



código   
de **CONDUTA**  
e **CANAL**   
de **ÉTICA**   
 **MedSênior** 

[www.contatoseguro.com.br/medsenior](http://www.contatoseguro.com.br/medsenior)



Este documento tem por objetivo orientar e instruir todos os colaboradores da MedSênior quanto aos comportamentos que deverão ser praticados em sua atuação profissional, visando garantir a prática ética em todas as nossas operações.

# ÍNDICE

**04** Mensagem do Presidente

## MÓDULO 1.0 A MedSênior

- 08** Linha do tempo
- 10** Sobre a MedSênior
- 12** Razão de existir
- 12** Nossos Valores
- 13** Nosso Jeito de Ser
- 14** Nosso Manifesto
- 16** Nosso Cliente

## MÓDULO 2.0 Código de Conduta MedSênior

- 20** O que é o Código?
- 22** Por que temos um Código de Conduta?

## MÓDULO 3.0 Compromissos de Conduta

- 26** Compromissos com os Valores MedSênior
- 27** Respeito às pessoas é um Valor
- 30** Meritocracia





- 31** Não a Exploração Infantil
- 32** Compromissos com a Saúde
- 33** Seja responsável pela sua Saúde
- 34** Seja responsável com a sua Saúde
- 36** Promover um ambiente de trabalho seguro a todos.
- 38** Compromissos com a Integridade
- 42** Compromissos com a Segurança da informação e do Conhecimento
- 44** Utilização da Internet
- 45** Correio Eletrônico
- 46** termo de Confiabilidade
- 47** Lei Geral de Proteção de Dados
- 48** Compromissos com os Fornecedores
- 50** Compromissos com os Concorrentes
- 52** Compromissos com os Beneficiários e sua Família
- 54** Central de Atendimento
- 55** Canais de Ouvidoria
- 56** Compromissos com os Médicos
- 58** Compromissos com a Transparência da Comunicação
- 60** Compromissos com a Sociedade e o Meio Ambiente

## **MÓDULO 4.0 Dúvidas, Sugestões e Denúncias (Infrações e penalidades)**

- 64** Compromissos de conduta Dúvidas, Sugestões e Denúncias
- 64** Compromissos com Denúncias
- 64** Medidas Disciplinares
- 66** Fluxos
- 67** Comitê de Ética
- 68** Canal de Ética

# Mensagem DO PRESIDENTE



“Mostrar que nós como empresa, estamos preocupados para que tenhamos relações idôneas, transparentes e éticas.”

Nossa empresa está em constante expansão, e precisamos de um instrumento que mostre nossa forma íntegra de trabalhar. E para isso que o nosso **Código de Conduta e Canal de Ética** chega, para manter a empresa de acordo com a lei. Evitando problemas éticos entre nós e a todos que temos contato. Mostrar que nós, como empresa, estamos preocupados para que tenhamos relações idôneas, transparentes e éticas. Melhorando nossa imagem e auxiliando na produtividade de todos.

Maely Coelho

CEO

# CÓDIGO DE CONDUITA MedSênior

**O que você encontrará nesta cartilha:**

**MÓDULO 1.0 A MedSênior**

**MÓDULO 2.0 Código de Conduta MedSênior**

**MÓDULO 3.0 Compromissos de Conduta**

**MÓDULO 4.0 Dúvidas, Sugestões e Denúncias (Infrações e penalidades)**

# CÓDIGO DE CONDUTA MEDSÊNIOR

## MÓDULO 1.0 A MedSênior

MÓDULO 2.0 Código de Conduta MedSênior

MÓDULO 3.0 Compromissos de Conduta

MÓDULO 4.0 Dúvidas, Sugestões e Denúncias  
(Infrações e penalidades)





**Medsênior**

**Medsênior**

# LINHA DO TEMPO

Nasce o plano de saúde especializado nos maduros e no bem envelhecer, a MedSênior.



## 2010

## 20

## 2016

chegamos a 16 mil vidas, construímos nosso espaço e inauguramos novas unidades como a Oncologia e Dor Vitória, Unidade da Serra e Vila Velha.



Iniciavam as operações em outros estados.

2017



Chegamos a São Paulo e em Brasília, totalizando sete estados.

