

APRESENTAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DA SANTA LUZIA ASSISTÊNCIA MÉDICA S. A. (SLAM)

A Santa Luzia Assistência Médica S.A. (SLAM) criou seu Código de Conduta Ética no intuito de estabelecer o procedimento interno para guiar as ações da diretoria, das superintendências, dos colaboradores e dos prestadores de serviços.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA SANTA LUZIA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DA SLAM

Considerando de forma objetiva, o Código perpassa por temas de alta relevância e trata de desafios impostos por uma sociedade em constante inovação, como a sustentabilidade do meio ambiente, respeito às minorias e enfrentamento a assédios.

A Ética traz consigo a forma de comportamento pela qual o ser humano se orienta no momento de uma decisão entre o bem e o mal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, visando ao bem comum.

Valorizamos o profissionalismo, a honestidade, o respeito e a transparência. Acreditamos que esses atributos constroem valores positivos para um ambiente profissional.

Acreditamos que somos agentes fundamentais para o sucesso da nossa empresa. Devemos, portanto, contribuir para que os temas aqui abordados orientem e inspirem nosso público nas ações e nas tomadas de decisões, seguindo os mais elevados padrões de ética.

O Código de Conduta Ética é um guia que eleva o grau de responsabilidades quanto à lisura e à transparência na condução das atividades no ambiente de trabalho.

Coloquem em prática o usufruto de pautarem em seu dia a dia um instrumento de justiça e equilíbrio para com os padrões de conduta profissional, valores e princípios intrínsecos exigidos pela SLAM.

Entendemos, sob a ótica da operadora do plano de saúde, que nossos beneficiários dependem de nós para sua saúde pessoal e bem-estar, de tal forma que devemos conduzir o trabalho com responsabilidade, como empresa e como seres humanos, com total ética e integridade.

Mensagem da Diretoria

Santa Luzia Assistência Médica S.A. (SLAM)

SUMÁRIO

Princípios Fundamentais

1. Disposições preliminares – compromissos

1.1 Aplicação do Código de Conduta Ética

1.2 Violação do Código de Conduta Ética

2. Ética e integridade

2.1 Princípios de ética e integridade

2.2 Valores e princípios

2.3 Comportamento esperado de empregados e administradores da SLAM

2.4 Nossas relações

2.5 Imagem da empresa

2.6 Relacionamento com clientes

2.7 Relacionamento com fornecedores

2.8 Relacionamento com o setor público

2.9 Relacionamento com concorrentes

2.10 Relacionamento com órgãos governamentais e reguladores

2.11 Corrupção e favorecimento

2.12 Assédio moral

2.13 Assédio sexual

2.14 Preconceito, discriminação e assédio

2.15 Comportamentos inapropriados

- 2.16 Regras e procedimentos
 - 2.17 Refeições, viagens e entretenimento
 - 2.18 Presentes e brindes
 - 2.19 Licitações
 - 2.20 Fiscalização dos órgãos governamentais
 - 2.21 Contratações de parentes ou de empresas ligadas a agentes públicos
 - 2.22 Patrocínios
 - 2.23 Registros contábeis e controles internos
- 3. Comunicação eficaz e apropriada**
- 4. Responsabilização**
- 4.1 Conflitos de interesses
 - 4.2 Relações de parentesco e de amizade
 - 4.3 Exercício de outras atividades profissionais
- 5. Concorrência e negociação**
- 5.1 Concorrência leal e negociação lícita
 - 5.2 Leis de concorrência leal e política da SLAM
- 6. Privacidade e informações**
- 6.1 Privacidade e segurança das informações
 - 6.2 Proteção das informações pessoais e da privacidade
 - 6.3 Segurança da informação

- 6.4 Informações sigilosas, privilegiadas e confidenciais
- 7. Ambiente de trabalho**
- 7.1 Saúde e segurança do trabalho
 - 7.2 Uso de substâncias proibidas
 - 7.3 Vestimenta
 - 7.4 Uso dos bens e dos recursos da empresa
 - 7.5 Meio ambiente sustentável
- 8. Relacionamento com o Sindicato**
- 9. Comissão de Ética**
- 10. Disposições finais**

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES – COMPROMISSOS

Este Código de Conduta Ética dispõe sobre padrões de conduta profissional de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores exigidos pela SLAM, bem como estabelece deveres e vedações, disciplinando procedimentos.

São considerados colaboradores da SLAM:

- I. diretores;
- II. superintendentes;
- III. empregados;
- IV. menores aprendizes;
- V. prestadores de serviço e
- VI. quaisquer outras pessoas físicas ou jurídicas que representem a SLAM ou que com ela celebrem contrato de qualquer natureza.

As condutas contrárias a este Código levam à aplicação de medidas disciplinares, que podem incluir o término da relação de trabalho ou da prestação de serviço.

Busca-se a prática de ações e de procedimentos de acordo com as previsões legais e não se admite qualquer exceção, cabendo à empresa avaliar cada caso de acordo com as políticas

internas e a legislação vigente.

1.1 Aplicação do Código de Conduta Ética

O Código deve ser compreendido e respeitado, assim como as demais normas e políticas da empresa, as leis e os regulamentos pertinentes a cada área de atuação.

Nos casos em que as leis ou os costumes entrarem em conflito com as orientações do nosso Código, deverá ser utilizado o critério mais rigoroso, alinhado com o padrão de comprometimento ético.

Cada um deve se comprometer a cumprir o Código, bem como evitar de se envolver em comportamentos que possam influenciar de forma inadequada a condução dos negócios.

