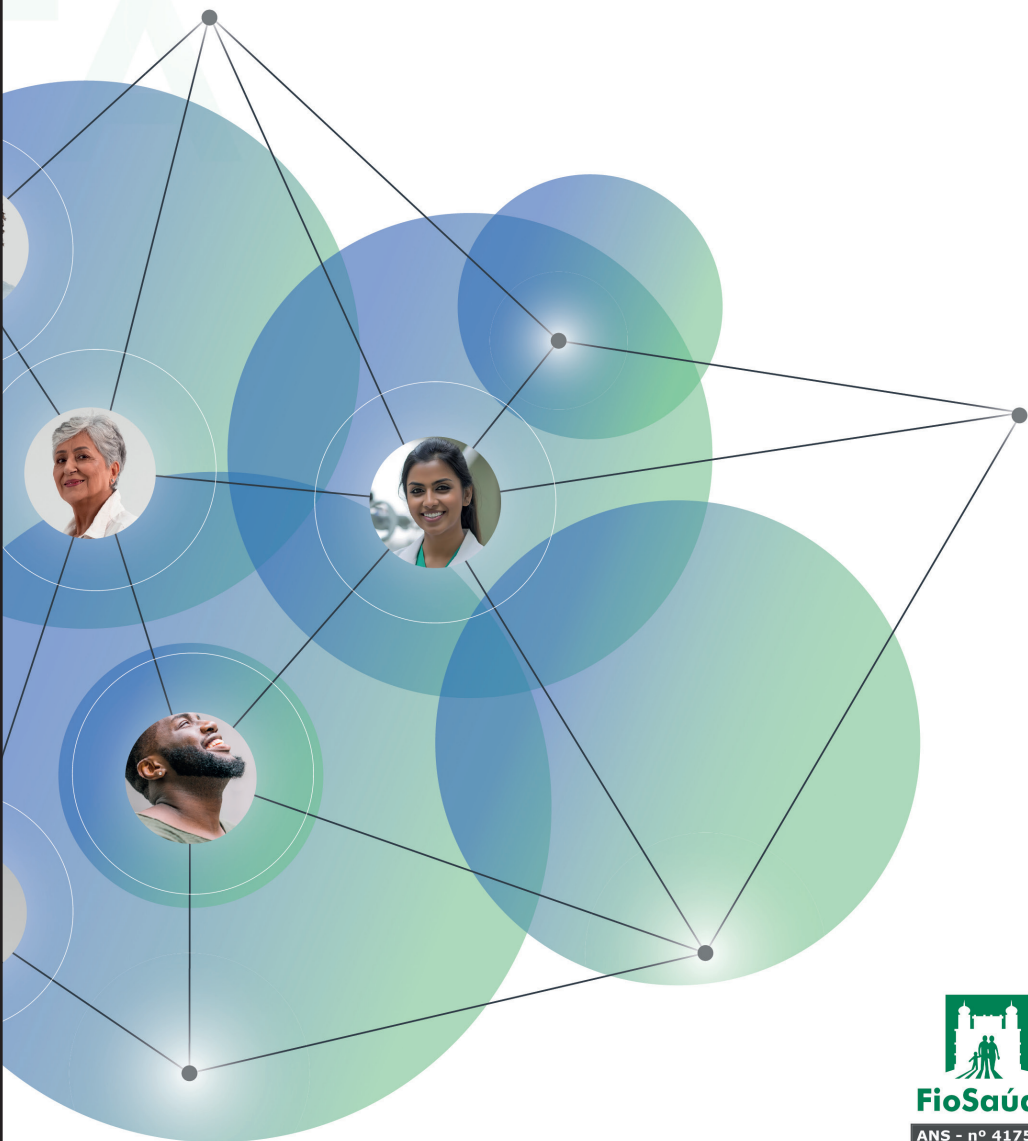


CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA



FioSaúde

ANS - nº 41754-8

sumário

Mensagem da Diretoria	4
Compromisso com a missão, visão e valores da FioSaúde	6
Propósito do Código de Ética e Conduta	7
Aplicabilidade (Quem deve seguir esse código)	8
Integridade sempre	9
Responsabilidade dos líderes	10
Alinhamento com o Programa de Integridade	12
Governança do Código de Conduta	12
Canal da Integridade	12
Proteção ao Denunciante e não retaliação	14
Processo de Apuração de Denúncias	15
Assessoria da Qualidade e Integridade	16
Comitê de Ética e Conduta	17
Reforço à Cultura de Aprendizado Ético	17
Consequências para Violações do Código	18
Atualizações, Revisões e Aprovações do Código	19
Condutas Tolerância Zero	20
Princípios Éticos Fundamentais	22
Respeito e Dignidade	22
Ética, Integridade, Conformidade e Transparência	23

Sumário

Sustentabilidade	23
Diversidade, Equidade e Inclusão	26
Uso Ético da Inteligência Artificial	27

Conduta no Ambiente Interno 28

Diversidade, equidade e inclusão	29
Assédio Moral e Sexual	29
Proteção e Uso do Patrimônio (ativos, recursos e marca)	32
Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	33
Confidencialidade e Segurança da Informação	35
Fraudes	36

Conflitos de Interesse 37

Parentesco e relacionamento afetivo entre colaboradores	38
Contratação de fornecedores e parceiros	38
Atividades profissionais externas	40
Participação política	40
Brindes, presentes, refeições, hospitalidades e viagens	40

Conduta nas Relações Externas 43

Beneficiários	43
Agentes intermediários	43
Parceiros e Fornecedores	43
Imprensa e uso das redes sociais	44
Combate à Corrupção e Suborno	46
Cumprimento de Leis e Regulamentos	48
Conscientização	48

Declaração de **compromisso** da alta direção com a integridade e ética

Na qualidade de alta direção da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz – FioSaúde, estamos empenhados em promover e manter os mais altos padrões de integridade e ética em todas as nossas operações e interações. Reconhecemos que a integridade é a base de nossa missão de fornecer cuidados de saúde de qualidade aos nossos beneficiários e de atuar de forma responsável em nosso setor.

Nosso compromisso inclui:

Conformidade Legal: Comprometemo-nos a cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis ao setor de saúde suplementar. Agiremos sempre de acordo com os mais rigorosos padrões legais e éticos.

Transparência e Responsabilidade: Promoveremos uma cultura de transparência em todas as nossas operações, fornecendo informações claras e acessíveis a todos os nossos beneficiários, colaboradores e parceiros. Assumiremos total responsabilidade por nossas ações.

Respeito e Dignidade: Trataremos todos os indivíduos com respeito, dignidade e equidade, independentemente de sua origem, condição social, raça, gênero ou orientação sexual. Acredi-



tamos que a diversidade é um valor fundamental.

Proteção de Dados: Garantiremos a segurança e a privacidade dos dados de nossos beneficiários, adotando medidas rigorosas de proteção de dados e cumprindo todas as regulamentações de privacidade.