2022

2020

em meio à pandemia causada pela Covid-19, a equipe MedSênior não parou os trabalhos e inaugurou o Hospital próprio da rede, oferecendo assistência médica de qualidade, equipamentos de alta tecnologia e assistência clínica plena e integrada ao paciente.



# Sobre a **MEDSÊNIOR**

Mais que números, o resultado que demonstra que estamos no caminho certo é a satisfação dos nossos beneficiários. E para atingirmos a referência em cuidados ao público 49+, continuaremos trabalhando e cuidando da saúde com excelência e mostrando que é possível envelhecer de forma saudável.



GRANDE VITÓRIA  
BELO HORIZONTE  
RIO DE JANEIRO  
SÃO PAULO  
BRASÍLIA  
CURITIBA  
PORTO ALEGRE



MEDSÊNIOR NO BRASIL SEDE - VITÓRIA-ES



MEDSÊNIOR NO BRASIL CENTRO DE DIAGNÓSTICOS VITÓRIA-ES



MEDSÊNIOR NO BRASIL CENTRO DE TERAPIA DA DOR VITÓRIA-ES



MEDSÊNIOR NO BRASIL CENTRO DE ONCOLOGIA VITÓRIA-ES



MEDSÊNIOR NO BRASIL HOSPITAL - VITÓRIA-ES



MEDSÊNIOR NO BRASIL SERRA-ES | JD. LIMOEIRO



MEDSÊNIOR NO BRASIL VILA VELHA-ES | CENTRO



MEDSÊNIOR NO BRASIL VILA VELHA-ES | GLÓRIA



BRASÍLIA-DF ASA SUL



BRASÍLIA-DF CDM e PA



PORTO ALEGRE-RS FLORESTA



CURITIBA-PR BATEL



BELO HORIZONTE - MG FUNCIONÁRIOS



CONTAGEM-MG ELDERADO



BELO HORIZONTE GUTIERREZ



UNIDADE BARRA DA TIJUCA



P.S. BARRA DA TIJUCA



UNIDADE BOTAFOGO



P.S. BOTAFOGO



UNIDADE TIJUCA



UNIDADE NITERÓI



UNIDADE CENTRO (COMERCIAL)



SP REGIÃO OESTE



SP REGIÃO CENTRAL



SP REGIÃO SUL



SP REGIÃO NORTE



SP REGIÃO LESTE



SP REGIÃO LESTE



SP REGIÃO LESTE



SP REGIÃO LESTE

# Razão DE EXISTIR

**Transformar a jornada de envelhecimento, promovendo o acesso das pessoas a uma vida plena de saúde e de sentido e apoiando os indivíduos a bem envelhecerem.**



## Nossos VALORES



### **TRANSPARÊNCIA**

Acreditamos que todas as relações devem ser orientadas a partir da transparência, gerando proximidade e confiança.