1.2 Violação do Código de Conduta Ética

A violação deste Código, de políticas da empresa, de leis e de regulamentos tem consequências legais e regulamentares, pois compromete a reputação da SLAM. Em nenhuma hipótese atos ilegais são justificáveis.

Nenhum colaborador, independentemente do cargo, está autorizado a cometer ou a orientar outro colaborador a cometer um ato ilegal ou antiético. Ainda, os colaboradores não podem usar-se de terceiros para agir de maneira que seja proibida por lei, por este código, por uma política de empresa ou por uma obrigação contratual, o que acarretará ações disciplinares.

Informar sobre a violação do Código é reconhecer nossos erros. Notificar as falhas e cooperar são formas de permitir que a empresa faça o necessário para solucionar eventuais violações de conduta.

2. ÉTICA E INTEGRIDADE

O Código de Ética e as Normas de Conduta da SLAM estabelecem os valores e determinam o padrão de comportamento que se espera do seu corpo funcional em suas interações e decisões diárias, legitimando políticas e normas estabelecidas pela empresa, mediante a aplicação das premissas a seguir.

2.1 Princípios de ética e integridade

A Ética é a ideia de caráter, na qual se designam os costumes

e o modo de ser de uma pessoa ou de um grupo de pessoas. O objetivo da ética é identificar os melhores caminhos para uma vida harmoniosa e satisfatória em um contexto social.

Torna-se muito importante reconhecer e tratar os conflitos de interesse, que podem ocorrer na atividade profissional ou na vida pessoal do indivíduo, com potencial de afetar decisões a serem tomadas em nome da Empresa.

Preserve as informações privilegiadas que você tenha recebido. Não as compartilhe. É nosso o dever de promover os interesses da SLAM. Todos são responsáveis pela exatidão e pela integridade dos fatos a respeito da Empresa.

Garanta a integridade de informações contidas em registros, relatórios, livros, materiais de trabalho, bens e recursos da empresa.

2.2 Valores e princípios

Assim este Código se ampara nos seguintes valores e princípios:

- I. dignidade da pessoa humana;
- II. responsabilidade sócio ambiental;
- III. respeito;
- IV. honestidade;

- V. equidade;
- VI. transparência;
- VII. lealdade;
- VIII. discrição;
- IX. responsabilidade;
- X. solidariedade e
- XI. tolerância.

Promovemos um ambiente de trabalho inclusivo, valorizando a diversidade, incluindo todas as pessoas sem distinção. Asseguramos o potencial individual, independentemente das diferenças culturais ou ideologias, opiniões, gênero, cor, etnia, convicções políticas etc.

2.3 Comportamento esperado de empregados e administradores da SLAM

O objetivo do Código de Conduta e Ética SLAM é determinar o comportamento em nome da empresa de forma geral, eis que impossível antecipar todas as situações possíveis do cotidiano.

As relações no ambiente de trabalho devem ser pautadas pela cortesia, respeito, honestidade, ética e imparcialidade no

relacionamento com todos com quem se mantém contato profissional. Essas são posturas que a SLAM espera de todos os colaboradores, dentro e fora da empresa.

Cabe a cada colaborador garantir aos demais um ambiente de trabalho livre de insinuações e de restrições de qualquer natureza, evitando-se qualquer tipo de constrangimento, com a vedação de práticas hostis, de assédio moral e sexual.

A SLAM considera a transparência nas relações com os seus colaboradores fundamental para a construção de um ambiente de confiança mútua e de responsabilidade em todos os níveis da empresa.

Espera-se que o padrão de conduta do colaborador seja fundado na lealdade, na honestidade e no profissionalismo em todas as etapas de suas relações, além da integridade e do comprometimento no exercício de suas atividades, independentemente de estas se darem no ambiente presencial ou digital.

A SLAM está comprometida a proporcionar ambiente de trabalho saudável, produtivo, colaborativo e respeitoso, isento de discriminação e de qualquer tipo de assédio ou prática ilícita, não sendo permitido oferecer ou receber qualquer tipo de gratificação, presentes ou vantagens com o objetivo de afetar ou influenciar a

decisão profissional.

Assim, a empresa respeita a escolha política, desportiva, associativa e religiosa dos seus colaboradores, desde que isso não comprometa as atividades no ambiente profissional.

A SLAM trata seus colaboradores de forma profissional e respeita a dignidade, a liberdade de expressão, os valores sociais e a individualidade de cada um. As relações hierárquicas são respeitadas e tratam somente das competências técnicas e comportamentais em relação às atividades executadas pelos colaboradores.

2.4 Nossas relações

No ambiente de trabalho, assim como em qualquer outro, a relação de uns com os outros deve ser de respeito e dignidade. É inadmissível que dentro do ambiente de trabalho ajam com preconceito ou discriminação, que haja qualquer tipo de abuso ou assédio, seja moral, sexual ou discriminatório.

Não se admite no ambiente de trabalho tratar nenhum colaborador de maneira pejorativa, não se pode manifestar intolerância, contar piadas de cunho discriminatório ou usar apelidos ofensivos ou desrespeitosos para tratamento de qualquer pessoa.

2.5 Imagem da empresa

A imagem e a reputação da SLAM são o resultado da dedicação e do trabalho baseados na ética, transparência, lealdade, honestidade e no respeito, ao longo de contatos e negociações comerciais.

Portanto, todos os colaboradores são responsáveis pela manutenção da imagem e da reputação da empresa, de acordo com o estabelecido neste Código, com o objetivo de se manterem a excelência nos serviços prestados, a sustentabilidade e o crescimento da empresa e dos colaboradores, além da maximização dos lucros.

