

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

ANS Nº 42311-9



Anafe
SAÚDE

SUMÁRIO

Apresentação.....	4
1- Nossas Condutas Pessoais.....	5
2- Nossas Condutas no Local de Trabalho.....	11
3- Nossas Condutas nas Relações Comerciais.....	20
4- Nossas Condutas em Relação a Públicos de Relacionamentos Externos.....	24
5- Prevenção e Combate à Fraude e Corrupção.....	30
6- Consequências de Violações.....	31
7- Canal de Denúncias.....	32
8- Comitê de Integridade.....	34
9- Compliance.....	35

APRESENTAÇÃO

A atuação ANAFE SAÚDE deve estar em conformidade com as Leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas neste Código.

Além disso, o conjunto de normas presentes neste Código, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e reputação da ANAFE SAÚDE e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos, devem orientar permanentemente a conduta de conselheiros, diretores, membros de comitês, titulares, beneficiários e colaboradores da ANAFE SAÚDE.

Referidas pessoas são vistas como porta-vozes da ANAFE SAÚDE, sendo recomendável que, diante de situações que gerem dúvidas em relação à conduta ética, sejam feitas as seguintes perguntas:

1. Essa atitude está de acordo com o Código de Ética e Conduta?
2. Sua decisão pode causar danos e consequências negativas à organização?
3. A sua decisão pode ser tomada com liberdade ou é preciso consultar outras pessoas?
4. Qual sua intenção ao tomar a decisão?

Cumprido esse requisito preliminar, recomenda-se que, caso ainda não haja confiança quanto à adequação da decisão, a informação deve ser compartilhada com o superior imediato e/ou consulta ao canal de diálogo de Compliance.

1. NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS

a) Conselheiros e membros de comitês

Com papel significativo nos trabalhos da ANAFE SAÚDE, os conselheiros e dirigentes devem utilizar este Código de Ética e Conduta como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, especialista e transparente frente aos associados e colaboradores.

Os conselheiros devem atuar de modo respeitoso, sem desistir de buscar sempre a verdade e a melhor forma para promover uma excelente gestão dentro da operadora, atendendo os seguintes deveres:

- ✓ Zelar para que gestores, comitês de titulares, beneficiários e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética;
- ✓ Evidenciar sempre em seus discursos e decisões o compromisso com a missão, visão e valores da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Garantir o uso adequado e cuidado com a imagem da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Zelar pelos propósitos da ANAFE SAÚDE, administrando possíveis conflitos de interesse;
- ✓ Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações que tenha acesso em razão de sua função;
- ✓ Não desviar colaborador ou parceiros para funções ou atividades de interesse particular;
- ✓ Posicionar-se de maneira imparcial, diante de situações em que ocorra a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida;

- ✓ Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação que tenha conhecimento sobre a ANAFE SAÚDE, devido ao seu cargo, e que deve ser mantido o sigilo;
- ✓ Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;
- ✓ Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da ANAFE SAÚDE divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos;
- ✓ Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com colaboradores, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia, injúria, assédio, abuso de poder e difamação;
- ✓ Não receber vantagens ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
- ✓ Não se envolver em práticas de atos irregulares ou de corrupção e suborno quando no desempenho de suas funções.

Assim, os dirigentes devem defender, com máximo afincio, os direitos e interesses da instituição, mas jamais colocando em risco a integridade e a reputação da ANAFE SAÚDE.

b) Diretores

Os diretores da ANAFE SAÚDE devem ser exemplo e referência do comportamento ético. São responsáveis pelo desenvolvimento de um ambiente de trabalho que incentive os comportamentos inseridos neste Código de Conduta-Ética. Para isto, é fundamental que todos os líderes da ANAFE SAÚDE:

- ✓ Liderem como exemplo e incentivem sua equipe a agir com integridade em todas as situações;

- ✓ Nunca ignorem ou omitam problemas de natureza ética, levando ao conhecimento das instâncias competentes todo e qualquer tema que venham a ter conhecimento e que possam comprometer de alguma maneira a imagem da organização;
- ✓ Garantam a conduta de não retaliação;
- ✓ Cooperam com eventuais investigações e o tratamento de todas as denúncias, no que for cabível;
- ✓ Reúnam sua equipe, no mínimo uma vez ao ano para revisar os conhecimentos postulados sobre o Código de Ética, assegurando que todos tenham ciência das orientações aqui descritas.

