

PROGRAMA DE COMPLIANCE SLAM

SANTA LUZIA ASSISTÊNCIA MÉDICA S.A.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. O PROGRAMA DE *COMPLIANCE*
3. VALORES DA EMPRESA – MENSAGEM DA DIRETORIA
4. COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO
5. PREVENÇÃO DE RISCOS
 - 5.1 Avaliação de riscos
 - 5.2 Prevenção de ilícitos nas interações com a Administração
 - 5.3 Código de Ética, normas de conduta e política de Compliance
6. PADRÕES DE CONDUTA
 - 6.1 Comportamento esperado de empregados e administradores da SLAM
 - 6.2 Da imagem da empresa
 - 6.3 Da relação com clientes
 - 6.4 Do relacionamento com o setor público
 - 6.5 Do relacionamento com concorrentes
 - 6.6 Do relacionamento com Órgãos Governamentais e Reguladores
 - 6.7 Corrupção e favorecimento

6.8 Políticas e procedimentos para prevenção de fraudes e ilícitos em processos licitatórios e na execução de contratos administrativos

6.9 Preconceito, discriminação e assédio

7. MANIFESTAÇÃO DE APOIO AO PROGRAMA DE COMPLIANCE SLAM

8. CONSELHO DE CONDUTA ÉTICA – A INSTÂNCIA INTERNA RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

8.1 Treinamento e comunicação

8.2 Monitoramento regulatório

8.3 *Due diligence*

9. MONITORAMENTO E DETECÇÃO DE CONDUTAS INAPROPRIADAS

9.1 Controles internos

9.2 Canais de denúncia

10. INVESTIGAÇÕES INTERNAS E GESTÃO DAS CONSEQUÊNCIAS

11. MONITORAMENTO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

12. TRANSPARÊNCIA CONTÁBIL

1. INTRODUÇÃO

O Programa *Compliance* SLAM tem como foco coibir conduta inapropriada de nossos administradores e funcionários e de terceirizados que prestam serviços de natureza permanente ou temporária, excepcional ou eventualmente. É composto por um conjunto de políticas, normas e procedimentos voltados para prevenção, monitoramento, detecção e resposta de atos lesivos previstos na Lei 12.846, de 2013, e em legislações internacionais.

A Lei nº 12.846, de 2013, também conhecida como Lei Anticorrupção, surgiu no ordenamento brasileiro com o intuito de salvaguardar a Administração Pública, trazendo em seu bojo a figura da responsabilidade objetiva das pessoas jurídicas pela prática de atos lesivos, ilícitos ou em desconformidade com o disposto na legislação. Nesse contexto, afasta-se a necessidade de comprovação de dolo ou culpa em sentido amplo para responsabilizar a empresa por danos causados ao Estado, bastando a simples comprovação do nexo causal. Assim, a alta administração da empresa tem o dever de demonstrar apoio visível e comprometimento à integridade e à prevenção da corrupção e de demais atos lesivos previstos na Lei.

Cite-se que o Decreto nº 8.420, de 2015, além de regulamentar a Lei nº 12.846, de 2013, define a estrutura e elenca todos os elementos essenciais para fazer do Programa *Compliance* SLAM peça firme em seus desígnios, em que a exigência de uma análise periódica de riscos e de efetivos controles internos destaca-se como fator preponderante.

Convém esclarecer que programas de *compliance* têm por finalidade disseminar diretrizes voltadas para o atingimento do estado de conformidade e de sustentabilidade dos negócios, possibilitando o aumento da prevenção de atos ilícitos e a redução de perdas financeiras e de danos à reputação da instituição.

Assim, estabelecem-se diretrizes para prevenção, detecção e correção de práticas inadequadas ou divergentes de leis, normas e regulamentos externos e internos, ganhando relevância como instrumento de governança corporativa.

Em suma, *compliance* é estar em conformidade com leis e regulamentos externos e internos.