É fundamental que todos os colaboradores e prestadores de serviços se esforcem para construir e preservar diariamente a imagem e a reputação da SLAM como seu mais importante patrimônio.

2.6 Relacionamento com clientes

Todos os clientes da SLAM devem ser tratados de modo igualitário, respeitoso, profissional, cortês, transparente e honesto. Prezamos por orientá-los com informações corretas para que possam manter-se no plano oferecido.

Os colaboradores devem apenas oferecer e fornecer serviços íntegros, com informações adequadas, suficientes e claras, de acordo com a legislação vigente.

O relacionamento da empresa com os clientes deve ter por base o foco em obter a satisfação destes, fornecendo respostas e soluções que atendam aos seus interesses, sempre dentro dos prazos estabelecidos e em conformidade com os objetivos da empresa, sem prejudicá-los de forma direta ou indireta.

Para tanto, os colaboradores devem utilizar, além da cortesia e da presteza, padrões de conduta que visem ao atendimento eficaz, ao respeito aos direitos do cliente, à transparência nas operações realizadas, à receptividade e ao tratamento adequado das sugestões e críticas recebidas e à confidencialidade das informações recebidas.

As decisões da SLAM referentes aos seus clientes serão tratadas de forma imparcial e livres de qualquer preconceito, independentemente de sua natureza, a zelar pelo cumprimento da legislação vigente e de políticas internas.

As relações de parentesco ou amizade não poderão interferir nas negociações entre clientes e colaboradores, sob prejuízo de se gerar atendimento diferenciado ou privilégio por parte da empresa.

A SLAM disponibiliza canais de atendimento preparados para atender com atenção solicitações, reclamações e sugestões.

Este Código, assim como as políticas internas da SLAM, garantem o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e de todas as regulamentações da Agência Nacional de Saúde (ANS).

Não se admitem ações de má-fé nas relações com os beneficiários, pois tais atitudes podem ensejar à empresa riscos legais, exposição indesejada na mídia e perda de credibilidade perante a sociedade.

Proíbe-se o compartilhamento de informações e de dados pessoais de clientes, sem que estes estejam presentes, a outros clientes ou a terceiros, sem autorização em documento oficial assinado pelos envolvidos, bem como a exposição de informações e dados pessoais de clientes em nossos terminais de atendimento.

Este Código veda a utilização de informações e de dados pessoais de clientes para realizar contatos que não são relacionados ao negócio da SLAM, infringindo a lei, o sigilo e a privacidade dos clientes.

Portanto, a conduta ética, a confiança e o respeito mútuo entre a SLAM e seus clientes devem ser o foco dos colaboradores

no relacionamento entre as partes.

2.7 Relacionamento com fornecedores

Consideramos os fornecedores como nossos parceiros, cuidamos dos direitos e das obrigações das partes, estabelecendo processos de negociações transparente e ético, de acordo com as leis vigentes.

Busca-se o melhor para os negócios da SLAM e exige-se que a escolha desses parceiros atendam às necessidades do grupo e esteja isenta de qualquer conflito de interesses.

Inadmite-se receber favores ou brindes de qualquer tipo, em função do estreitamento das relações profissionais internas ou externas, que possam afetar decisões, estimular tratamentos diferenciados, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.

Proíbe-se a contratação de empresas em razão de relações de amizade ou de parentesco, em qualquer grau, bem como a contratação de fornecedores para assuntos pessoais ou particulares dos colaboradores.

2.8 Relacionamento com o setor público

As relações da empresa com o setor público são sempre baseadas na transparência, de forma a assegurar a construção de relações íntegras, éticas, contributivas e sustentáveis.

A Empresa mantém posição de neutralidade e de isenção em relação a candidatos e a partidos políticos.

O relacionamento com acionistas, clientes, fornecedores e parceiros de negócios, associações e entidades de classes, concorrentes, imprensa e órgãos públicos deve ser pautado por honestidade, ética, imparcialidade, transparência, sigilo e objetividade, evitando a interferência de interesses pessoais.

A SLAM preza por ser transparente e íntegra na condução de seus negócios, com credibilidade junto a esse público e exige a mesma conduta de seus colaboradores.

2.9 Relacionamento com concorrentes

A SLAM respeita as outras empresas que participam no mesmo setor e preza pela concorrência saudável. A empresa desaprova práticas que não estejam associadas a métodos éticos e legais.

Por esse motivo, a empresa sempre atua de maneira cordial e respeitosa com os concorrentes, ao acreditar na cooperação para

se alcançarem objetivos comuns.

Também se espera que todos os colaboradores se portem cordialmente no relacionamento com a concorrência. Cumpre observar que a obtenção de informações deve acontecer de forma lícita e transparente, com o intuito de preservar os negócios com a concorrência, sem prejuízo do sigilo dos dados.

Não devem ser emitidos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos, eis que todas as empresas devem ser tratadas com o mesmo respeito com que a SLAM pretende receber.

2.10 Relacionamento com órgãos governamentais e reguladores

A SLAM prima pelo relacionamento ético e transparente com os órgãos governamentais e reguladores, em especial, com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ente que regulamenta e inspeciona as atividades do mercado de saúde suplementar.

Por conseguinte, a empresa não tolera qualquer tipo de pagamento que pretenda o suborno ou tratamento especial.

As comunicações da empresa com os órgãos

governamentais e reguladores só devem ser feitas pelos colaboradores cuja função seja diretamente relacionada ao ente em tela ou por aqueles designados pela diretoria.

A SLAM e seus colaboradores estão comprometidos com a legislação e não devem executar qualquer ação que viole as leis e regulamentos vigentes. A SLAM desaprova qualquer forma de concessão de vantagens ou privilégios a funcionários públicos no exercício de suas funções.