c) Colaboradores

A ANAFE SAÚDE reconhece o capital humano como fator-chave para o êxito da organização. Logo, é fundamental a manutenção de equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional. O colaborador quando em cargo de gestão, responsável por pessoas e processos, tem papel preponderante na disseminação e na aplicação do Código de Conduta Ética e deve criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional, e atender os seguintes deveres:

- ✓ Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e a busca de consenso entre pessoas;
- ✓ Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva, à liberdade de opinião, expressão e associação;
- ✓ Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- ✓ Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias,

qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da ANAFE SAÚDE;

- ✓ Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;
- ✓ Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição;
- ✓ Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias;
- ✓ Não se envolver em práticas de atos irregulares ou de corrupção e suborno quando no desempenho de suas funções.

É obrigação de todos os profissionais da ANAFE SAÚDE informar à área responsável pela gestão de compliance, o início, evolução e resultado de qualquer processo judicial, criminal ou administrativo, de natureza sancionadora, em que um profissional é parte indiciada, investigada, acusada ou condenada, e que pode afetá-lo no exercício de suas funções como profissional da ANAFE SAÚDE ou prejudicar a imagem, a reputação ou interesses da Operadora.

Assim, os colaboradores devem defender, com máximo afincio, os direitos e interesses da instituição, mas jamais colocando em risco a integridade e a reputação da ANAFE SAÚDE.

d) Titulares e beneficiários

Com papel significativo para existência e sustentabilidade da ANAFE SAÚDE, os titulares e beneficiários devem utilizar este Código de Conduta Ética como fonte de orientação para guiar as condutas de uso consciente e sustentável da operadora.

Os titulares e beneficiários devem atuar de modo ético e consciente visando o uso adequado dos recursos da operadora, atendendo os seguintes deveres:

- ✓ Zelar para que gestores, comitês de titulares, beneficiários e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética;
- ✓ Evidenciar sempre em seus discursos e decisões o compromisso com a missão, visão e valores da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Garantir o uso adequado e cuidado com a imagem da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Zelar pelos propósitos da ANAFE SAÚDE, administrando possíveis conflitos de interesse;
- ✓ Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações que tenha acesso em razão de sua função;
- ✓ Não desviar colaborador ou parceiros para funções ou atividades de interesse particular;
- ✓ Posicionar-se de maneira imparcial, diante de situações em que ocorra a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida;
- ✓ Não praticar o fracionamento de nota fiscal ou recibo para potencializar reembolsos.

- ✓ Fornecimento de Informações Falsas: O usuário não deve fornecer informações incorretas, omissas ou fraudulentas sobre seu estado de saúde, histórico médico ou outras informações necessárias para a avaliação e manutenção do plano.
- ✓ Uso Indevido do Plano de Saúde: É proibido o uso do plano de saúde para benefício de terceiros não autorizados, como ceder o cartão de plano para parentes ou amigos.
- ✓ Excesso de Consultas e Exames Sem Justificativa Médica: Visitas excessivas e não justificadas a serviços médicos bem como procurar (o caso de uso de rede diversa quando foi negado em outra)

Assim, os titulares e beneficiários devem zelar pelo uso racional e sustentável da ANAFE SAÚDE.

2. NOSSAS CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO

A nossa conduta no local de trabalho deve sempre buscar a excelência em prestação de serviços de saúde, de maneira ética e sustentável. Portanto, é dever de todos em relação aos temas a seguir:

a) Direitos Humanos

A ANAFE SAÚDE respeita e zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso e compartilhando a responsabilidade de desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa.

b) Discriminação e Preconceito

Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela ANAFE SAÚDE.

Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional.

Prezamos por um comportamento responsável, enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento da ANAFE SAÚDE de forma respeitosa e igualitária.