Prevenção de Conflitos de Interesses: Identificaremos e gerenciamos conflitos de interesses de forma transparente e imparcial para garantir que nossas decisões sejam tomadas no melhor interesse de nossos beneficiários.

Combate à Corrupção e Fraude: Repudiamos qualquer forma de corrupção, suborno, fraude ou práticas antiéticas. Implementaremos medidas preventivas e um canal de denúncia para promover uma cultura de integridade.

Responsabilidade Social e Ambiental: Contribuiremos para a comunidade e o meio ambiente por meio de práticas sustentáveis e responsabilidade social. Buscaremos impactar positivamente a sociedade em que operamos.

Esta declaração de compromisso reflete nossa firme determinação em manter a integridade e a ética como valores centrais de nossa operadora de plano de saúde. Incentivamos todos os nossos colaboradores e parceiros a se unirem a nós nessa busca por práticas éticas e responsáveis em nosso setor.



JOSE ANTÔNIO DINIZ DE OLIVEIRA
Diretor Presidente



HAYNE FELIPE DA SILVA
Diretor Admin. Fin.



ARTHUR MONTEIRO BASTOS
Diretor Técnico

DATA: 20 DE ABRIL DE 2026



Compromisso com a missão, visão e valores da FioSaúde

Este Código busca assegurar que todas as ações e decisões estejam alinhadas com os valores da FioSaúde, para o melhor cumprimento da sua missão e alcance da sua visão.

Missão

Contribuir para elevar a condição de saúde e o bem-estar de seus beneficiários

Visão

Ser reconhecida como referência em atenção à saúde

Valores

- ▶ Respeito à vida
- ▶ Ética
- ▶ Equidade
- ▶ Excelência em atenção à saúde
- ▶ Gestão participativa
- ▶ Sustentabilidade

Propósito do Código de Ética e Conduta

Este código visa estabelecer diretrizes claras para a conduta esperada de todos os colaboradores da FioSaúde. Busca promover a ética nas relações internas e externas, reforçar o cumprimento das leis, fortalecer os valores institucionais elevando a confiança, o respeito, a transparência e a dignidade nas relações;

Ademais, objetiva:



Orientar a conduta de todos, promovendo a adoção de elevados padrões de integridade;



Prevenir e administrar conflitos de interesses;



Servir como referência na condução de situações que possam ocorrer no cotidiano, sendo este um norteador para avaliação e tomada de decisão, não se limitando ao conteúdo apresentado; e



Preservar a imagem e a reputação da FioSaúde.

Os Códigos de Ética e Conduta existentes para categorias profissionais específicas, também deverão ser respeitados e observados por todos que exercem tais funções na ou em nome da FioSaúde.

Para favorecer a apropriação do conteúdo foram inseridos, exemplos não exaustivos de condutas esperadas e não aceitas pela FioSaúde.

Aplicabilidade

(Quem deve seguir esse código)

Este Código se aplica a todos os colaboradores e dirigentes da FioSaúde, doravante denominados como “todos”.

As diretrizes estabelecidas neste Código de Ética e Conduta são obrigatórias e, como tal, devem ser sempre observadas por todos, a todo tempo.

Para efeito deste Código, são considerados como colaboradores da FioSaúde toda pessoa física que:

I. Tenha vínculo celetista com a FioSaúde;

II. Preste serviço nas dependências da FioSaúde;

III. Atue como estagiário ou Jovem Aprendiz.



Integridade sempre

Agir de forma íntegra significa fazer o que é certo para a FioSaúde e para todas as partes interessadas – como colaboradores, fornecedores, parceiros e beneficiários.

Tomar decisões corretas e idôneas na FioSaúde depende de cada um. Por isso, no momento de lidar com cada situação, é fundamental avaliar sempre:

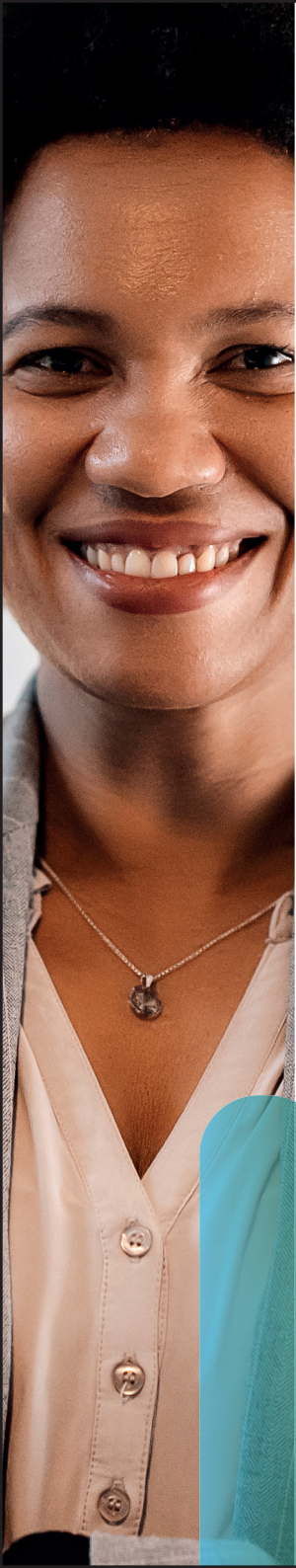
- ▶ É legal?
- ▶ Está de acordo com o Código de Ética e Conduta?
- ▶ Está alinhado aos valores e diretrizes da FioSaúde?
- ▶ Se todos tiverem a mesma conduta o resultado será positivo?
- ▶ Se minhas ações fossem a público eu ficaria orgulhoso(a)?
- ▶ Eu me sentiria à vontade para conversar com a minha família sobre minha forma de agir dentro e fora da instituição?

Atenção:

Se qualquer das perguntas acima resultar em uma resposta negativa, peça orientação imediatamente, pois provavelmente não é a melhor conduta a ser seguida.

Embora este Código não consiga abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade, sempre que houver dúvidas, você pode procurar seu superior imediato. Caso a dúvida persista, entre em contato com a Assessoria da Qualidade e Integridade ou a Gestão de Pessoas que poderão orientá-lo.

A responsabilidade pela gestão e aplicabilidade desse Código é compartilhada. Sua violação poderá não apenas acarretar consequências administrativas e jurídicas, mas também poderá comprometer a reputação da FioSaúde.