Os colaboradores da SLAM devem ser diligentes no atendimento de procedimentos decorrentes de exigências de quaisquer órgãos reguladores.

2.11 Corrupção e favorecimento

A SLAM repudia toda e qualquer forma de corrupção, fraude, suborno, favorecimento, extorsão, recompensa ilegal e propina em relações comerciais.

A prática de atos dessa natureza implicará sanções administrativas ou aplicação de penas previstas pela lei.

Todos os colaboradores têm o dever de proteger os bens da empresa, como equipamentos, estoque, suprimentos, dinheiro e informações.

Os recursos da empresa devem ser utilizados somente para conduzir os negócios da SLAM. Os funcionários não podem roubar, fraudar, desfalcar nem usar indevidamente os bens da empresa.

2.12 Assédio moral

Repudiamos qualquer ato de hostilidade, ridicularização ou inferiorização do próximo. Devemos ser contrários à violência moral no trabalho, pois precisamos agir de modo a preservar a identidade, a dignidade e as boas relações sociais dos nossos colaboradores.

Não se admitem ameaças, xingamentos, ofensas verbais, brincadeiras ofensivas e castigos que ridicularizem pessoas.

É inadmissível qualquer atitude de desqualificação e desrespeito às pessoas, bem como tolerar, incentivar ou participar de condutas de assédio moral.

2.13 Assédio sexual

É terminantemente proibida qualquer situação de pressão ou constrangimento para obtenção de vantagem ou favorecimento sexual, seja por intermédio de manifestações explícitas ou implícitas.

O assédio sexual é crime, disposto no artigo 216-A do Código Penal, sendo inaceitável, devendo ser coibida tal atitude, preservando-se a honra, a imagem, a dignidade e a intimidade de todos os colaboradores. Não se admitem coação ou chantagem, sob a promessa de promoção ou de vantagem profissional, tendo como condição para tanto a aceitação de proposta de apelo sexual.

Inadmitem-se contatos físicos forçados, comentários e propostas de caráter sexual, bem como não se toleram incentivos ou participações de condutas de assédio sexual.

Não será admitida retaliação por denúncia de práticas de assédio, pois não cabem omissões diante de tais ocorrências.

2.14 Preconceito, discriminação e assédio

A SLAM não admite qualquer forma de preconceito, discriminação ou assédio, seja por relações em meio presencial ou digital, não tolerando humilhação, exposição ao ridículo, intimidação, hostilidade, constrangimento em consequência de cor, raça, sexo, origem étnica, língua, idade, condição econômica, nacionalidade, naturalidade, condição física, mental ou psíquica, parentesco, religião, orientação sexual, ideologia sindical ou posicionamento político.

A constatação de quaisquer dessas atividades previstas anteriormente será tratada como falta grave pela empresa e estará sujeita às penas da lei.

A SLAM ressalta que segue as leis vigentes e respeita a livre concorrência e o meio ambiente, ao repudiar qualquer prática discriminatória e preconceituosa, bem como a exploração de mão de obra infantil, o trabalho escravo ou degradante e a corrupção em todas suas formas, inclusive na sua relação com fornecedores e parceiros.

Não se aceita a discriminação em razão de gênero, raça, situação familiar, orientação sexual, etnia, cultura, filiação a sindicatos ou religião ou de qualquer outro tipo. A SLAM compromete-se com a integridade, mostrando respeito pelos colegas e pelas demais pessoas.

Situações como intimidação, assédio e comportamentos semelhantes não serão toleradas.

Cabe a cada colaborador garantir aos demais um ambiente de trabalho livre de insinuações ou restrições de qualquer natureza, evitando-se possíveis constrangimentos, sendo vedadas práticas hostis e assédio moral e sexual.

2.15 Comportamentos inapropriados

Os comportamentos inapropriados, tais como fofocas, grosserias, mentiras e outros, são inadmissíveis.

Deve ser evitada toda e qualquer situação que possa levar à concessão de privilégios. Também deve ser mantido o profissionalismo, eis que não se admite nenhum ato que privilegie determinadas pessoas em prejuízo de outras, por motivos alheios a questões profissionais.

Este Código veda qualquer difusão de informações que possam ser qualificadas como injúrias ou calúnias. Nenhum colaborador poderá utilizar linguagem oral, escrita ou gestual ofensiva ou palavras de baixo calão.

Veda-se, ainda, a promoção ou a premiação do colaborador por qualquer outra razão que não seja o mérito, a competência técnica ou o desempenho profissional efetivo.

2.16 Regras e procedimentos

São vedados o pagamento e o oferecimento de vantagens indevidas aos agentes públicos, sob pena de a SLAM vir a ser seriamente prejudicada. Tal prática nociva expõe a SLAM, colaboradores e dirigentes envolvidos a processos judiciais, a

graves penalidades civis e criminais e a sanções administrativas.

Portanto, colaboradores da SLAM e terceiros que atuam em seu nome estão proibidos de oferecer, prometer, dar, autorizar ou proporcionar (direta ou indiretamente por meio de terceiros) qualquer vantagem indevida, pagamentos, transferência de coisa de valor para agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada ou ainda que possa vir a causar a impressão de relação indevida.

Ressaltamos que a política da empresa proíbe suborno tanto a agentes públicos, quanto a empresas privadas e a indivíduos e independe do valor envolvido. Portanto, a SLAM não permite o pagamento de suborno ou o oferecimento e a concessão de vantagens indevidas a qualquer pessoa.

É também vedada a concessão de benefícios diferenciados ou o favorecimento aos agentes públicos, mesmo na condição de clientes da SLAM, o que poderá ser considerado vantagem indevida, a implicar severas penalidades nos termos da lei.