É proibido, independente da função ou cargo que ocupam, a todos os colaboradores:

- ✓ Exercer qualquer forma de preconceito ou discriminação social, por raça, ideologia, sexo, religião, idade, orientação sexual ou política, doença, vício, aparência ou condições físicas;

- ✓ Quaisquer comentários inadequados ou insinuações pejorativas que possam denegrir a imagem, a honra, a intimidade e a vida privada de outro colaborador, sejam diretos ou indiretamente ao próprio ou a terceiros.

c) Segurança da Informação

A ANAFE SAÚDE considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Portanto, devemos:

- ✓ Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);
- ✓ Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da empresa, a menos que isso seja liberado por áreas ou pessoas autorizadas a fazê-lo;
- ✓ Manter sigilo profissional: ter cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da operadora e de pessoas que utilizam os serviços. Esse cuidado deve ser tomado em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos;
- ✓ Obter autorização prévia do superior imediato ou área responsável para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da ANAFE SAÚDE;

- ✓ Não realizar trabalhos acadêmicos sobre a ANAFE SAÚDE ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, sem autorização expressa dos responsáveis, sendo indispensável o acompanhamento da área responsável pelo assunto e da área de Comunicação. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na ANAFE SAÚDE é de propriedade exclusiva da instituição;
- ✓ Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da ANAFE SAÚDE, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação. Essas normas e procedimentos devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações em saúde, redigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e Conselho Federal de Medicina (CFM).
- ✓ Comunicar ao superior imediato ou área responsável todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização para que a empresa possa tomar as da ANAFE SAÚDE providências;
- ✓ Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização;
- ✓ Reportar o mais rápido possível à área de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados.

d) Cuidados com a propriedade intelectual

Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização, são de propriedade da ANAFE SAÚDE, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização formal dos administradores da ANAFE SAÚDE.

e) Utilização de internet e redes sociais

Para a ANAFE SAÚDE, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da organização como entidade sólida e confiável. A participação dos seus colaboradores na internet e mídias sociais afeta a reputação e credibilidade da marca. Logo, alguns cuidados são essenciais:

- ✓ Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos beneficiários em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da ANAFE SAÚDE, em casos que possam prejudicar a imagem da organização;
- ✓ Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da ANAFE SAÚDE, deve-se atentar se o que publica vai contra os valores éticos que permeiam os negócios da instituição. Zelamos pelo cuidado ao próximo, honestidade, a integridade, o respeito, a lealdade, a dignidade, a responsabilidade, confiança e a transparência;
- ✓ Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;
- ✓ Não disseminar, por quaisquer meios, incluindo correio eletrônico e internet eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da ANAFE SAÚDE;

- ✓ Cadastrar-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais;
- ✓ Compartilhar campanhas e postagens referentes à ANAFE SAÚDE, somente quando já divulgadas oficialmente pela operadora.

f) Cuidados com a marca ANAFE SAÚDE

A marca ANAFE SAÚDE possui uma identidade sólida. Ela transmite nosso compromisso com a vida, e pessoas, e, por isso, cada profissional deve zelar por ela. Isto significa que a percepção das pessoas acerca da marca ANAFE SAÚDE pode ser influenciada pela postura de cada indivíduo que representa a empresa.

Por esta razão, faz-se necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento deste ativo.

g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da ANAFE SAÚDE

O cuidado com o patrimônio e os recursos da empresa é exemplo de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a organização. Sendo assim, são deveres de todos:

- ✓ Zelar pela integridade do patrimônio da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da ANAFE SAÚDE. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações;
- ✓ Utilizar os meios de comunicação da organização (internet, e-mail, telefone) para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolera-se a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho. Os recursos e os equipamentos de tecnologia da informação e comunicação são bens da ANAFE SAÚDE para uso exclusivo das atividades de seu interesse. A instituição reserva-se o direito de controlar e monitorar, sem aviso prévio, todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos.

h) Relacionamentos pessoais

O cuidado para assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho deve ser observado. Para isso, são deveres de todos:

- ✓ Respeitar as diretrizes adotadas na ANAFE SAÚDE;

- ✓ Informar previamente ou no menor tempo possível à área de Desenvolvimento Humano as situações de relacionamento, sendo afetivo, de parentesco ou amizade, que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos, prevalecendo o mecanismo adotado pela ANAFE SAÚDE.

i) Assédio Moral

Todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno cujo assédio moral seja inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, sempre serão motivos de preocupação, alerta e ação imediata, em hipótese alguma na ANAFE SAÚDE será tolerado:

- ✓ Qualquer assédio seja ele moral, sexual, econômico, abuso de autoridade ou qualquer outra natureza, exercido por qualquer nível hierárquico ou nas relações entre colaboradores dentro ou fora do ambiente de trabalho;
- ✓ Utilizar de sua posição ou poder delegado pela empresa para coagir ou agir contra seus princípios e valores pessoais ou corporativos;
- ✓ Utilizar do cargo para obter vantagens e/ou favorecimentos em benefício próprio ou de terceiros;
- ✓ Solicitar ações ou atividades que não façam parte do escopo da função do colaborador e que, por consequência, possam causar-lhe qualquer tipo de humilhação, constrangimento ou medo;
- ✓ Qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu empregado ou degradando o clima de trabalho.

j) Assédio Sexual

Todos devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua posição na empresa. Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos. É dever de todos que, em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa desta situação seja definida, por meio da formalização junto à área competente.

k) Vestuário

A ANAFE SAÚDE entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, tendo em vista que a atividade laboral na ANAFE SAÚDE também pode envolver presença de entidades externas, visitação a ambiente de cultura empresarial distinta da sua e/ou contato com pessoas com percepções distintas sobre o grau necessário de formalidade, é dever de cada empregado buscar a adequação de seu vestuário ao contexto em que estiver prezando pela adequação da formalidade e seguindo as diretrizes e regras de cada local.

l) Saúde e segurança

A ANAFE SAÚDE reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direito fundamental e elemento essencial para sua sustentabilidade. Todas as decisões tomadas devem proteger a saúde e a segurança no local de trabalho. Portanto, são considerados deveres:

- ✓ Seguir normas e procedimentos requeridos pela ANAFE SAÚDE na realização de suas atividades profissionais, obedecendo sempre normas de saúde e segurança do trabalho e incorporado nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos – quando a função exigir – não aceitando executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, preservando em sua integralidade

- ✓ física e de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo;
- ✓ Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para atividade, jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou em nossos eventos. É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica. Uma atitude que ameace ou atinja um colaborador de maneira violenta ou potencialmente violenta deve ser formalizado imediatamente ao canal apropriado disponibilizado pela ANAFE SAÚDE.

m) Consumo de álcool e outras drogas

A ANAFE SAÚDE incentiva o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de suas equipes. Dessa forma, não é permitido utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas e narcóticos não prescritos ou qualquer outra substância controlada conforme definida pela lei penal no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada à ANAFE SAÚDE.

3. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

a) Conflito de Interesse

Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da ANAFE SAÚDE e não causem dano à sua imagem e reputação. Deste modo, é de extrema importância seguir as observações:

- ✓ Não receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável;
- ✓ Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios;
- ✓ Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade;
- ✓ Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a norma de recrutamento da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiário ou fornecedor, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a autorização da ANAFE SAÚDE pelo superior imediato;
- ✓ Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na ANAFE SAÚDE;
- ✓ Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores;
- ✓ Informar ao superior imediato e a área de Desenvolvimento Humano sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza;

- ✓ Não comercializar bens, produtos ou serviços nas instalações ou ambientes da ANAFE SAÚDE.
- ✓ Incluir, nos processos de pagamento, informações claras e documentos válidos, que não deixem dúvidas quanto à motivação das despesas ou reembolsos.

b) Corrupção

A ANAFE SAÚDE deve combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, suborno, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras. Portanto, é dever de todos seguir as seguintes diretrizes:

- ✓ É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente;
- ✓ São proibidos e intoleráveis por parte da ANAFE SAÚDE não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.

c) Brindes, Presentes e Hospitalidades

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer regras. Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários e parceiros da ANAFE SAÚDE) desde que:

- ✓ Sejam de caráter simbólico;
- ✓ Não ultrapassem o valor de 1/5 do salário-mínimo nacional vigente. A destinação de brindes com valor acima do determinado depende de um processo de governança local, e os casos devem ser levados ao superior imediato;
- ✓ Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal;
- ✓ Descontos em serviços sejam revertidos à ANAFE SAÚDE e não incorporados pelo recebedor;
- ✓ Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da ANAFE SAÚDE sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados;
- ✓ Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos à ANAFE SAÚDE em caráter institucional, sem destinatário exclusivo;
- ✓ Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertençam à ANAFE SAÚDE. Neste caso, a empresa pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático;

- ✓ Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à ANAFE SAÚDE fiquem com o recebedor;
- ✓ Seja estimulada a forma generalizada de distribuição de brindes ou presentes por beneficiários, fornecedores ou parceiros, sem que se destine exclusivamente a uma única pessoa;
- ✓ Nenhum colaborador deve solicitar doações de fornecedores.

4. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS DE RELACIONAMENTOS EXTERNOS

Os públicos de interesse da ANAFE SAÚDE são todos aqueles que podem afetar, ser afetados ou se percebem afetados pela operadora. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes. Neste sentido, são considerados deveres os seguintes padrões de conduta:

a) Clientes (Patrocinadores e Beneficiários)

É compromisso da ANAFE SAÚDE, ajudar no processo de criação de valor junto aos clientes, atendendo suas expectativas, transmitindo segurança e confiança no desenvolvimento de soluções. Nesse sentido, devemos:

- ✓ Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos;
- ✓ Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa, transparente e eficaz, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos;
- ✓ Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente;
- ✓ Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
- ✓ Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;

- ✓ Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
- ✓ Jamais favorecer um cliente em detrimento de outro;
- ✓ Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes;
- ✓ Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da ANAFE SAÚDE;
- ✓ Zelar pela segurança do cliente e seus respectivos bens, que porventura possam ter sido deixados aos cuidados da empresa;
- ✓ Ouvir e receber toda e qualquer reclamação, sugestão, elogio, agradecimento, denúncia, dúvida, bem como responder o cliente, sempre que este solicitar ou a situação assim exigir.

b) Fornecedores de Serviços Administrativos

Na relação com fornecedores, a ANAFE SAÚDE deve:

- ✓ Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da ANAFE SAÚDE. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como, concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício;
- ✓ Realizar negócios com fornecedores de boa reputação, com base nos parâmetros exigidos de due diligence;
- ✓ Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes,

e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;

- ✓ Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente;
- ✓ Cumprir os regulamentos, políticas e código de conduta ética da ANAFE SAÚDE.

c) Fornecedores de Serviços de Saúde

Na relação com fornecedores, a ANAFE SAÚDE deve:

- ✓ Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da ANAFE SAÚDE por meio de processos objetivos e transparentes;
- ✓ Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral;
- ✓ Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da ANAFE SAÚDE, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens;
- ✓ Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos;
- ✓ Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas

com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde;

- ✓ Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais;
- ✓ Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação civil, e os casos de urgência e emergência.

d) Poder Público

- ✓ Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social. E não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência;
- ✓ Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos beneficiários e da ANAFE SAÚDE. Qualquer orientação a respeito dessas questões deverá ser obtida nas áreas jurídica e de regulação;
- ✓ Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da ANAFE SAÚDE, expondo as opiniões de forma clara e objetiva;
- ✓ Jamais oferecer qualquer vantagem a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente;
- ✓ Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem para si ou para outrem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

e) Sindicatos e Associações de Classe

- ✓ Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e os acordos coletivos de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares;
- ✓ Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem;
- ✓ Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes a faculdade de contribuir com os sindicatos e obrigatoriedade quanto às associações de classe.

f) Mídia

- ✓ Delegar a comunicação da ANAFE SAÚDE aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da ANAFE SAÚDE se apresente de forma unificada e zelando pela reputação da empresa, conforme diretrizes e políticas internas;
- ✓ Somente conceder declarações e entrevista, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz da ANAFE SAÚDE devidamente preparado, ou venha a ser requisitado de forma extraordinária.

g) Meio ambiente

Mudança de postura e responsabilidade ambiental fazem parte da postura da ANAFE SAÚDE, desta forma os colaboradores da ANAFE SAÚDE devem:

- ✓ Evitar o desperdício de água e todos os tipos de energia;
- ✓ Evitar o uso de copos descartáveis;

- ✓ Evitar impressão de papeis, e se for imprimir, usar frente e verso;
- ✓ Promover a reciclagem e utilizar rascunhos;
- ✓ Economizar energia elétrica, desligando lâmpadas, eletrônicos e ar-condicionado, quando desnecessário;
- ✓ Incentivar, apoiar e participar de práticas no trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pela ANAFE SAÚDE, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto;
- ✓ Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao meio ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade diária;
- ✓ Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente;
- ✓ Manter ativas as boas práticas ambientais já adotadas pela ANAFE SAÚDE, de forma a colaborar com um futuro sustentável.