Dessa forma, é necessário que as empresas dediquem maior atenção ao cumprimento das obrigações impostas pelo ambiente regulatório e ao desenvolvimento de políticas para orientar e exigir conduta ética e responsável de seus integrantes.

Assim, o Programa *Compliance* SLAM envolve toda a estrutura da SLAM na missão de assegurar o efetivo gerenciamento do risco de conformidade e o fortalecimento do sistema de controles internos, contribuindo para *(i)* mitigação de riscos nos negócios; *(ii)* disseminação da cultura de controles internos e *compliance*; *(iii)* inibição de atos ilícitos; *(iv)* redução de perdas financeiras e *(v)* prevenção de danos à reputação.

Assim, estes agentes devem ter o compromisso de *(i)* respeitar todas as leis relacionadas aos nossos negócios com foco na sustentabilidade dos processos operacionais e de gestão; *(ii)* manter conduta empresarial responsável e ética; *(iii)* exigir de todos funcionários e parceiros a garantia da conformidade com as regulamentações; *(iv)* valorizar boas práticas, repudiando os desvios de conduta e o descumprimento de obrigações legais ou de normas internas.

2. O PROGRAMA DE COMPLIANCE

O programa de *compliance* confere à SLAM a credibilidade necessária para evidenciar seu posicionamento ético e práticas responsáveis e sustentáveis na condução dos seus negócios.

As principais atividades operacionais e todas as práticas de negócio da SLAM foram consideradas na elaboração do Programa de *Compliance* SLAM e estão estruturadas em pilares estratégicos de atuação.

3. VALORES DA EMPRESA – MENSAGEM DA DIRETORIA

O Código de Ética e Conduta SLAM é inspirado nos valores e nas crenças da empresa. O documento contém os princípios que fazem parte da essência SLAM, ao conferir unicidade da empresa, independentemente de região, cultura ou mercado.

Este documento tem aplicação obrigatória entre nossos colaboradores e deve servir de referência para nossos prestadores de serviço e parceiros comerciais. Sem a pretensão de atender a todas as possibilidades inerentes ao desenvolvimento diário dos negócios, oferece, porém, orientações claras e não negociáveis.

Por oportuno, lembra-se que o Código de Ética e Conduta SLAM não tem o intuito de restringir o desenvolvimento dos negócios. Muito pelo contrário, o intuito é acrescentar valor, apoiar o crescimento e a constante busca pela excelência.

Espera-se que a leitura permita ao interlocutor compreender, fazer cumprir e utilizar este guia como ponto de referência valiosa no seu dia a dia.

Dessa forma, é certo que a SLAM continuará a merecer a confiança e credibilidade conquistada ao longo de sua trajetória.

Atenciosamente,

Diretoria.

4. COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A alta administração reconhece a importância do programa de *compliance* e o apoia, buscando sempre estar preparada para o desafio de inserir a cultura de controles internos e *compliance* no dia a dia da empresa, com o intuito de ser vista como parte integrante e parceira do negócio.

Todas as políticas e todas as normas referentes à ética e à anticorrupção são ratificadas em reuniões de conselho e devem ser seguidas por todos, administradores, funcionários e terceirizados que prestem serviços de natureza permanente ou temporária, excepcional ou eventualmente em consórcio com os trabalhos e

negócios da empresa.

Dessa forma, a alta administração expressa que atuará fortemente no estabelecimento de uma cultura de *compliance* em todos os níveis da SLAM, alçando-a como prioridade, além de se comprometer em manter a transparência e de disseminar o programa de *compliance* a todos, administradores, funcionários, terceirizados que prestem serviços de natureza permanente ou temporária, excepcional ou eventualmente.

Nesse ponto, ressalte-se a política que a empresa possui ao estabelecer critérios formalizados para escolha dos membros da alta direção, que incluem elementos de integridade, como o não envolvimento em atos de corrupção.