2.17 Refeições, viagens e entretenimento

Os custos com refeições, viagens e entretenimentos pagos pela SLAM a agentes públicos não devem exceder o valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por pessoa. Eventualmente, se essas

despesas excederem esse valor, deverá ser apresentada justificativa, que fundamente a proporcionalidade e a razoabilidade das despesas, sendo também necessária a aprovação formal da diretoria.

Oferecer refeições ou entretenimentos frequentes a agente público pode ser considerado indício preocupante de atividade imprópria e, portanto, deve ser evitado. Ajudas de custo não devem ser pagas a agentes públicos por nenhuma razão. Em hipótese alguma poderá ser fornecido dinheiro em espécie a agente público.

Todos os pagamentos de refeições, viagens e entretenimentos devem estar em conformidade com a Programa de Compliance SLAM. As despesas de viagem somente serão reembolsadas se observadas as políticas internas vigentes.

Em todas as situações anteriormente citadas, é preciso assegurar que os registros de gastos associados com refeições, viagens e entretenimento sejam precisos e claramente reflitam a verdadeira razão do gasto.

2.18 Presentes e brindes

Nenhum presente ou brinde pode, em hipótese alguma, ser dado em troca ou como promessa de tratamento favorável inapropriado do agente público, visando a qualquer interesse ou a

benefício da SLAM, exclusivo ou não.

Salvo as exceções interpostas pelas políticas internas da SLAM, é proibido receber ou ofertar brindes ou cortesias, bem como ofertá-los em dinheiro, cheque ou outro tipo de transação financeira. Deve ser reportado todo e qualquer presente cuja recusa possa ocasionar constrangimento à outra parte ou cuja devolução não tenha sido possível.

2.19 Licitações

Constitui ato lesivo frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo da licitação, do ato de procedimento licitatório ou do contrato dele decorrente. A participação da SLAM em processos licitatórios deve ser realizada de forma íntegra, correta, idônea, honesta, transparente e de boa-fé.

2.20 Fiscalização dos órgãos governamentais

A SLAM mantém relacionamento ético, íntegro e transparente com os órgãos governamentais, reguladores e fiscalizadores. Portanto, é vedado dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades e agentes públicos

ou intervir em suas atuações, incluindo-se a das agências reguladoras. O setor ou o colaborador que receber notificação de fiscalização deverá comunicar o fato à diretoria responsável e ao *Compliance Office*.

2.21 Contratações de parentes ou de empresas ligadas a agentes públicos

A política da SLAM determina que não devem ser feitas contratações em troca de favores ou de benefícios a agentes públicos. As contratações de parentes diretos, de pessoas ou de empresas indicadas por agentes públicos, assim como de empresas que possuam, entre seus sócios, parentes consanguíneos ou o próprio agente, devem ser baseadas em critérios técnicos, objetivos e preestabelecidos pela área solicitante, assim como devem ser submetidas previamente à aprovação da diretoria.

2.22 Patrocínios

Todos os patrocínios deverão estar baseados em contratos entre a SLAM e a instituição beneficiada, mediante processo interno de análise, aprovação e formalização.

2.23 Registros contábeis e controles internos

Todas as transações da SLAM deverão estar devidamente registradas de forma correta, precisa e completa, tais como documentos originais, faturas, recibos, relatórios de despesas, livros contábeis, sem a utilização de quaisquer artifícios contábeis que possam ocultar ou encobrir operações financeiras.

A SLAM manterá controles internos que garantam, com razoável segurança, que todas as operações executadas sejam avaliadas e registradas, dentro dos limites orçamentários estabelecidos pela companhia, de modo a possibilitar a pronta elaboração de relatórios e demonstrativos financeiros confiáveis, de acordo com os princípios contábeis.

3. COMUNICAÇÃO EFICAZ E APROPRIADA

No ambiente de trabalho, assim como em qualquer outro, a comunicação eficaz e apropriada deve visar ao desempenho correto das atividades, a permitir o mais elevado índice de produtividade e de boa ambiência.

4. RESPONSABILIZAÇÃO

Cada indivíduo é responsável por suas ações e decisões, que devem preservar o nome da SLAM e evitar violações a este Código.

4.1 Conflitos de interesses

A atuação da SLAM é imparcial, devendo cada um desempenhar sua função sem que haja julgamentos e ações influenciados por interesses pessoais contrários.

O conflito de interesses é identificado quando existe uma condição pessoal e possível favorecimento de parte envolvida por relação de parentesco ou amizade ou que conflite com os valores e com os interesses da SLAM.

4.2 Relações de parentesco e de amizade

As relações de parentesco e amizade não podem resultar em benefícios ou em privilégios pessoais ou contrários às nossas políticas.

Este Código veda a indicação de parentes ou amigos sem que tal fato seja informado ao responsável pela contratação. Veda também o favorecimento de parente ou de amigo quando da seleção ou da promoção, à margem dos critérios técnicos, profissionais e

éticos.

Veda, ainda, a manutenção de relação amorosa ou de parentesco, nas quais existam qualquer relação de subordinação direta e na mesma área.

4.3 Exercício de outras atividades profissionais

Outras atividades profissionais podem ser realizadas, desde que não conflitem com as atividades da empresa, com os horários de trabalho e obrigações de cada função.

Todos os colaboradores que sejam donos ou sócios de alguma empresa e tenham dúvidas sobre a existência ou não de conflito com as atividades da SLAM devem comunicar o fato e suas atividades à chefia imediata.