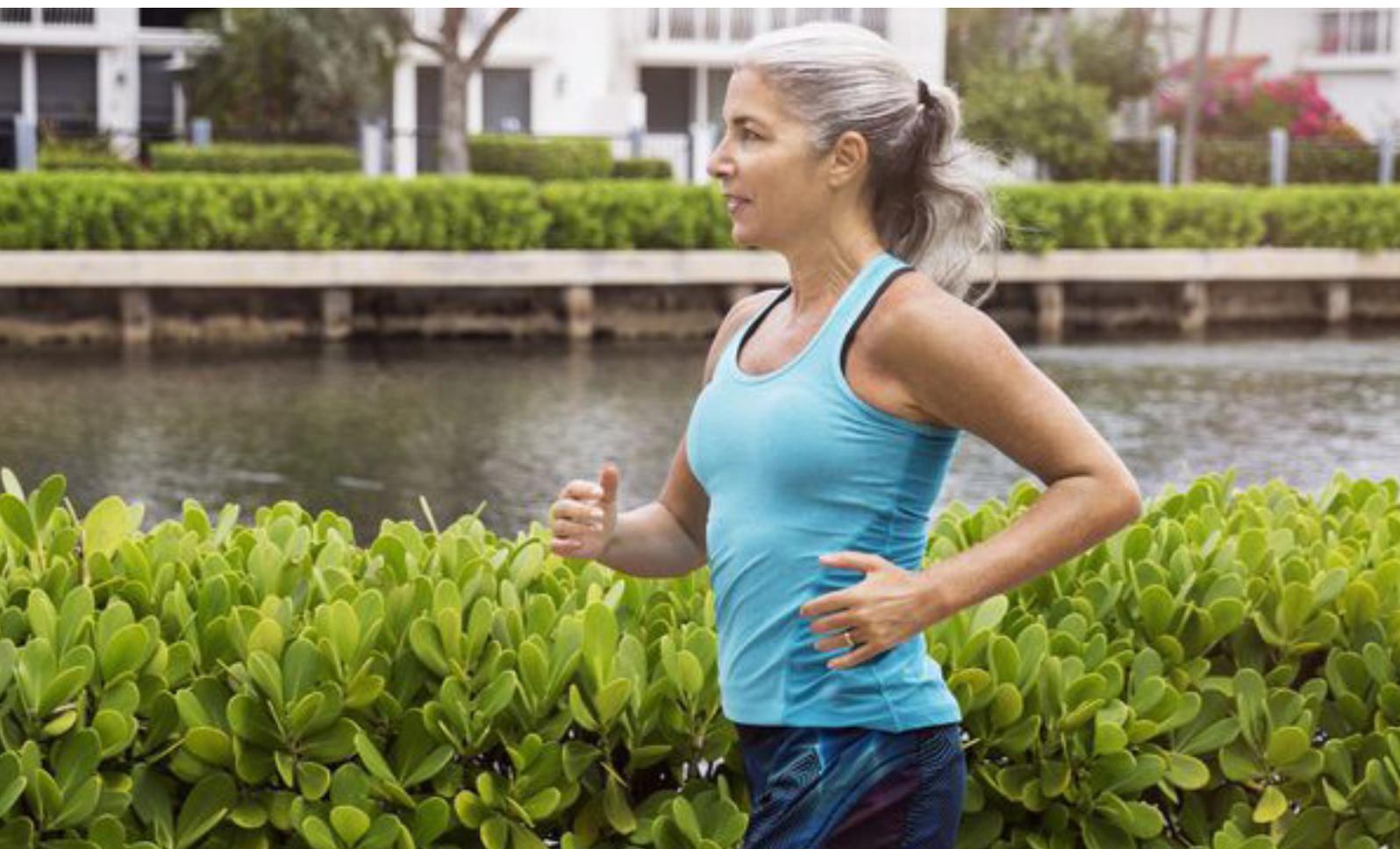
### **ÉTICA**

A conduta ética norteia as nossas ações, processos e tomadas de decisão.



### **RESPEITO**

O respeito é prezado em todos os nossos vínculos, considerando os direitos humanos, a diversidade, a equidade e a inclusão.



## Nosso **JEITO DE SER**

Somos comprometidos com o bem-envelhecer, investimos em vínculos empáticos, perseguimos a excelência no cuidar, atuamos com coragem e inteligência para buscar novas soluções. Acima de tudo, somos gente que se importa.

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.

# Nosso MANIFESTO

Acreditamos que não há nada mais importante que A PESSOA HUMANA, e isso deve ficar claro em cada contato que temos com clientes e não-clientes.

Zelar por ela implica trabalhar com garra e positividade para fazer a diferença: acreditar que é possível entregar cuidado de formas inovadoras, mantendo o compromisso de oferecer soluções de excelência, sempre humanizadas.

A MedSênior é diferente dos outros planos porque não se preocupa apenas com os atendimentos ambulatoriais e hospitalares, mas porque cuida da saúde de seus beneficiários de modo integral, auxiliando-os a viver plena e equilibradamente nas diferentes esferas de sua vida: física, material, mental, psíquica, laboral, social, espiritual.

Essas soluções, portanto, não envolvem apenas sua saúde, mas a preocupação de que viva uma vida plena.

Nessa missão, a tecnologia é nossa aliada. Valorizamos esforços que tornem a organização mais hábil e mais ágil nesse sentido.

Nossos cuidados incluem promover condições para que cada uma possa bem envelhecer, sendo tudo o que é capaz de ser, o que envolve também funcionários, parceiros, comunidade e a sociedade em geral.

A ética deve estar presente em qualquer relacionamento que se estabeleça dentro da empresa e entre ela e os outros.