Com o objetivo de demonstrar o comprometimento da alta direção em face das políticas de *compliance* e de conduta ética, foram estabelecidos critérios de integridade para os ocupantes dos principais cargos da SLAM, como a avaliação das informações sobre reputação, idoneidade e práticas de combate à corrupção, de acordo com os critérios estabelecidos no Código de Conduta Ética, no qual se estabelece que parâmetros de integridade dos membros da alta direção são conhecimento técnico e experiência profissional, formação acadêmica e demais qualificações, em que são ab-rogados o envolvimento em atos ilícitos na atuação na iniciativa pública ou

privada e demais ilicitudes na atuação profissional.

Busca-se, assim, que os membros da alta direção sejam pessoas honestas, honradas, éticas, educadas, com reputação ilibada, que atuam sempre com base nos valores da empresa.

5. PREVENÇÃO DE RISCOS

5.1 Avaliação de riscos

Necessária a elaboração de abordagem e metodologia de gestão de riscos de *compliance* com a finalidade de identificar, avaliar e mensurar, controlar, mitigar, monitorar e reportar os riscos, contribuindo para a manutenção da solidez da empresa.

A matriz de riscos deverá refletir a relação entre o impacto e a probabilidade de ocorrência dos riscos, de forma a identificar os inerentes aos processos e os residuais.

Conhecer as vulnerabilidades, os riscos e os objetivos da empresa são fundamentais para se estruturar uma avaliação assertiva, conjugando a probabilidade de ocorrência e os impactos que tais eventos teriam, caso viessem a ser observados.

Dessa forma, o gerenciamento do risco de conformidade

(*compliance*) pode ser definido como a possibilidade de perdas financeiras ou de reputação resultantes de falha no cumprimento de leis, regulamentos, normas internas, códigos de conduta e diretrizes estabelecidas para o negócio e atividades da empresa.

5.2 Prevenção de ilícitos nas interações com a Administração Pública

O Programa *Compliance* SLAM almeja minorar os riscos externos, pois a divulgação negativa de fatos ocorridos na empresa tendem a comprometer a visão da sociedade, conduzir a ações judiciais custosas, afastar clientes e, em casos mais sérios, levar a sérios prejuízos diante da Administração Pública.

As medidas adotadas pela SLAM procuram repudiar condutas que desvirtuem o pacto com a Administração Pública dentro de um contrato administrativo, ao atuar sempre de forma ética nas relações eminentemente privadas ou nos ajustes firmados com a Administração Pública.

Tendo isso em vista, presentes e brindes recebidos de valor superior a metade do salário mínimo vigente devem ser imediatamente comunicados ao gestor.

Em seguida, tais presentes devem ser sorteados entre os colaboradores da empresa ou devolvidos ao remetente, na hipótese de se tratar de objeto de expressivo valor.

Fica proibido oferecer ou receber qualquer forma de suborno ou praticar qualquer ato de corrupção ativa ou passiva com o intuito de exercer influência sobre qualquer dirigente público ou entidades públicas com o fim de obter ou manter negócio para a SLAM, para si próprio ou para terceiros.

A SLAM respeita o direito dos funcionários e membros do conselho à privacidade e a interesses pessoais, ao passo que espera que todos os funcionários e membros do conselho sejam leais aos interesses da empresa.

Portanto, os funcionários e membros do conselho não deverão participar de atividades financeiras ou empresariais que possam implicar um conflito entre os interesses da SLAM e os seus próprios, de familiares ou de terceiros próximos. Caso essa situação de conflito de interesse se concretize ou aparente poder se concretizar, esta deve ser comunicada à Diretoria.

5.3 Código de Ética, normas de conduta e política de Compliance

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 seguintes premissas: (i) fortalecer a cultura ética da SLAM, elevando o nível de confiança, respeito e solidariedade em todas as suas relações internas e externas; (ii) orientar a conduta dos administradores e funcionários, promovendo a adoção dos mais elevados padrões de integridade; (iii) prevenir e administrar conflitos de interesses; (iv) servir de referência na avaliação de eventuais violações dos Códigos de Conduta Ética e (v) preservar a reputação e a imagem da empresa.