5. CONCORRÊNCIA E NEGOCIAÇÃO

5.1 Concorrência leal e negociação lícita

Todo negócio de sucesso baseia-se em competição honesta. Leis e regulamentos definem práticas de negócios leais, protegendo a livre concorrência para que possa haver economia competitiva, fazendo com que cada negócio possa competir em relação a preço e

qualidade de serviço prestado.

Para que o cumprimento dessa concorrência leal seja possível, ninguém considerado colaborador por este Código pode receber vantagem desleal.

5.2 Leis de concorrência leal e política da SLAM

O acatamento das leis e da política interna da SLAM é determinante para se evitarem manipulações ou burlas às regras de concorrência.

A configuração de infrações às leis e à política interna da SLAM acarretará sanções ao responsável.

Aja sempre com cautela ao falar de assuntos de negócios com os concorrentes e ao participar de projetos colaborativos, mesmo que sejam de interesse público.

6. PRIVACIDADE E INFORMAÇÕES

6.1 Privacidade e segurança das informações

As informações devem ser protegidas, sejam elas pessoais ou profissionais, assim como as informações de terceiros e da

empresa, não se podendo divulgar senhas ou dados sigilosos. Deve haver transparência no tratamento de dados públicos e preservação das informações de caráter confidencial da organização.

Os equipamentos e recursos oferecidos devem ser utilizados de forma adequada. A SLAM resguarda-se ao direito de monitorar os *e-mails* institucionais, caso seja necessário.

6.2 Proteção das informações pessoais e da privacidade

É imprescindível que as informações pessoais sejam protegidas, vez que estas podem configurar números de identificação, datas de nascimento, informações médicas e financeiras, entre outras, e são de caráter particular.

Assegurar-se-ão a confidencialidade e a proteção das informações de forma razoável e adequada.

É dever do colaborador compreender que a privacidade das informações, bem como seu uso e divulgação, deve ser feita de forma segura e adequada.

6.3 Segurança da informação

As informações devem ser sempre precisas e claras, divulgadas com transparência e segurança, devem garantir a boa

execução das atividades, bem como o rendimento do trabalho, o alinhamento às normas e aos procedimentos da empresa.

Deve-se sempre assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações.

Para manter um ambiente de trabalho produtivo, deve-se evitar o uso de celular e *internet* para fins pessoais durante o trabalho, assim como conversar e publicar nas redes sociais denúncias, desabafos e reclamações sobre as atividades de trabalho, equipes e outros assuntos que exponham a SLAM, colaboradores, clientes e fornecedores.

6.4 Informações sigilosas, privilegiadas e confidenciais

As informações da SLAM devem ser integralmente protegidas, devendo ser tratadas como sigilosas e confidenciais as informações internas, para garantir que não sejam utilizadas em prejuízo do negócio.

Deve haver comprometimento com proteção e confidencialidade dos registros pessoais dos colaboradores, informações de clientes e fornecedores e dos negócios da SLAM. As exceções a essa regra são o atendimento a determinações judiciais, sendo os demais casos decididos pela Comissão de Ética.

Proíbe-se falar sobre os negócios da empresa com terceiros, amigos ou parentes e fazer comentários desagradáveis, para não contribuir com a divulgação de boatos ou repassar informações privilegiadas e confidenciais, bem como passar informações confidenciais aos concorrentes, ou discutir com eles assuntos de caráter interno.

Não se deve utilizar para fins pessoais ou repassar a terceiros documentos ou informações confidenciais, ainda que tenham sido obtidos ou desenvolvidos pelo próprio colaborador em seu ambiente de trabalho, mesmo depois da ruptura de vínculos profissionais.

7. AMBIENTE DE TRABALHO

7.1 Saúde e segurança do trabalho

Todo trabalhador tem direito ao ambiente seguro e saudável. Não se deve colocar os outros ou a si mesmo em situação de risco.

A empresa garante equipamentos de proteção individual próprios a cada função e entende que cada um deve agir de forma cautelosa para não causar ou sofrer acidentes no trabalho.

Não se admitem negligência no cumprimento das normas e dos procedimentos de saúde e segurança e a não utilização de

equipamentos de proteção individual.

Exerça o direito de recusa diante de situações que representem risco à saúde e à segurança. Aja imediatamente ao identificar qualquer situação que represente algum tipo de risco.

7.2 Uso de substâncias proibidas

A SLAM tem o objetivo de garantir a integridade dos colaboradores e a segurança no ambiente de trabalho, pois esses fatores favorecem a convivência social e criam condições de dignidade e confiança necessárias para que cada um possa se dedicar ao desenvolvimento de suas atividades.

Não é permitido o uso ou comércio de substâncias ilegais e bebidas alcoólicas, assim como o exercício de atividades profissionais sob o efeito de álcool ou de outras substâncias alucinógenas legais ou ilegais.

Proíbe-se portar, usar ou distribuir substâncias ilegais no ambiente e no horário de trabalho. O tabagismo é permitido apenas em ambientes públicos e abertos, como determinado pela legislação.

7.3 Vestimenta

A vestimenta no ambiente corporativo deve adequar-se à SLAM, vez que a aparência nesse caso se torna o cartão de visita.

Todos os colaboradores devem ter o mesmo cuidado com a apresentação, mas não se impede que o funcionário siga seu estilo, pede-se apenas que se adapte às exigências da empresa.

A vestimenta pode passar a impressão de seriedade ou descontração e, por isso, as combinações devem ser pensadas estrategicamente. Deve-se evitar saias curtas e decotes. Pede-se também sensibilidade em utilizar maquiagem leve e acessórios de forma a não comprometer a apresentação corporativa.