Todo esforço é válido no sentido de tornar o mundo melhor.

Ao perseverar esse propósito, inspiramos outras pessoas, empresas e governos a trabalhar na mesma direção – o que impacta o ambiente em que vivemos e nos torna protagonistas a escrever essa história, deixando um LEGADO QUE FAZ A DIFERENÇA.



MedSênior



# Nosso CLIENTE

O cliente  
MedSênior  
presa por um  
atendimento:



Acolhedor

Cuidadoso



Diferenciado

Atencioso



Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



**Para garantir a sua  
confiança, a entrega de  
um serviço de excelência é  
essencial:**

- Menos processo burocráticos
- Agilidade e a personalização
  - Medicina preventiva
- Envelhecimento saudável
  - Cuidado integral
  - BEM envelhecer

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



# CÓDIGO DE CONDUTA MEDSÊNIOR

MÓDULO 1.0 A MedSênior

## **MÓDULO 2.0 Código de Conduta MedSênior**

MÓDULO 3.0 Compromissos de Conduta

MÓDULO 4.0 Dúvidas, Sugestões e De-  
núncias (Infrações e penalidades)





MedSênior

MedSênior

# O que é o **CÓDIGO?**

O código de compromissos de conduta da MedSênior é um guia de padrões de conduta que deve, incondicionalmente, ser seguido por todos os seus colaboradores.

Este documento tem por objetivo orientar e instruir todos os colaboradores da MedSênior quanto aos comportamentos que deverão ser praticados em sua atuação profissional, visando garantir a prática ética em todas as nossas operações.



## O CÓDIGO DE COMPROMISSOS DE CONDUTA DA MedSênior APLICA-SE A:

– Todos os seus colaboradores (estagiários, aprendizes, empregados, membros do conselho, membros da diretoria e médicos);

– Todos os seus fornecedores, diretos ou indiretos;

– Todos os parceiros comerciais, parceiros de conhecimento e/ou instituições de cunho social.



# Por que temos um **CÓDIGO** **DE CONDUTA?**

Todas as práticas aqui apresentadas reforçam o nosso comprometimento em seguir a nossa missão de negócio com passos fundamentados no emprego da ética, da transparência e baseados na cultura, valores e práticas de governança da MedSênior.

- Estabelecimento de diretrizes de comportamentos e práticas
- Racionalizar as decisões e condutas

## **Disciplinar os relacionamentos internos e externos**

com os diversos públicos envolvidos, evitando conflitos de interesses entre anseios individuais e os objetivos empresariais;

## **Reforçar ainda mais a imagem da Companhia**

como sólida, confiável, consciente de sua responsabilidade social e empresarial e que persegue resultados sustentáveis de forma ética, honesta, justa, legalmente amparada e transparente.



# CÓDIGO DE CONDUTA MEDSÊNIOR

MÓDULO 1.0 A MedSênior

MÓDULO 2.0 Código de Conduta MedSênior

## **MÓDULO 3.0 Compromissos de Conduta**

MÓDULO 4.0 Dúvidas, Sugestões e Denúncias  
(Infrações e penalidades)





MedSênior

MedSênior



## Compromissos com os **VALORES MEDSÊNIOR**

A MedSênior valoriza o respeito nas relações estabelecidas junto a seus colaboradores, fornecedores e clientes. Na prática, o respeito deve ser evidenciado através de condutas pautadas na igualdade, fomentando o tratamento igualitário e não discriminatório a todos os colaboradores, clientes, fornecedores de bens e serviços, empresas associadas por meio de joint ventures e consórcios, investidores e demais parceiros comerciais.



# Respeito às pessoas É UM VALOR

A MedSênior respeita seus colaboradores preservando a sua integridade física, moral e psicológica, não pratica e não pactua com práticas de assédio moral e ou sexual.

## ASSÉDIO SEXUAL

Tem por objetivo a obtenção de vantagem e ou favorecimentos de ordem sexual.



## ASSÉDIO MORAL

Conduta abusiva, intencional e frequente promovendo a humilhação e o constrangimento da pessoa que venha a afetar negativamente a sua dignidade enquanto ser humano e possa eventualmente colocar em risco a sua integridade.

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.

