigilo, deverão ser divulgadas de forma ampla e transparente.



# 15

## NOSSA ESTRUTURA PARA GARANTIR O MELHOR AMBIENTE PROFISSIONAL

### 15.1. O Comitê de Ética e Conduta

O Comitê de Ética e Conduta do PLANO BRASIL SAÚDE é composto por representantes precisamente selecionados para tal missão dentro do PLANO BRASIL SAÚDE. São responsáveis por divulgar e assegurar a compreensão deste Manual, avaliar regularmente sua aplicabilidade, realizar eventuais atualizações ou retificações. Este Comitê também tem como atribuição a avaliação, com total isenção e profissionalismo, dos relatos de desvio de conduta recebidos via Canal de Ética e Conduta, e a definição de medidas disciplinares.

### 15.2. O Canal de Ética e Conduta

Contamos com um Canal de Ética e Conduta operado por uma empresa externa especializada, que garante total independência na recepção, triagem e no direcionamento dos relatos recebidos.

Dúvidas e violações aos princípios e valores deste Manual de Ética e Conduta devem ser levadas ao conhecimento do Comitê de Ética e Conduta do PLANO BRASIL SAÚDE através dos seguintes meios:



[ouvidoria@planobrasilsaude.com.br](mailto:ouvidoria@planobrasilsaude.com.br)



[planobrasilsaude.com.br](http://planobrasilsaude.com.br)



0800 971 9777 (24h)

O denunciante poderá fazer a denúncia de forma anônima ou identificada, e receberá um número de protocolo e uma senha para acompanhamento de sua denúncia.

### 15.3. Auditoria Interna

A nossa estrutura de auditoria interna será acionada para análises de eventos que requeiram maior aprofundamento. Os exames serão conduzidos com a discrição e a independência requeridas.





# 16

## TERMO DE COMPROMISSO E DECLARAÇÃO SOBRE CONFLITO DE INTERESSES

Declaro que:

- Recebi o Manual de Ética e Conduta PLANO BRASIL SAÚDE e que estou ciente do seu teor, o qual será aplicado no exercício das minhas funções e que estarei sujeito a responsabilidades administrativas, cíveis, trabalhistas e criminais cabíveis advindas do seu descumprimento.
- Fui informado sobre o Canal de Ética e Conduta para relatar uma possível violação do Manual ou da Legislação.

Ademais, pelo presente Termo, DECLARO:

Deter direta ou indiretamente (ex.: através de cônjuge ou parente), participações e/ou interesses de qualquer natureza em sociedades, empresas ou organizações que tenham relacionamento comercial com o PLANO BRASIL SAÚDE.

NÃO

SIM

Em caso afirmativo, informar o nome da pessoa jurídica em questão, a participação societária (em %) e o nome, cargo e relação de parentesco com funcionários ou acionistas da empresa (quando cabível):

---

---

---

---



Deter grau de parentesco (cônjuge, pais, filhos, irmãos e/ou avós) com funcionários do PLANO BRASIL SAÚDE.

( ) NÃO

( ) SIM

Em caso afirmativo, favor informar o grau de parentesco, o nome e o cargo exercido pelo Cônjuge ou parente no PLANO BRASIL SAÚDE:

---

---

---

---

Outrossim, aceito, sempre que solicitado, atender e cumprir preceitos adicionais divulgados pelo PLANO BRASIL SAÚDE quevenham a integrar este Manual de Ética e Conduta, sem a necessidade de apor assinatura em novo Termo.

Nome completo: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Unidade: \_\_\_\_\_

Matrícula: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_