Já a Política de Controles Internos e *Compliance* fazem parte da boa governança e têm por objetivo estabelecer princípios e diretrizes a serem observados para assegurar o fortalecimento do sistema de controles internos, o cumprimento das obrigações de *compliance* e o efetivo gerenciamento do risco de conformidade.

Estes instrumentos refletem a postura da empresa e estão vinculadas aos diversos assuntos relacionados à realização de negócios, guiando seus funcionários para o caminho de práticas éticas e legais.

6. PADRÕES DE CONDUTA

6.1 Comportamento esperado de empregados e administradores da SLAM

O objetivo do Código de Conduta e Ética SLAM é determinar as expectativas de como se deve comportar 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 ou restrições de qualquer natureza, evitando-se qualquer tipo de constrangimentos, ao vedar práticas hostis, 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 trata somente das competências técnicas e comportamentais em relação às atividades executadas pelos colaboradores.

6.2 Da 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 reputação da empresa, de acordo com o estabelecido neste Código, com o objetivo de se manter 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.

6.3 Da relação com clientes

Todos os clientes da SLAM devem ser tratados de modo igualitário, respeitoso, profissional, cortês, transparente e honesto.

Os colaboradores devem apenas oferecer e fornecer a prestação de 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 nos conformes dos objetivos da empresa, sem prejudicá-los de forma direta ou indireta.

Para tanto, os colaboradores devem utilizar, além da cortesia e da presteza, os seguintes padrões de conduta, quais sejam, atendimento eficaz; respeito aos direitos do cliente; transparência nas operações realizadas; receptividade e tratamento adequado das sugestões e críticas recebidas; 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 e/ou amizade não poderão interferir nas negociações entre clientes e colaboradores, sob prejuízo de se gerar atendimento diferenciado ou privilégio por parte da empresa.

Portanto, a conduta ética, confiança e respeito mútuo entre a SLAM e seus clientes deve ser o foco dos colaboradores no relacionamento com os mesmos.

6.4 Do 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 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 pela 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.

6.5 Do 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.

Da mesma, espera-se 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 concorrência, ao preservar o sigilo das informações em seu poder.

Não devem ser feitos 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.

6.6 Do 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, órgão 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 órgão ou àqueles 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, pois a empresa não aprova qualquer forma de concessão de vantagens ou privilégios a funcionários públicos no exercício de sua função.

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

6.7 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.

6.8 Políticas e procedimentos para prevenção de fraudes e ilícitos em processos licitatórios e na execução de contratos administrativos

A SLAM adota em suas políticas e procedimentos na participação de processos licitatórios, bem como na execução dos contratos administrativos, além das diretrizes e premissas previstas neste programa de compliance, os seguintes procedimentos:

- a) A comunicação com o setor público deve ser realizado pelos meios formais estabelecidos e por colaboradores cuja função seja diretamente relacionada ao órgão ou àqueles designados pela Diretoria;
- b) Proibido o oferecimento de presentes e brindes a funcionários públicos;
- c) Proibido o pagamento de gastos com viagens,

entretenimento de servidores, clientes e parceiros de negócios;

- d) Proibido a doações a campanhas e a partidos políticos;
- e) Proibido de oferecer ou aceitar pagar propina a funcionários públicos;
- f) Proibido aos colaboradores da SLAM realizar reuniões ou econtros fora do expediente de trabalho ou fora dos locais da CONTRATANTE ou da CONTRATADA;
- g) Em tratativas que envolvam a participação em processo licitatórios ou na execução do contrato, o colaborador designado para tal, deverá estar acompanhado de outro colaborador designado pela DIRETORIA da SLAM;
- h) Tramites de documentações, materiais e outros, devem ser realizados pelos meios formais estabelecidos.