**A MEDSÊNIOR ACREDITA  
EM UM AMBIENTE DE  
TRABALHO PRODUTIVO  
E ACOLHEDOR ONDE  
TODOS POSSAM ATUAR DE  
MANEIRA COLABORATIVA  
E RESPEITOSA. NÃO  
ACEITAMOS QUAISQUER  
PRÁTICAS DE ASSÉDIO OU  
TRATAMENTO OFENSIVO A  
QUALQUER COLABORADOR,  
PRESTADOR DE SERVIÇO,  
FORNECEDOR E DEMAIS  
STAKEHOLDERS,  
INDEPENDENTEMENTE DE  
NÍVEL HIERÁRQUICO OU  
PAPEL QUE DESEMPENHA  
EM NOSSA EMPRESA.**



**A MedSênior valoriza o trabalho colaborativo, incentiva a diversidade de ideias e a prática do diálogo construtivo.**

- Processo de recrutamento que preza pela equidade
- Programas de formação profissional para aprendizes e estagiários.
- Indicações



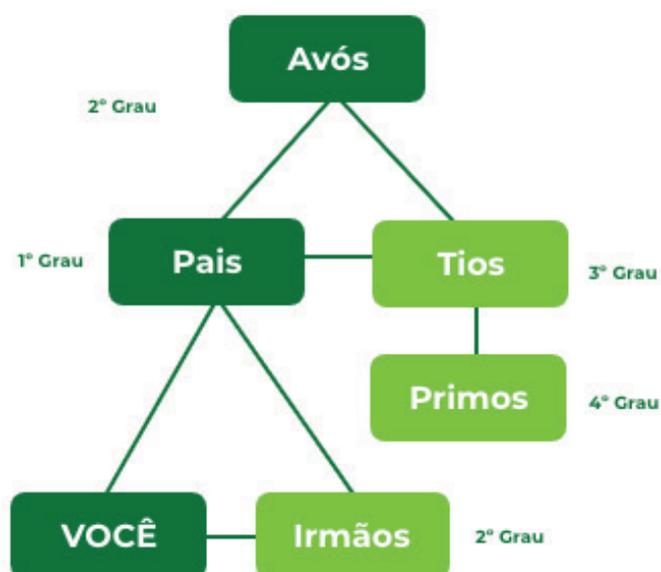


# Meritocracia

A MedSênior acredita na meritocracia e, por isso, não são permitidas relações de subordinação direta entre colaboradores que possuam grau de parentesco de até terceiro grau.

**Promoção na carreira** - verticais ou horizontais, são regidas pela política de remuneração e direcionadas pelos processos internos de avaliação de desempenho.

Com o intuito de minimizar eventual viés de preferências pessoais, os resultados são calibrados em Comitês de Carreira Internos considerando a visão coletiva e compartilhada da Liderança MedSênior.





## Não a **EXPLORAÇÃO** **INFANTIL**

Não promove nem tampouco pactua com o uso de trabalho infantil, forçado ou em condições análogas a de escravidão.



## Compromissos com a **SAÚDE**

A MedSênior tem em sua missão primária o cuidado com a vida e com a saúde das pessoas, tanto de seus beneficiários como de seus colaboradores e prestadores de serviço.

# Seja responsável PELA SUA SAÚDE

É de responsabilidade de todos os seus colaboradores comparecer a seus exames periódicos sempre que convocados pela área de Saúde e Medicina do Trabalho; assim como apresentar o cartão de vacina sempre que solicitado pelo setor.

É de responsabilidade de todos os seus colaboradores o comparecimento em atendimento clínico e ou ambulatorial sempre que convocados pelo médico do trabalho da MedSênior



Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



## Seja responsável COM A SUA SAÚDE

**Em caso de ausências ao trabalho advindas de problemas de saúde, é de responsabilidade de todos os colaboradores MedSênior:**

- Informar prontamente a sua liderança imediata sobre a necessidade de ausência ao trabalho;
- Encaminhar os atestados médicos comprobatórios de sua condição física via sistema próprio de comunicação da empresa à área de Saúde e Medicina do Trabalho dentro do prazo de 48 horas a partir da emissão do documento.



**É de responsabilidade de todos os seus colaboradores zelar pela utilização idônea dos benefícios de saúde oferecidos pela MedSênior.**

Seus benefícios e de seus dependentes são individuais e intransferíveis.