Responsabilidade dos líderes

A responsabilidade daqueles que ocupam posição de liderança na FioSaúde é ainda mais significativa, pois além de criar as condições necessárias para o desenvolvimento do trabalho, possuem a missão de vivenciar e disseminar as diretrizes deste Código. Portanto é dever dos líderes:

- ▶ **Liderar pelo exemplo**, adotando atitudes e comportamentos alinhados com os valores da FioSaúde.
- ▶ **Promover e comprometer-se** com uma conduta ética, incluindo o tratamento isento em situações que caracterizem conflitos de interesses de relacionamento pessoal e profissional, sejam efetivos ou potenciais;
- ▶ **Tomar todas as medidas cabíveis** para proteger a confidencialidade de informações restritas sobre a FioSaúde.
- ▶ **Evitar conflitos de interesses**, comunicando ao Comitê de Ética e/ou a Assessoria da Qualidade e Integridade qualquer relacionamento ou transação que possa presumir a existência potencial de situações dessa natureza ou qualquer violação às diretrizes deste Código;
- ▶ **Apoiar e zelar** pelo cumprimento de todas as regras e procedimentos de integridade da organização;
- ▶ **Assegurar a observância** deste Código de Éti-

ca e Conduta e transmitir o seu conteúdo aos colaboradores de sua equipe cobrando a sua aplicação;

- ▶ **Garantir o cumprimento** de todas as políticas institucionais e demais instrumentos normativos que complementam este Código.
- ▶ **Ser proativo na solução** de temas relacionados com potenciais conflitos ou condutas inadequadas em sua equipe, dando encaminhamento rápido e efetivo para aquelas situações que estão ao seu alcance. Em caso de dúvida ou quando o assunto for grave, deve ser acionada a Assessoria da Qualidade e Integridade.



Alinhamento com o Programa de Integridade

Este Código é parte essencial do Programa de Integridade da FioSaúde, integrando-se às práticas de compliance, gestão de riscos, controles internos e cultura organizacional ética.

Governança do Código de Conduta

Canal da Integridade

Na FioSaúde, valorizamos a comunicação aberta e honesta. Todos devem se sentir confortáveis para fazer perguntas e levantar questões sem receio de retaliação ou punição.

Agir dessa forma é vital para fortalecer a cultura de integridade e ajudar a FioSaúde a tratar de possíveis complicações antes que essas se tornem problemas maiores. Todos encontram aqui o espaço e a liberdade para se manifestar com segurança.

A FioSaúde disponibiliza um canal que possui a confidencialidade e a



segurança necessárias para receber as denúncias de violações a este Código, garantindo a o tratamento adequado das informações.

Ao vivenciar, testemunhar ou tomar conhecimento de uma conduta que configure descumprimento das orientações deste Código de Ética e Conduta não se cale, procure orientação e relate no Canal da Integridade.

O Canal da Integridade tem total garantia de sigilo. Ele é administrado por uma empresa terceirizada, gerenciado pela Assessoria da Qualidade e Integridade e as denúncias são apuradas pelo Comitê de Ética e Conduta.

As denúncias recebidas são verificadas com independência, técnica e responsabilidade, de forma justa e imparcial. Em caso de comprovação da violação, são tomadas as medidas disciplinares e/ou legais cabíveis.

No Canal da Integridade, não é obrigatória a identificação de quem faz a denúncia, caso a pessoa prefira preservar o seu anonimato. É possível acompanhar o andamento por meio do número de protocolo, esclarecer dúvidas com a Assessoria da Qualidade e Integridade e incluir novas informações a denúncia por meio do número de protocolo que é fornecido no encaminhamento.

O Canal da Integridade, existe para uso interno (colaboradores) e, também externo, (terceiros, fornecedores, beneficiários e parceiros). O atendimento funciona 24 horas por dia, todos os dias.

Todas as denúncias serão respondidas e é mantido sigilo absoluto sobre todas as informações trocadas.

Contatos do Canal de Integridade

Site: www.contatoseguro.com.br/fiosaude

Telefone: 0800 810 8719

Condutas esperadas

Reportar, de forma respeitosa, qualquer situação de assédio, discriminação, conduta imprópria ou violações do código.

Encaminhar dúvidas sobre regras ou decisões que pareçam incoerentes com o Código.

Condutas proibidas

Deixar de denunciar condutas graves por medo de retaliação.

Usar os canais para denúncias falsas com intenção de prejudicar alguém.

Proteção ao Denunciante e não retaliação

A FioSaúde incentiva a comunicação e oferece todo o apoio para que colaboradores e parceiros de negócio façam questionamentos e levantem questões éticas, denúncias de desvio de conduta ou indícios de comportamento inadequado.

Portanto, não é admitida nenhuma qualquer forma de retaliação ou

punição contra quem, de boa-fé, reportar uma violação a este Código, assegurando a confidencialidade e o anonimato.

Toda pessoa que, de boa-fé, realizar uma denúncia ou comunicar uma suspeita será protegida contra qualquer forma de retaliação, como demissão injusta, perseguição ou represália.

Boa-fé significa agir com honestidade e intenção legítima de proteger a organização, mesmo que a suspeita não se confirme.

Aqueles que tentarem ou praticarem retaliação contra quem comunicar suspeitas ou ajudar na apuração de violações ao Código de Conduta estarão sujeitos às medidas disciplinares previstas.

Processo de Apuração de Denúncias

A apuração de denúncias e violações a este Código será conduzida de forma imparcial, confidencial e transparente, garantindo o direito de defesa ao acusado e o devido processo legal.

Todas as denúncias ou suspeitas serão apuradas de forma técnica e imparcial pelo Comitê de Ética e Conduta, respeitando os princípios do contraditório e da ampla defesa. As decisões são sempre registradas formalmente.

Etapas da apuração de denúncias:

- 1.** Recebimento e Triagem da denúncia
- 2.** Planejamento da Apuração
- 3.** Apuração (fatos, evidências e depoimentos)
- 4.** Conclusão e Relatório final
- 5.** Encaminhamento e monitoramento
- 6.** Arquivamento

Conduas esperadas

Colaborar com a apuração, fornecendo informações com veracidade.

Garantir confidencialidade durante o processo.

Conduas proibidas

Interferir ou pressionar envolvidos na investigação.

Espalhar informações sobre o processo em andamento.

Assessoria da Qualidade e Integridade

Compete a Assessoria da Qualidade e Integridade disseminar o Código de Ética e Conduta, garantindo que todas as políticas e procedimentos internos estejam alinhados com as melhores práticas do mercado.

Comitê de Ética e Conduta

O Comitê de Ética e Conduta é composto por profissionais de diversas áreas da FioSaúde e é responsável pela atualização e monitoramento da aplicação deste Código, avaliar condutas, esclarecer dúvidas e orientar decisões éticas no dia a dia da organização. Ele atua com imparcialidade, isenção, confidencialidade e responsabilidade.

Reforço à Cultura de Aprendizado Ético

A FioSaúde utilizará as apurações de violações como oportunidades de aprendizado, buscando fortalecer a cultura ética e aprimorar os mecanismos de prevenção e correção.

Mais do que punir, o Código busca promover uma cultura de aprendizado e melhoria contínua. As infrações serão consideradas como oportunidades para revisar práticas, reforçar valores e evitar reincidências.