Tais procedimentos podem ser acessados pelos empregados por meio da plataforma de transparência, pelo endereço eletrônico www.slamdf.com.br/home/etica-e-compliance.

6.9 Preconceio, 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 devido a gênero, raça, situação familiar, orientação sexual, etnia, cultura, filiação a sindicatos ou religião ou de qualquer outro tipo. A SLAM compromete-se com 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.

7. MANIFESTAÇÃO DE APOIO AO PROGRAMA DE COMPLIANCE SLAM

A SLAM é notoriamente uma empresa de sucesso reconhecida no segmento da saúde.

Acredita-se que esse sucesso está baseado nos sólidos pilares da empresa, motivo pelo qual se espera que seus colaboradores estejam sempre comprometidos em atuar com base nos valores e princípios contidos no Programa de *Compliance* SLAM.

Os membros da alta direção da SLAM reiteram o apoio ao Programa de *Compliance* SLAM por meio deste documento, que pode ser acessado em www.slamdf.com.br/home/etica-e-compliance.

Não obstante, prática diária desses valores é a responsável

pela manutenção de um ambiente saudável. Em vista disso, o alta direção envia periodicamente a cada 30 dias mensagens de incentivo direcionadas ao público (preencher qual publico, ex: colaboradores) com o propósito de transmitir mensagens de incentivo à prática das condutas explicitadas neste Código de Conduta e Ética.

8. CONSELHO DE CONDUTA ÉTICA – A INSTÂNCIA INTERNA RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A gestão do Código de Ética e Conduta é de responsabilidade do Conselho de Ética, órgão que tem como função tratar de temas como ética e integridade, ao promover as ações necessárias para sua implementação, esclarecer dúvidas a respeito do conteúdo do Código e sanar possíveis situações de conduta ética inadequada.

Assim, a SLAM possui órgão autônomo e interno, composto por membros indicados pela direção da empresa, responsável por promover o constante aprimoramento deste Código.

É função do Conselho recomendar, analisar e julgar casos,

ações e medidas, além de ser o órgão de última instância para o qual o colaborador poderá solicitar esclarecimentos e recorrer.

O fato de integrar o Conselho de Ética não representa qualquer garantia de emprego ou caracteriza atividade adicional às funções do colaborador, devendo ser exercida durante sua jornada normal de trabalho. Portanto, quanto à formalização das atribuições daqueles que compõem o Conselho de Ética, observe-se que os membros não se dedicam exclusivamente às atividades relacionadas ao Programa de Integridade.

Cumprir observar que o desrespeito ao Código de Ética e Conduta por parte de prestadores de serviços e fornecedores poderá acarretar inclusive em sanções disciplinares, suspensão imediata de contrato ou até em processo legal.

Todos os colaboradores têm a responsabilidade de conhecer as diretrizes e orientações expressas neste Código e o dever de relatar imediatamente qualquer violação.

Toda informação referente às possíveis violações éticas ou atividades ilegais será recebida e tratada confidencialmente por parte do Conselho de Ética, sendo vedada qualquer tipo de retaliação.

O Conselho de Ética é de caráter permanente e tem por

objetivo deliberar acerca de diretrizes, políticas e projetos relacionados à *compliance* e ao Código de Ética e Conduta da SLAM.

No tocante aos recursos disponíveis para o Conselho, destaca-se que ele é composto por, no mínimo, 03 (três) membros nomeados pelo diretor-presidente, que ocupam cargos de diretoria, superintendência ou gerência das áreas de recursos humanos, jurídica, auditoria interna e ouvidoria, sendo que nenhum dos empregados está exclusivamente dedicado à essa atividade.

O Conselho deve se reunir ordinária, trimestral e extraordinariamente, sempre que houver necessidade e, para tanto, estabeleceu e formalizou um Regimento Interno, que disciplina o seu funcionamento.

O mandato do conselho será de 03 anos, quando haverá nova nomeação pela diretor-presidente.