5. PREVENÇÃO E COMBATE À FRAUDE E CORRUPÇÃO

- ✓ Não são admitidas práticas ilícitas, nem suas tentativas, tais como corrupção, suborno, extorsão, propina, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.
- ✓ Repudiamos a estruturação de todo e qualquer esquema ilícito ou de má-fé criado com a intenção de obtenção de ganhos ou conquista de vantagens particulares;
- ✓ É proibida a distorção deliberada de números e indicadores, a falsificação e adulteração de documentos, equipamentos, sistemas operacionais, ou qualquer outro patrimônio das empresas.

6. CONSEQUÊNCIAS DE VIOLAÇÕES

O descumprimento deste Código de Conduta por parte dos Profissionais, Conselheiros, Membros de Comitês, Titulares e beneficiários, implicará penalidades de acordo com a gravidade do fato, podendo ser aplicada advertência, suspensão ou rescisão contratual, assim como outras medidas legais cabíveis.

7. CANAL DE DENÚNCIAS

Quaisquer dúvidas quanto à interpretação ou omissão de assuntos tratados neste Código de Conduta-Ética, assim como a comunicação de quaisquer preocupações ou suspeitas de violações, poderá ser realizada nos canais de denúncia. Todas as manifestações serão tratadas com confidencialidade.

Os seguintes canais de comunicação estão disponíveis aos colaboradores, fornecedores e parceiros:

- ✓ E-mail: protecaodedados@anafesaude.com.br
- ✓ Formulário eletrônico no site institucional: <https://anafesaude.com.br/canal-de-denuncias-anafe-saude>
- ✓ Correspondência: St. Bancário Norte Q 2 - Brasília, DF, 70040-905
Condomínio do Edifício Engenheiro Paulo Maurício Sampaio 6º andar,
sala 601/608

O teor das denúncias deve ser o mais completo possível, a fim de possibilitar o início de eventual processo de investigação.

As denúncias serão tratadas de forma sigilosa e confidencial, assim como a condução da investigação, sem retaliação, discriminação, perseguição ou ação disciplinar contra o denunciante quando agir de boa-fé, denunciar com base em uma convicção razoável de violação ou suspeita de violação das diretrizes do Programa de Compliance da ANAFE SAÚDE, em especial seu Código de Conduta Ética, políticas e procedimentos internos, e com a legislação vigente, incluindo casos de suspeitas de fraudes, subornos, desvios de conduta e quaisquer outras atitudes que possam expor negativamente a imagem da ANAFE SAÚDE.

Não relatar diante do conhecimento de possíveis violações por colaboradores, clientes, fornecedores ou parceiros será considerado conduta antiética, passível da aplicação das penalidades cabíveis conforme políticas internas da ANAFE SAÚDE.

O relato de situações não verídicas com o objetivo de prejudicar outras pessoas ou a organização por interesses pessoais será igualmente considerado conduta antiética, com passível aplicação das penalidades.

Após apuração, verificação e conclusão das denúncias, o conteúdo de sua resolução deverá permanecer em sigilo para resguardar o processo de investigação e de foro pessoal das pessoas envolvidas.

8. COMITÊ DE INTEGRIDADE

O comitê de integridade é formado por Profissionais indicados pela Diretoria Executiva, atribuindo ao órgão as seguintes responsabilidades:

- ✓ Avaliação e parecer sobre as violações do Código de Conduta e políticas institucionais que deverão ser entregues à Diretoria. Em casos que envolvam Dirigentes, o parecer deverá ser submetido ao Conselho Deliberativo;
- ✓ Análise e direcionamento dos casos não previstos no Código de Conduta;
- ✓ Revisão e proposição de atualização do Código de Conduta e políticas institucionais;
- ✓ Promoção da capacitação e difusão da cultura ética.

9. COMPLIANCE

Compliance: Vem do verbo em inglês “to comply”, que significa “cumprir, executar, satisfazer, realizar o que lhe foi imposto”, ou seja, compliance é o dever de cumprir, estar em conformidade e fazer cumprir leis e regulamentos internos e externos impostos às atividades da empresa.

É importante estabelecer na empresa o conceito de “ser e estar” em Compliance:

“Ser Compliance” é conhecer as normas da organização, seguir os procedimentos recomendados, agir em conformidade e sentir o quanto é fundamental a ética e a idoneidade em todas as nossas atitudes. “Estar em Compliance” é estar em conformidade com leis e regulamentos internos e externos.

ANS Nº 42331-9



Anafe
SAÚDE