Ações de reforço podem incluir:

- ▶ Treinamentos corretivos.
- ▶ Revisão de políticas ou procedimentos.
- ▶ Comunicação interna sobre aprendizados institucionais.
- ▶ Apoio a equipes envolvidas.



Condutas esperadas

Participar dos treinamentos oferecidos após uma ocorrência.

Colaborar na revisão de processos para corrigir falhas.

Condutas proibidas

Tratar medidas corretivas como “castigo” ou “exposição”.

Repetir a conduta inadequada por não ter sofrido penalidade “pesada”.

Consequências para Violações do Código

A violação deste Código sujeitará o infrator a ações disciplinares, que podem variar de advertência a demissão, dependendo da gravidade da infração, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis.

Violações às diretrizes deste Código podem resultar em advertência verbal, advertência formal, suspensão, desligamento ou outras medidas disciplinares, conforme a situação. A gravidade da sanção considera a intenção, a reincidência e os impactos da conduta.

As ações disciplinares aplicadas pela FioSaúde não dispensam nem

substituem eventuais penalidades legais, por infrações a normas ou regulamentos de órgãos ou entidades com as quais a FioSaúde se relaciona. Todo colaborador sujeito a uma ação disciplinar deverá ser submetido a treinamentos específicos, de acordo com a gravidade do caso.

Atualizações, Revisões e Aprovações do Código

As necessidades éticas mudam com o tempo. Por isso, o Código deve ser revisado periodicamente, preferencialmente a cada dois anos ou sempre que houver mudanças na legislação, na estratégia organizacional, nas melhores práticas de mercado e nos desafios éticos enfrentados pela FioSaúde e sociedade.

Como ocorrem as revisões?

A Assessoria da Qualidade e Integridade e o Comitê de Ética e Conduta elaboram propostas, a Diretoria avalia e submete ao Conselho Deliberativo. Após aprovação, o novo conteúdo é divulgado para todos os públicos.

Ouvidoria:

O Canal da Integridade encaminhará para o canal da Ouvidoria, (<https://fiosaude.omb.com.br/fiosaude/externo/cadastro.do>) as denúncias referentes as relações de consumo.

Condutas tolerância zero

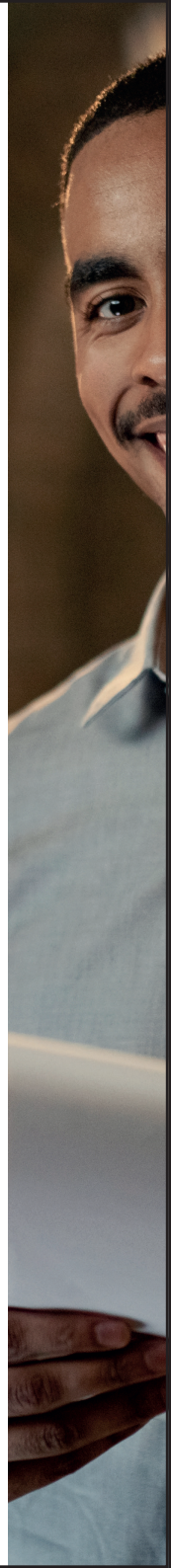
A FioSaúde adota tolerância zero para comportamentos que violem gravemente os direitos das pessoas, comprometam a integridade da instituição ou representem riscos legais, éticos ou reputacionais. Isso significa que essas condutas são inaceitáveis e sujeitas às sanções mais rigorosas, independentemente da hierarquia, tempo de casa ou intenção.

O que é “tolerância zero”?

É o princípio de que determinadas atitudes são tão graves que não podem ser relativizadas, justificadas ou ignoradas.

Condutas com Tolerância Zero na FioSaúde:

Tipo de violação	Exemplo Prático
Assédio Moral ou Sexual	Gritar com colegas, pressionar com humilhação pública, fazer insinuações sexuais.
Discriminação e Preconceito	Tratar pessoas de forma inferior por sua cor, gênero, orientação sexual ou religião.
Corrupção e suborno	Oferecer ou aceitar qualquer vantagem indevida para influenciar decisões.
Fraude ou Falsificação	Alterar documentos, inventar despesas para reembolso, maquiagem relatórios.
Violação de Dados e Privacidade	Acessar prontuários sem justificativa, divulgar dados sensíveis de beneficiários.
Retaliação contra Denunciantes	Perseguir, punir ou constranger quem denunciou uma irregularidade.





Conflito de Interesse Oculto	Participar de decisões que envolvam parentes, sem declarar o vínculo.
Violência Física ou Ameaças	Qualquer ato que coloque a integridade física ou emocional de alguém em risco.
Intimidação	Qualquer ato de causar medo, receio ou temor em alguém, com o objetivo de influenciar ou controlar seu comportamento. É um ato que visa criar um ambiente de pressão ou ameaça, levando a pessoa a se sentir insegura e, consequentemente, a agir de forma diferente do que desejaria.
Chantagem	Uso de ameaça para aceitar algum convite ou se submeter a determinada situação;
Stalking	Perseguição que invade a intimidade da vítima, incluindo contato insistente pelo telefone e pela internet.
Humilhação	Qualquer ato que leve a violação da dignidade da pessoa humana, garantida no artigo 1º, inciso III da Constituição Federal.
Intimidação	Qualquer ato que cause medo ou receio em alguém para que se submeta a uma vontade ou situação imposta. Pode ser verbal, física ou psicológica, e tem como objetivo principal obter um determinado resultado ou alterar o comportamento do indivíduo.

Importante:

Nenhuma dessas condutas será tolerada ou tratada como “caso isolado”. Ao ser identificada, será investigada com prioridade, e poderá resultar em desligamento imediato, comunicação aos órgãos reguladores e responsabilização civil, trabalhista ou criminal.

Se você presenciar ou vivenciar qualquer uma dessas situações, não se cale. Busque orientação imediatamente. Utilize os canais oficiais com segurança e confiança. A ética é responsabilidade de todos.

Princípios Éticos Fundamentais

Respeito e Dignidade

Todos devem ser tratados com dignidade, cortesia e respeito, independentemente de sua posição, origem, identidade, condição ou opinião.

Respeito significa reconhecer o valor de cada pessoa, independentemente de sua função, origem ou opinião. Dignidade é tratar os outros com humanidade, sem humilhar ou excluir.

O que isso significa na prática?

- ▶ Ouvir as pessoas com atenção, sem interromper ou debochar.
- ▶ Não fazer piadas que ridicularizam outras pessoas, ainda que “por brincadeira”.
- ▶ Cumprimentar, agradecer e manter um ambiente cortês e acolhedor.

Condutas esperadas



Tratar todos com cordialidade, mesmo em situações de estresse.

Respeitar as opiniões divergentes em reuniões.

Conduas proibidas

Gritar, xingar ou ofender colegas ou beneficiários.

Fazer comentários depreciativos sobre aparência, sotaque ou origem social.