Aos responsáveis pela instância interna são conferidas as garantias de autonomia e inamovibilidade da função.

8.1 Treinamento e comunicação

A SLAM entende que programas de treinamento e ações de comunicação são fundamentais para promover a cultura de compliance dentro da empresa, vez que a definição de estratégia para elaboração de plano de treinamento e comunicação permite o encadeamento e multiplicação do conhecimento.

Dessa forma, serão realizadas campanhas de divulgação e treinamentos especificamente sobre o Programa de Integridade e do Código de Ética da SLAM, de forma a disseminar as diretrizes inserindo, no âmbito da empresa, uma cultura ética e de integridade, conforme as normas internas e a legislação vigente.

A SLAM irá oferecer treinamentos empresariais de compliance completos para todas as áreas internas da empresa.

Tais serviços contarão com o seguinte planejamento de treinamentos sobre o Programa de Compliance SLAM: aulas modulares presenciais e em vídeo, personalizados de acordo com a necessidade de cada setor, sendo os responsáveis pela elaboração e aplicação dos treinamentos.

Cada tópico do programa de integridade será passado na oportunidade do treinamento para todos os colaboradores a fim de abordarem todos os pontos aqui abordados.

Além disso, para fins de controle, serão utilizados métodos

de mensuração dos resultados junto aos colaboradores para verificar a participação dos empregados nos treinamentos.

Já as ações de comunicação visam a reforçar os temas abordados, divulgando a todos os funcionários aspectos relativos a normas e procedimentos, políticas gerais e específicas, utilizando todos os canais disponíveis, de forma a garantir que todo o corpo funcional da empresa seja municiado, periodicamente, de informações capazes de auxiliar no alcance dos objetivos da SLAM, qual seja, promover a cultura de compliance.

8.2 Monitoramento regulatório

O ambiente regulatório delimita a atuação das empresas na condução dos negócios por meio do estabelecimento de restrições – leis, normas, regulamentos e padrões. Tais restrições devem ser periodicamente revisadas, cabendo a sua internalização quando imperativa, podendo levar à necessidade de criação, modificação ou ajuste nos processos internos, os quais devem ser publicados, a fim de adequarem-se às imposições advindas desse ambiente, evitando perdas decorrentes de multas e penalidades e danos à reputação.

8.3 Due diligence

Due diligence, em tradução livre, significa “diligência prévia” e refere-se ao processo de investigação, avaliação e análise para aceitação dos brs de transações comerciais.

Assim, visando a dirimir os riscos intrínsecos decorrentes de celebração de contratos, bem como em atenção às ações de gestão de riscos e controles internos, aplica-se a prática da figura do *due diligence*, mediante a execução de diligências prévias para levantamento e análise de informações sobre as empresas com as quais a SLAM irá se relacionar, verificando seus aspectos financeiros, sua imagem frente ao mercado e à mídia.

9. MONITORAMENTO E DETECÇÃO DE CONDUTAS INAPROPRIADAS

9.1 Controles internos

São processos e práticas pelas quais as organizações procuram assegurar que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente, visando à salvaguarda dos ativos, à exatidão e à confiabilidade das informações gerenciais e dos registros financeiros, à promoção da eficiência operacional e à aderência às políticas da organização. Tem por finalidade contribuir

para a realização dos objetivos estratégicos e para a perenidade da empresa.

É de competência da Comissão de Conduta Ética garantir que seja realizada, periodicamente, a análise quantitativa e qualitativa dos riscos aos quais a SLAM está submetida para, conforme o resultado, determinar a adequação dos controles existentes ou a criação de novas ferramentas de controle interno, a partir da mensuração da eficácia e alcance desses controles.

Deve, ainda, apoiar os gestores na identificação, avaliação e resposta ao risco, certificando da existência, da execução e da efetividade dos controles, bem como recomendar, quando necessário, ação corretiva ou plano de ação de modo a assegurar níveis aceitáveis de riscos nos processos da SLAM.