7.4 Uso dos bens e dos recursos da empresa

Os colaboradores devem utilizar os bens e os recursos oferecidos pela SLAM dentro das regras por ela estabelecidas, protegendo-os e economizando-os. Visa-se a produzir riquezas, otimizar recursos e agregar valor aos negócios.

Não se admite destruir ou descartar registros e documentos, a não ser que esse processo seja realizado em bases legais, sistemáticas e regulares. A utilização de veículos e de equipamentos também precisa estar de acordo com as políticas internas.

Proíbe-se o acesso ou *downloads* de produtos piratas com o uso da *internet*, de recursos e de equipamentos da SLAM. Também se proíbem a remoção de equipamento ou material sem autorização formal das áreas responsáveis e a depredação de qualquer bem, móvel, instalação, imóvel e de outros.

7.5 Meio ambiente sustentável

A SLAM compromete-se com o uso consciente e responsável dos recursos naturais e com a melhoria contínua de medidas ambientais. Incentiva o foco na conservação de recursos e de energia.

As boas práticas da sustentabilidade estão presentes nos hábitos de consumo consciente, eficiência no consumo de água e energia, gestão de resíduos recicláveis e não recicláveis e medidas para evitar desperdícios de alimentos e materiais.

8. RELACIONAMENTO COM O SINDICATO

Devemos prezar por um bom relacionamento com as entidades sindicais, respeitando a livre associação por parte dos colaboradores. Devemos também reconhecer e legitimar o processo

de negociações coletivas para o bom e fiel cumprimento dos acordos.

9. COMISSÃO DE ÉTICA

Será recebida denúncia sempre que se vislumbrarem possibilidades de violação de quaisquer das instruções previstas no Programa de *Compliance* SLAM

Da Natureza e das Finalidades

Art. 1º A Comissão de Ética da SLAM – Santa Luzia Assistência Médica S.A. é órgão normativo, deliberativo, executivo e consultivo, que exerce as atribuições previstas neste Regulamento.

I – Este Código estabelece a composição, a forma de funcionamento e as competências da Comissão de Ética, aprovadas em reunião pelos membros da alta diretoria.

II – A composição será regida pelo presente Código, pelas diretrizes do Programa de *Compliance* SLAM e pela legislação aplicável.

Art. 2º O colegiado da Comissão de Ética é constituído por três membros, todos com comprovada experiência e reputação ilibada, designados pelos membros da alta direção.

Art. 3º São atribuições da Comissão:

I – avaliar e atualizar, sempre que houver necessidade, o Código de Ética e Conduta;

II – analisar e aprovar ações promovidas pela empresa a título de treinamento e afins;

III – estabelecer formas de acompanhamento dos processos disciplinares internos, por meio de atos legais;

IV – decidir, em primeira instância, sempre que houver necessidade, sobre denúncias apresentadas por qualquer colaborador ou prestador de serviço da empresa;

V – analisar os casos de infração disciplinar e, quando necessário, encaminhá-los à instância superior;

VI – exercer a fiscalização e o controle do cumprimento de suas decisões e

VII – solucionar as dúvidas que venham a surgir na aplicação do Programa de *Compliance* da SLAM.

Art. 4º Compete ao Presidente do Comissão de Ética:

I – convocar e presidir as reuniões, com direito a voto de qualidade;

II – representar o colegiado junto aos demais órgãos da SLAM;

III – executar as deliberações do colegiado;

IV - designar relator ou comissão para atuar em processo disciplinar concluso para a Comissão, quando for o caso;

V – encaminhar à Comissão as análises, pareceres e relatórios elaborados e

VI - exercer outras atribuições previstas em lei, neste Regulamento e nas demais normas da SLAM.

Parágrafo Único: na ausência do presidente do colegiado, suas atribuições serão exercidas por pessoa nomeada por ele para tanto.

Art. 5º A Comissão reunir-se-á sempre que necessário e não menos do que quatro vezes ao ano, por convocação de seu presidente, que determinará a pauta de reunião.

Parágrafo Único: a Comissão deve informar sobre suas deliberações aos colaboradores via *e-mail*.

Da Instauração de Processo Ético-disciplinar

Art. 6º Recebida a denúncia por quaisquer dos canais de denúncia, caberá ao Presidente da Comissão elaborar relatório preliminar.

I - O relatório preliminar será enviado aos demais membros da Comissão, no prazo de 15 dias;

II – Os membros da comissão terão o prazo de 15 dias após o recebimento do relatório preliminar para sua devida análise;

III - transcorrido os prazos dos incisos acima, o Presidente da Comissão irão designar data e hora, momento em que será apreciada a denúncia com vistas à instauração ou não de processo ético-disciplinar.

IV – Caso a Comissão decida pela não abertura de procedimento disciplinar, a denúncia será arquivada.

V – Caso a Comissão decida pela abertura do procedimento disciplinar, o denunciado será intimado para apresentar defesa preliminar no prazo de 10 (dez) dias, oportunidade na qual indicará testemunhas.

Art. 7º Após a apresentação de defesa, será designada a

oitiva do denunciado, das testemunhas e do denunciante, caso este queira.

Parágrafo Único: finda a oitiva, será aberto prazo de 02 (dois) dias para a apresentação de memoriais finais.

Da Comissão Disciplinar

Art. 8º Encerrada a fase de instrução, o processo ético-disciplinar será remetido aos membros da Comissão, que elaborararão seus votos e designarão a data para realização do julgamento da denúncia.

Art. 9º A Comissão decidirá sobre o processo ético-disciplinar pela aplicação das seguintes medidas:

I – arquivamento do processo;

II – advertência;

III – suspensão ou

IV – demissão.