Ética, Integridade, Conformidade e Transparência

Agir com integridade significa fazer o certo, mesmo diante de desafios. É dever de todos cumprir as leis, normas regulatórias e políticas internas, com transparência e honestidade.

A FioSaúde se compromete com a integridade em todas as ações, a conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis e a transparência na gestão e comunicação de informações.

Conduas esperadas

Conhecer e respeitar o Código de Ética e Conduta, agindo em conformidade com suas disposições.

Comunicar um erro cometido, para que ele seja corrigido.

Condutas esperadas

Seguir os regulamentos internos, mesmo quando não há fiscalização. E questionar decisões que pareçam incoerentes com os valores da instituição.

Condutas proibidas

Omitir informações importantes em relatórios.

Prometer algo a um beneficiário que a instituição não pode cumprir.

Silenciar diante de comportamentos antiéticos por medo ou indiferença.

Sustentabilidade

As ações da FioSaúde devem considerar os impactos ambiental, social e econômico, com foco na eficiência da utilização dos recursos e na promoção do bem-estar social por meio do fomento à essa agenda e do incentivo ao voluntariado e a cidadania.

Condutas esperadas

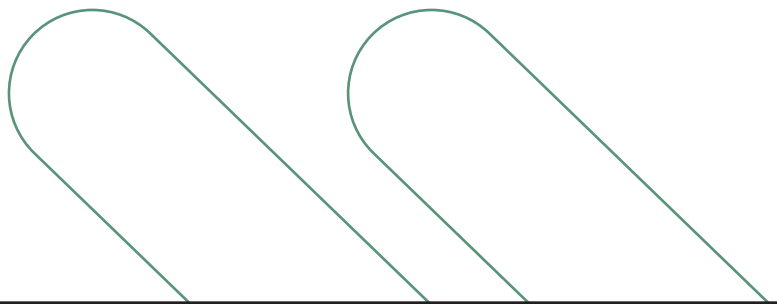
Reutilizar papel e materiais de escritório sempre que possível.

Apoiar campanhas sociais promovidas pela instituição.

Condutas proibidas

Jogar lixo comum em local de coleta seletiva.

Desprezar ações voluntárias alegando “não ser obrigação”.



Diversidade, Equidade e Inclusão

A FioSaúde valoriza a pluralidade e a diversidade, respeitando as diferenças e buscando a equidade, acesso e a inclusão de todos, independentemente de raça, gênero, sexo, idade, religião, cor, condição social, nacionalidade, deficiência física ou mental.

Condutas esperadas

Acolher e incentivar colegas a participarem das ações promovidas pela FioSaúde, mesmo os mais tímidos.

Adaptar materiais ou ambientes para pessoas com deficiência.

Condutas proibidas

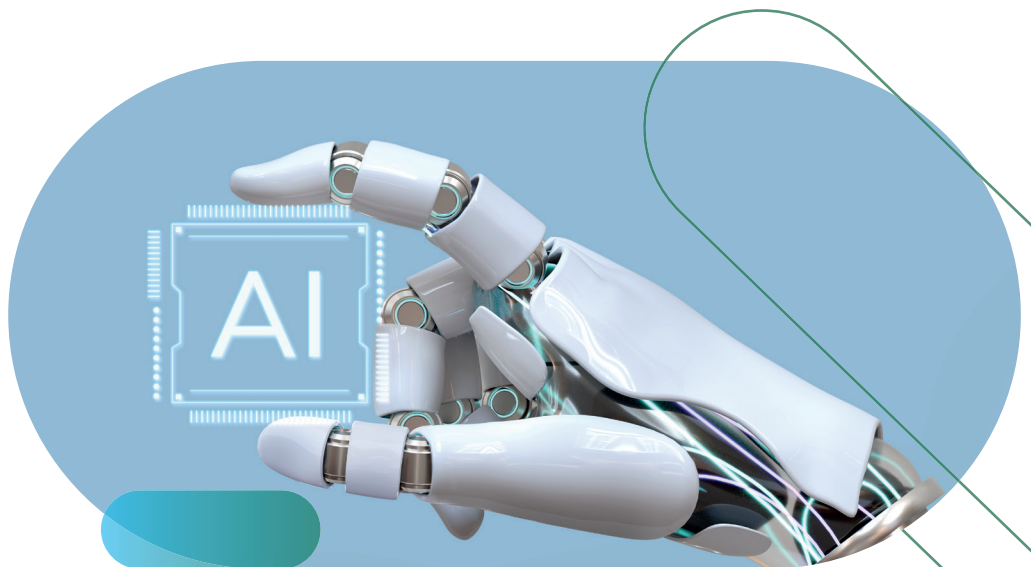
Fazer piadas com orientação sexual, cor da pele ou deficiências.

Deixar de considerar a opinião de alguém por achar que “não entende”.

Uso Ético da Inteligência Artificial

A FioSaúde compreende que a Inteligência Artificial (IA) está transformando o setor de saúde, as organizações e o mundo, trazendo benefícios como automação de tarefas, análise de dados e melhoria da experiência do usuário. Porém, seu uso deve ser orientado por valores humanos e princípios éticos fundamentais:

- ▶ **Transparência:** direito de toda pessoa saber quando está interagindo com sistemas automatizados.
- ▶ **Privacidade e Proteção de Dados:** todo dado tratado por IA deve estar protegido e em conformidade com a LGPD.
- ▶ **Justiça e Não Discriminação:** algoritmos não devem gerar ou reforçar desigualdades.
- ▶ **Supervisão Humana:** decisões críticas ou sensíveis (como autorizações, cobertura, reembolsos) sempre terão análise humana.
- ▶ **Responsabilidade Institucional:** a FioSaúde responde por toda aplicação tecnológica que implemente.



Conduta no Ambiente Interno

Um ambiente saudável se constrói com respeito mútuo, empatia, escuta ativa e cooperação. A FioSaúde cultiva relações profissionais com base em ética, comunicação clara e valorização das diferenças.

Os colaboradores devem manter um relacionamento pautado no respeito, na colaboração, no trabalho em equipe, evitando qualquer forma de discriminação, assédio ou violência.

Condutas esperadas

Acolher novos colaboradores com paciência e apoio.

Ajudar colegas na compreensão de processos, mesmo que não seja obrigação formal.

Respeitar o tempo e o modo de trabalho dos demais.

Condutas proibidas

Fazer fofocas ou espalhar boatos sobre colegas.

Ignorar e-mails ou pedidos de apoio deliberadamente.

Recusar-se a trabalhar com determinado colega por preconceito.

Diversidade, equidade e inclusão

A FioSaúde mantém o compromisso de criar um local de trabalho de inclusão e aceitação, onde todos, sem exceção, se sintam confortáveis para ser quem são. E está comprometida em promover ações visam assegurar oportunidades de trabalho justas. Isso significa tratamento igual em todos os momentos: contratação, promoção, treinamento, compensação, rescisão e ação corretiva.