9.2 Canais de denúncia

Permite aos funcionários, estagiários, aprendizes, trabalhadores de empresas contratada e parceiros comerciais uma forma de alertar a empresa, inclusive de maneira anônima, para potenciais violações ao código de ética e às normas de conduta e de

outras políticas.

A recepção de denúncias externas possibilita que sejam identificadas as necessidades dos beneficiários, favorecendo a prática da gestão participativa, contribuindo para o aprimoramento dos procedimentos internos e o desenvolvimento de estratégias contínuas para melhoria da qualidade dos serviços prestados pela SLAM.

É garantida a proteção ao denunciante de boa-fé que se manifestar sobre qualquer descumprimento das diretrizes da SLAM, tais como prática inadequada, descumprimentos de políticas e de procedimentos internos, fraudes, desvios de conduta e situações que prejudiquem o clima organizacional e o desempenho da SLAM.

Para o adequado registro das denúncias internas e externas faz-se necessário o contato por um dos seguintes canais de denúncia:

- a) Pelo site da SLAM, no endereço eletrônico www.slamdf.com.br/home/etica-e-compliance;
- b) Para o e-mail canaldedenuncia@slamdf.com.br; e
- c) Pelo telefone 00800 386 1000, opção 3; e

As denúncias poderão ser feitas de forma identificada ou

anônima, sendo garantido o sigilo e a não retaliação.

10. INVESTIGAÇÕES INTERNAS E GESTÃO DAS CONSEQUÊNCIAS

A SLAM dispõe de normativos, procedimentos específicos e fluxos definidos para o processo de investigação e apuração de responsabilidade e controle disciplinar, de forma autônoma e imparcial.

O descumprimento das diretrizes do código de ética e das normas de conduta pode resultar em sanções, de acordo com a gravidade da ocorrência, de suas circunstâncias e do nível de participação de cada envolvido.

A condução deve ocorrer de forma independente e sigilosa, e a apuração deve ser realizada de forma profissional e isenta, utilizando mecanismos de investigação adequados.

A gestão de consequências exige metodologia e inteligências, com um processo impessoal e foco na apuração da verdade.

11. MONITORAMENTO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O monitoramento contínuo do programa de *compliance* permite que a SLAM verifique a efetividade do programa, identifique quaisquer riscos novos que tenham surgido e responda tempestivamente por meio de correções e aprimoramentos. O monitoramento é feito mediante a coleta e análise de informações de diversas fontes, tais como (i) relatórios regulares sobre as rotinas do Programa de Integridade ou sobre investigações relacionadas; (ii) tendências verificadas nas reclamações dos clientes; (iii) informações obtidas por meio dos canais de denúncia; (iv) relatórios de agências governamentais reguladoras ou fiscalizadoras e (v) relatórios de auditoria interna; e VI - relatórios de conformidade.

12. TRANSPARÊNCIA CONTÁBIL

A prestação de contas é tratada, no âmbito da SLAM, como princípio de transparência, que compõe o sistema de *compliance* e reflete a honestidade e o respeito para com seus beneficiários.

Dessa maneira, todos os registros contábeis da SLAM

refletem de maneira justa e precisa as operações envolvendo os negócios e a disposição dos ativos da empresa, observando as regulamentações e as práticas contábeis aplicadas.

Cumpra ressaltar nesse ponto que a SLAM é submetida à auditoria contábil independente periodicamente, pois mecanismos e controle de demonstrações contábeis das operadoras de planos de saúde, situação em que se enquadra a SLAM, são definidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, na Resolução Normativa 435/2018, que dispõe sobre o plano de contas padrão para as operadoras de planos de saúde, incluindo a obrigatoriedade de Relatório Circunstanciado por meio de auditoria independente, com as devidas publicações das demonstrações contábeis e envio à agência reguladora.



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: ____/____/____