Das Atividades Gerais

Art. 10 A Comissão deve:

I – revisar os programas de ética e conduta da SLAM anualmente;

II– avaliar a cada 12 (doze) meses a efetividade do Programa de *Compliance* SLAM e

III– realizar treinamentos periódicos sempre após a revisão anual do referido Programa.

Art. 11 Os casos omissos serão resolvidos pela própria Comissão, com anuência do presidente.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

Para esclarecimento de dúvidas procure a sua Gestão imediata. As denúncias poderão ser feitas à Comissão de Ética através do ramal 1020, pelo *e-mail*: slam-administracao@slamdf.com.br ou por escrito na Área de Recursos Humanos, podendo tal denúncia ser anônima, sempre com a garantia de total sigilo. Reforçamos os valores e os princípios éticos que conduzem as relações profissionais.

Havendo necessidade, caberá à Comissão de Ética tomar os depoimentos das partes envolvidas, examinar a documentação e o que mais for necessário.

Este Código é um guia de referência para orientar o cumprimento das responsabilidades no ambiente de trabalho. O Código de Conduta Ética é um instrumento projetado para promover e compartilhar valores.



TERMO DE CIÊNCIA E ACORDO

Declaro que recebi, li e compreendi o Código de Ética da Santa Luzia Assistência Médica S.A. – SLAM, e estou ciente das diretrizes estabelecidas e sua relevância para ambas as partes.

Comprometo-me a cumpri-lo integralmente, sob pena de sujeitar-me a medidas administrativas punitivas, medidas rescisórias de meu contrato de trabalho e legislação vigente, respectivamente.

Existe alguma situação que deva ser esclarecida em relação a conflitos de interesses ou validação do Comitê de Ética?

() Sim. Preencher a Termo de Esclarecimento e Validação. () Não.

Nome Completo: _____

Área: _____ Data: ____/____/____

Assinatura: _____

Este termo consta de duas vias. Uma via fica com o colaborador e a outra com a SLAM.

TERMO DE CIÊNCIA E ACORDO

Declaro que recebi, li e compreendi o Código de Ética da Santa Luzia Assistência Médica S.A. – SLAM, e estou ciente das diretrizes estabelecidas e sua relevância para ambas as partes.

Comprometo-me a cumpri-lo integralmente, sob pena de sujeitar-me a medidas administrativas punitivas, medidas rescisórias de meu contrato de trabalho e legislação vigente, respectivamente.

Existe alguma situação que deva ser esclarecida em relação a conflitos de interesses ou validação do Comitê de Ética?

() Sim. Preencher a Termo de Esclarecimento e Validação. () Não.

Nome Completo: _____

Área: _____ Data: ____/____/____

Assinatura: _____

Este termo consta de duas vias. Uma via fica com o colaborador e a outra com a SLAM.

TERMO DE ESCLARECIMENTO E VALIDAÇÃO

Esta declaração é voltada para os colaboradores que tenham alguma situação que possa sugerir conflito de interesses com os negócios da Santa Luzia Assistência Médica S.A. – SLAM, como também situações que necessitem de validação do Comitê de Ética, de acordo com as regras dispostas neste Código.

1. Indique as empresas fornecedoras, prestadoras de serviços ou parceiras da SLAM da(s) qual(is) você seja sócio, administrador, executivo, negociador, representante comercial ou que ocupe posição com poder de decisão:

Empresa/Setor	Vínculo com a SLAM	Cargo/Posição

2. Indique pessoas com as quais possui estreito relacionamento que sejam sócias, administradoras, executivas, negociadoras, representantes comerciais ou que ocupem posições com poder de decisão em empresa fornecedora, prestadora de serviços, parceira ou concorrente da SLAM:

Nome Completo	Nível de Relacionamento	Empresa/Setor

3. Situação(ões) que necessite(m) de validação:

Descrição da Situação

Declaro que as informações por mim prestadas neste documento são verdadeiras, não havendo a omissão de nenhuma informação que possa influenciar em decisões que a SLAM necessite tomar acerca da presente declaração.

Nome Completo: _____

Área: _____ Data: ____/____/____

Assinatura: _____

Este termo consta de duas vias. Uma via fica com o colaborador e a outra com a SLAM.

TERMO DE ESCLARECIMENTO E VALIDAÇÃO

Esta declaração é voltada para os colaboradores que tenham alguma situação que possa sugerir conflito de interesses com os negócios da Santa Luzia Assistência Médica S.A. – SLAM, como também situações que necessitem de validação do Comitê de Ética, de acordo com as regras dispostas neste Código.

4. Indique as empresas fornecedoras, prestadoras de serviços ou parceiras da SLAM da(s) qual(is) você seja sócio, administrador, executivo, negociador, representante comercial ou que ocupe posição com poder de decisão:

Empresa/Setor	Vínculo com a SLAM	Cargo/Posição

5. Indique pessoas com as quais possui estreito relacionamento que sejam sócias, administradoras, executivas, negociadoras, representantes comerciais ou que ocupem posições com poder de decisão em empresa fornecedora, prestadora de serviços, parceira ou concorrente da SLAM:

Nome Completo	Nível de Relacionamento	Empresa/Setor

6. Situação(ões) que necessite(m) de validação:

Descrição da Situação

Declaro que as informações por mim prestadas neste documento são verdadeiras, não havendo a omissão de nenhuma informação que possa influenciar em decisões que a SLAM necessite tomar acerca da presente declaração.

Nome Completo: _____

Área: _____ Data: ____/____/____

Assinatura: _____

Este termo consta de duas vias. Uma via fica com o colaborador e a outra com a SLAM.