Nenhuma atitude discriminatória por parte de nenhum colaborador, fornecedor ou terceiros será tolerada.

Assédio Moral e Sexual

Assédio é toda forma de constrangimento, humilhação, manipulação ou insinuação inapropriada que cause dano psicológico ou constranja a vítima. A FioSaúde repudia qualquer tipo de assédio, seja moral, sexual ou psicológico.

Assédio moral

De acordo com a resolução do CNJ nº 351, de 28 de outubro de 2020, assédio moral é “a violação da dignidade ou integridade psíquica ou física de outra pessoa por meio de conduta abusiva, independentemente de intencionalidade, por meio da degradação das relações socioprofissionais e do ambiente de trabalho, podendo se caracterizar pela exigência de cumprimento de tarefas desnecessárias ou exorbitantes, discriminação, humilhação, constrangimento, isolamento, exclusão social, difamação ou situações humilhantes e constrangedoras suscetíveis de causar sofrimento, dano físico ou psicológico”.

Como diferenciar assédio moral de atos de gestão

Atos de gestão fazem parte das rotinas do trabalho e das relações entre colaboradores, especialmente de diferentes níveis hierárquicos. Estão sempre vinculados ao interesse da organização e devem ser razoáveis e justificáveis.

Alguns exemplos:



Assédio sexual

O assédio sexual é a “conduta de conotação sexual praticada contra a vontade de alguém, sob forma verbal, não verbal ou física, manifestada por palavras, gestos, contatos físicos ou outros meios, com o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador”.

A prática do assédio sexual pode ser clara ou sutil, declarada ou ape-

nas insinuada, escrita ou manifestada em gestos. Pode ainda acontecer em forma de coação ou chantagem.

Qualquer pessoa pode ser vítima. O assédio sexual pode ocorrer entre pessoas de sexos/gêneros diferentes ou iguais, entre pessoas de diferentes níveis hierárquicos ou não, dentro e fora da FioSaúde. Pode ser físico, verbal ou não verbal e inclusive não presencial (por meio de mensagem de texto, e-mail ou mídia social).

Da mesma forma que o assédio moral o assédio sexual é uma prática grave e que compromete profundamente as relações e o ambiente de trabalho.

Condutas esperadas

Agir com respeito em todas as interações.

Saber ouvir um “não” e respeitar limites interpessoais.

Reportar situações desconfortáveis ao Comitê de Ética e Conduta ou canal adequado.

Condutas proibidas

Cobrar metas com gritos, xingamentos ou exposição pública.

Condutas proibidas

Fazer comentários com duplo sentido sobre a aparência de colegas.

Insinuar vantagens ou ameaças em troca de favores.

Atenção:

O assédio sexual não é apenas uma infração ao Código de Conduta. É também um crime previsto no Código Penal.

Proteção e Uso do Patrimônio (ativos, recursos e marca)

O patrimônio da FioSaúde inclui tanto bens materiais quando imateriais. Fazem parte dele informações, conhecimento produzido, softwares, soluções, instalações e objetos, materiais, ativos financeiros, direitos de propriedade intelectual e a marca.

O patrimônio da FioSaúde deve ser utilizado de forma eficiente, responsável e exclusivamente para fins institucionais.

Condutas esperadas

Evitar impressões desnecessárias.

Utilizar equipamentos com cuidado, reportando falhas ao setor responsável.

Preservar os bens contra perdas, danos e abusos.

Condutas proibidas

Usar e-mail institucional para mensagens pessoais, correntes ou piadas.

Levar materiais de escritório para uso pessoal em casa.

Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

É fundamental garantir o tratamento correto de dados pessoais em meio digital ou físico, sempre de forma legítima, adequada e transparente, conforme as diretrizes da Lei Geral de Proteção de dados - LGPD (Lei 13.709/2018) para o melhor desempenho das atividades da FioSaúde.

A FioSaúde trata dados sensíveis relacionados à saúde de seus beneficiários. É dever de todos garantir a confidencialidade, o uso ético e o tratamento adequado dessas informações.

Condutas esperadas

Reduzir a coleta de dados pessoais ao mínimo necessário.

Checar se o beneficiário realmente é quem está solicitando informações.

Solicitar consentimento antes de usar ou compartilhar dados sensíveis.

Condutas proibidas

Deixar documentos com dados pessoais de beneficiários expostos na tela sem utilização ou impressos sobre a mesa.

Enviar exames ou relatórios médicos por aplicativo de mensagens ou e-mail pessoal.

Discutir casos clínicos fora do ambiente de trabalho.



Confidencialidade e Segurança da Informação

Os dados, informações e documentos pertencentes à FioSaúde devem ser utilizados estritamente para a realização das atividades internas e somente podem ser revelados ou comunicados a pessoas externas à instituição na medida em que houver necessidade e relação profissional com a FioSaúde, comprovadas. Ou se a informação é de domínio público ou em decorrência de determinação legal ou judicial. As informações confidenciais não devem ser discutidas ou reveladas a nenhuma pessoa não autorizada, seja ela empregada ou não da FioSaúde. Em caso de dúvidas, o superior imediato deverá ser consultado ou o Jurídico.

A FioSaúde adota tecnologias e processos para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade, utilizando tecnologias e controles adequados para proteger os dados, contudo é responsabilidade de todos seguir as orientações fornecidas pela TI para garantir a eficácia das medidas de segurança.

Não é recomendável utilizar aplicativos de troca de mensagens em dispositivos pessoais para compartilhar nenhum tipo de dado ou informação de trabalho.

Condutas esperadas

Garantir todas as medidas de segurança apropriadas e necessárias ao compartilhamento e destruição de documentos que contenham informações confidenciais, independente do meio em que tais documentos estejam disponíveis e/ou armazenados.

Comunicar ao superior imediato ou área responsável todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação.

Atualizar senhas periodicamente e não as compartilhar.

Deslogar o computador sempre que precisar se afastar dele.

Condutas proibidas

Escrever a senha em papel colado no monitor.

Deixar documentos com informações críticas, sensíveis ou confidenciais sobre a mesa ou na impressora.

Fraudes

Fraude é qualquer ato realizado para obter ganhos de forma lícita, indevida ou irregular, em prejuízo de outra pessoa ou organização. Essa

ação inclui:

- ▶ Falsificação de documentos e atestados médicos
- ▶ Alteração de dados contábeis, resultados gerenciais e dados pessoais
- ▶ Pagamentos por vias não oficiais
- ▶ Concessão de descontos indevidos, dentre outros

A FioSaúde não tolera condutas de pessoas que no exercício de suas funções queiram obter ganhos por meio de fraudes para si, para terceiros ou mesmo para a própria instituição.

Além de ser uma infração ao Código de Conduta, a prática de fraude é considerada crime, podendo ser enquadrada como estelionato, falsidade material ou ideológica, e é punível nos termos do Código Penal.

Conflitos de Interesse

Conflito de interesse ocorre quando interesses pessoais ou familiares podem interferir nas decisões profissionais. A integridade exige que qualquer possível conflito seja comunicado e avaliado com transparência.

Atitudes e escolhas influenciadas por interesses conflitantes podem abalar a confiabilidade e a credibilidade da FioSaúde.

Declaração de vínculos pessoais

É dever de cada um declarar a Assessoria da Qualidade e Integridade sobre a existência de vínculos pessoais para que seja realizada a avaliação de conflito de interesses, ainda que potencial.

Em caso de conflito, seja real ou potencial, o envolvido deve-se abster, inclusive fisicamente, de participar das discussões e das deliberações que possam gerar conflito de interesses.

Parentesco e relacionamento afetivo entre colaboradores

A FioSaúde respeita profundamente os vínculos entre os colaboradores, entretanto, alguns limites são necessários para mitigar os conflitos de interesses, dentre eles assegurar que não haja nenhum favorecimento ou privilégio, independentemente do grau de parentesco ou do tipo de relacionamento em questão.

Quem é considerado parente?

Para este Código, são considerados parentes: cônjuge, companheiro(a); irmãos, pais, filhos, avós, netos, tios, primos, sobrinhos, agregados (sogros, nora/genro, cunhados, madrasta/padrasto, enteados).

Para este Código, são consideradas pessoas próximas: aquelas com as quais se mantém vínculo societário, relacionamento afetivo ou convivência habitual, seja por laço amoroso ou de amizade, em que possa existir o interesse em beneficiar o outro.

Na FioSaúde é permitido parentesco ou relacionamento afetivo entre colaboradores.

A indicação de familiares para os processos de recrutamento e seleção é permitida, desde que:

O vínculo com a pessoa indicada seja informado claramente;
Seja assumida uma posição isenta, sem nenhuma participação no processo, a fim de assegurar que o candidato seja submetido a todas as etapas, sem exceção.

Contratação de fornecedores e parceiros

A transparência dos processos de contratação de fornecedores e parceiros de negócio podem ter reflexos na reputação e imagem da FioSaúde. Assim, as regras devem ser adotadas de maneira isenta, impar-

cial e clara como uma conduta íntegra em todas as contratações.

Condutas esperadas

Sugerir fornecedores e parceiros, desde que não tenha influência nem participação no processo de tomada de decisão sobre essa contratação.

Condutas proibidas

Obter ou tentar obter vantagem financeira, pessoal, direta ou indireta de fornecedores ou instituições que mantenham relações com a FioSaúde, seja em espécie, itens materiais ou outros.

Usar cargo ou função para conseguir junto dos fornecedores qualquer tipo de vantagem pessoal ou serviços pessoais nas mesmas condições de negociação para a FioSaúde, em benefícios próprio, de membros de sua família ou de terceiros.

Contratar, influenciar na contratação ou ser responsável pela gestão de fornecedores ou parceiros com os quais tenha vínculo de parentesco em qualquer grau.

Atividades profissionais externas

A FioSaúde não proíbe que seus colaboradores exerçam atividades profissionais externas, desde que:

- ▶ Não conflitem com o negócio, interesses e setor de atuação da FioSaúde
- ▶ Não se configurem em conflito de interesse
- ▶ Não interfira na atuação do colaborador.
- ▶ Não utilize o tempo, infraestrutura e os recursos da FioSaúde
- ▶ Não associe as atividades pessoais/particulares à marca FioSaúde

Participação política

A FioSaúde respeita a participação de seus colaboradores em atividades políticas, desde que ela ocorra fora do expediente e do local de trabalho e sem uso da marca.

Caso queiram se candidatar a cargos públicos, eletivos ou por indicação, colaboradores e dirigentes devem se desligar da FioSaúde antes da nomeação para evitar possíveis conflitos de interesse.

Brindes, presentes, refeições, hospitalidades e viagens

Oferecer e receber brindes, presentes, refeições, hospitalidades, viagens e convites para participação em eventos de entretenimento são consideradas práticas de cortesia comuns nas organizações.

Entretanto, elas podem despertar a ideia de interesses envolvidos. É preciso cautela para que essas práticas não gerem expectativas de favorecimento ou de alguma influência na tomada de decisão.



Declaração de brindes e presentes recebidos

É obrigatória a declaração na Assessoria da Qualidade e Integridade de todo e qualquer brinde, presentes, refeições, hospitalidades, viagens e convites para entretenimento de qualquer valor financeiro, com ou sem logomarca da empresa que o oferece para todos os colaboradores da FioSaúde, independentemente, do cargo ou posição hierárquica.

A exceção se aplica somente para itens recebidos em eventos, como congressos e fóruns, distribuídos em caráter geral para todos os participantes.

Não é recomendável receber mais do que duas vezes em um período de 12 meses presentes do mesmo fornecedor, parceiro ou terceiro.

Os colaboradores que atuam na área de aquisições e suprimentos, por estarem diretamente ligados à contratação de fornecedores deverão recusar presentes de qualquer natureza, esclarecendo que o recebimento não é aconselhado pelo Código de Conduta da FioSaúde.

A exceção se aplica somente para itens recebidos em eventos, como congressos e fóruns, distribuídos em caráter geral para todos os participantes.

Não é recomendável receber mais do que duas vezes em um período de 12 meses presentes do mesmo fornecedor, parceiro ou terceiro.

Os colaboradores que atuam na área de aquisições e suprimentos, por estarem diretamente ligados à contratação de fornecedores deverão recusar presentes de qualquer natureza, esclarecendo que o recebimento não é aconselhado pelo Código de Conduta da FioSaúde.

Condutas esperadas

Reportar o recebimento de presentes à área responsável (geralmente Integridade) para fins de registro e controle.

Não aceitar ou oferecer presentes durante negociações, licitações ou auditorias, pois isso pode gerar suspeitas de favorecimento.

Não aceitar presentes que possam criar conflitos de interesse com a empresa ou com seus parceiros de negócios.

Condutas proibidas

Oferecer ou receber presentes com o objetivo de influenciar decisões ou obter vantagens indevidas.

Usar cargo ou função para conseguir junto dos fornecedores qualquer tipo de vantagem pessoal ou serviços pessoais nas mesmas condições de negociação para a FioSaúde, em benefício próprio, de membros de sua família ou de terceiros.

Conduta nas **Relações Externas**

A reputação da FioSaúde se constrói com base em como nos relacionamos com beneficiários, fornecedores, órgãos reguladores e a sociedade. A conduta ética e transparente em todas as interações externas é essencial para manter a confiança e a credibilidade da instituição.

Beneficiários

É dever de todos os Colaboradores atender aos beneficiários, com cortesia e eficiência, fornecendo-lhes, quando for o caso e desde que estejam autorizados, as informações solicitadas de forma adequada e tempestiva.

Não é permitido que se dê tratamento preferencial ou privilegiado a qualquer beneficiário, salvo em casos justificáveis previstos nas normas internas da FioSaúde.

Agentes intermediários

Consideram-se agentes intermediários, consultores, despachantes, advogados, correspondentes ou outros terceiros que atuem em nome da FioSaúde, por meio de procuração ou não nas relações com o poder público ou no setor privado.

É proibida a contratação de agentes visando facilitações por meio da influência para solucionar ou acelerar problemas, processos ou trâmites burocráticos.

Parceiros e Fornecedores

A FioSaúde busca manter relacionamentos éticos, transparentes e de longo prazo com clientes, parceiros e fornecedores, baseados no respeito mútuo, na honestidade e na qualidade dos serviços prestados. A contratação de fornecedores deve ser baseada na necessidade da FioSaúde e ser realizada mediante processo de seleção rigoroso, que

possa assegurar a escolha mais adequada.

Os fornecedores são uma extensão da FioSaúde, o que a torna responsável por sua seleção criteriosa, orientação e supervisão. A contratação deve seguir critérios legais, técnicos, profissionais, financeiros e exigir um perfil ético e de responsabilidade social e ambiental do contratado, consistente com os princípios da FioSaúde.

A FioSaúde não tolera as seguintes práticas por parceiros e fornecedores:

- ▶ Práticas anticoncorrenciais
- ▶ Trabalho infantil, compulsório, forçado, escravo ou análogo
- ▶ Em não conformidade com as disposições legais para a sua área de atuação;
- ▶ Corrupção;
- ▶ Práticas danosas ao meio ambiente;
- ▶ Qualquer tipo de discriminação em razão de cor, origem, procedência, classe social, posicionamento político-partidário, sexo, religião, orientação sexual, idade, aspecto físico ou necessidades especiais;

Todas as relações devem ser baseadas no respeito mútuo, na boa-fé, no tratamento igualitário e na adoção de critérios técnicos e éticos, evitando privilégios e favorecimentos.

- ▶ etc.
- ▶ Funcionários, membros e representantes em geral de agências reguladoras, tais como Anatel, Ancine, Aneel, Anvisa etc.

Imprensa e uso das redes sociais

Imprensa

Para a imprensa ou qualquer veículo de notícias, informação e conteúdo as declarações e manifestações da FioSaúde são realizadas pela sua Diretoria ou por porta-voz previamente autorizado.

Condutas esperadas

Cuidar da imagem e reputação da FioSaúde, expressando-se nos meios de comunicação em nome da instituição somente se estiver oficialmente instituído como porta-voz.

Encaminhar todas as solicitações recebidas da imprensa ou qualquer outro veículo de comunicação ao diretor ou área de comunicação.

Condutas proibidas

Responder ou atuar em nome da FioSaúde em todo e qualquer assunto para manifestar opinião, conceder entrevistas, participar de debates ou discussões ou esclarecer questionamentos por escrito.

Redes sociais

A FioSaúde está presente nas principais redes sociais. A Assessoria de Comunicação é responsável pela produção e gestão de todo conteúdo institucional que é veiculado. Mas é responsabilidade de todos proteger a imagem da instituição nas redes sociais.

Condutas esperadas

Utilizar o perfil pessoal em rede social para compartilhar conteúdos que envolvam a relação com a FioSaúde, desde que essa ação não exponha indevidamente a marca ou a vincule a condutas inadequadas.

Condutas proibidas

Criar páginas, perfis ou fazer publicações em redes sociais em nome da FioSaúde.

Divulgar informações confidenciais ou falsas da FioSaúde, de seus beneficiários, parceiros ou fornecedores em página/perfil próprio ou de terceiros.

Combate à Corrupção e Suborno

A FioSaúde não tolera qualquer forma de corrupção ou suborno, seja no setor público ou privado, e se compromete a agir com integridade em todas as transações, rejeitando o oferecimento ou aceitação de vantagens indevidas.

A FioSaúde adota tolerância zero à corrupção. Isso significa não aceitar, oferecer ou solicitar qualquer tipo de vantagem indevida, incluindo presentes, dinheiro, favores ou informações privilegiadas.

O que é corrupção?

É quando uma pessoa abusa de sua posição para obter benefício próprio ou para terceiros, em troca de alguma vantagem ou favorecimento.

Condutas esperadas

Recusar qualquer tipo de presente ou proposta indevida em nome da FioSaúde.

Reportar imediatamente qualquer tentativa de suborno.

Formalizar e documentar todas as etapas de negociações com fornecedores.

Condutas proibidas

Aceitar presentes valiosos, convites para eventos ou viagens pagas por fornecedores.

Liberar reembolsos sem documentação adequada por amizade ou interesse.

Favorecer empresas de conhecidos sem processo regular.

Cumprimento de Leis e Regulamentos

A organização se compromete a cumprir todas as leis, resoluções normativas e regulamentos vigentes, incluindo as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A FioSaúde atua em um setor fortemente regulado e deve seguir, rigorosamente, as leis, especialmente as normas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), além da LGPD e demais legislações aplicáveis.

Condutas proibidas



Tratar o tema com desdém, como “burocracia”.

Não aplicar no dia a dia os conhecimentos adquiridos.

Conscientização

A FioSaúde realizará ações de comunicação e conscientização para divulgar este Código e seus valores, buscando engajar todos na promoção de um ambiente ético e transparente.

Além dos treinamentos formais, a FioSaúde promoverá campanhas e ações para manter o tema da ética vivo no cotidiano da instituição, estimulando a reflexão e o engajamento.

Condutas esperadas ✓

Participar das campanhas promovidas pela instituição.

Propor ações de valorização da ética na própria equipe.

Condutas proibidas ✗

Boicotar campanhas internas.

Desestimular colegas a participarem das ações formativas.



Indicador	Descrição	Frequência de Monitoramento	Meta/Referência
Nº total de denúncias recebidas	Quantidade de relatos registrados via canal de denúncias.	Mensal / Trimestral	Crescimento estável ou redução, dependendo do contexto.
Tempo médio de resolução das denúncias	Tempo entre o recebimento de denúncia e a conclusão da apuração.	Mensal / Trimestral	Menor que 30 dias, conforme complexidade.
Percentual de denúncias resolvidas com ação corretiva	Proporção de casos que resultaram em medidas disciplinares ou melhorias.	Trimestral	Acima de 80%
Taxa de reincidência de infrações	Percentual de colaboradores envolvidos em mais de uma infração.	Anual	Redução contínua
Nº de treinamentos realizados sobre o Código de Conduta	Quantidade de sessões de treinamento aplicadas.	Semestral / Anual	100% dos colaboradores treinados.
Índice de satisfação e compreensão do Código	Avaliação qualitativa por meio de pesquisas internas.	Anual	Acima de 85% de aprovação.

Disposições Finais

O código entrará em vigor na sua publicação, que deverá ocorrer após o treinamento de todos os colaboradores.



FioSaúde

ANS - nº 41754-8