Caso perceba alguma utilização indevida, contate imediatamente a área de Recursos Humanos através do sistema próprio de comunicação da empresa.

**Seja responsável  
COM A SUA  
SAÚDE**



# Promover um ambiente de trabalho **SEGURO A TODOS**

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



- É de responsabilidade de todos os seus colaboradores o manuseio, guarda e conservação dos Equipamentos de Segurança Individual – EPIs

- É de responsabilidade de todos os seus colaboradores

- usar os EPIs de forma consciente e exclusivamente para o seu destino fim;
- informar qualquer acidente ou incidente que coloque a sua integridade ou de outros em risco;
- participação em todos os treinamentos de Segurança do Trabalho.

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



## Compromissos com a **INTEGRIDADE**

A MedSênior atua em conformidade com a Lei nº 12.846/2013 e não admite qualquer forma de corrupção em seus negócios.



## Fornecedores e ou clientes:

- Não é permitido oferecer, prometer, dar, pagar ou autorizar coisa de valor a qualquer pessoa, particular, empresa e ou cliente com a intenção de influenciar ou tentar influenciar indevidamente a prática de qualquer ato por parte da pessoa, particular, empresa e/ou agente público em benefício ou no interesse da MedSênior;



## Órgãos regulamentadores e ou públicos:

- Não é permitido pagar, prometer, oferecer, direta ou indiretamente, propinas, pagamentos de facilitação ou qualquer vantagem ilegal, indevida ou imoral, a agentes públicos, representantes de clientes ou fornecedores, ou a terceiras pessoas a estes relacionadas, com a intenção de obter ou conceder privilégios, ou benefícios indevidos, ou garantir negócios para a pessoa;



## Atenção ao receber qualquer oferta de brindes ou experiências de entretenimento:

Valor máximo do brinde R\$ 100,00 e demais brindes deverão ser entregues a sua liderança para sorteio futuro

- Não é permitido solicitar, receber ou aceitar coisa de valor ou serviço, de qualquer pessoa, particular ou agente público, em benefício do próprio colaborador ou de pessoa a ele/ela relacionada, de modo a influenciar a prática de qualquer ato por parte do colaborador no desempenho de suas atividades na MedSênior;

- Não é permitido aceitar brindes, presentes e ou experiências de entretenimento (tais como hospedagem em hotéis, viagens, almoços, jantares, ingressos para eventos culturais) de fornecedores e ou potenciais fornecedores, beneficiários e ou familiares de beneficiários com o intuito de obter qualquer tipo de vantagem e ou favorecimento em relação a operações com a MedSênior;



A MedSênior zela pela boa gestão do investimento e pela preservação do patrimônio de seus acionistas. Desta forma:

## **Atenção ao uso responsável de recursos financeiros e informações financeiras:**

- Não é permitido extorquir, subornar, realizar práticas de lavagem de dinheiro, financiar terrorismo ou quaisquer condutas ilegais relacionadas à corrupção;

- Não é aceitável fraudar registros contábeis, realizar lançamentos que não reflitam de forma completa e precisa as transações da operadora;

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



## Compromissos com a **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO**

A MedSênior valoriza o processo de comunicação interna de maneira a disseminar e nivelar as informações e o conhecimento, e atua sempre no sentido de preservar o sigilo e a segurança das informações de seus colaboradores, beneficiários e fornecedores.

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



Utilizar para fins particulares os recursos, equipamentos de comunicação e de informática de propriedade da MedSênior, assim como internet e e-mail.



Permitir o acesso de terceiros, não autorizados, aos sistemas de informação da empresa, bem como ceder a qualquer outro funcionário suas senhas pessoais



Divulgar qualquer informação interna da empresa, inclusive relação de clientes, fornecedores, insumos, dados de custo, preços e processos, com ou sem intenção de auferir benefícios, mesmo após o término do vínculo empregatício;



Fazer uso indevido de informações reservadas da organização ou concorrer de forma desleal com a empresa após o seu desligamento da mesma;



Remover ou utilizar material, equipamentos, bens físicos materiais ou imateriais de propriedade da empresa ou a ela confiada à guarda por terceiros



A utilização indevida ou não autorizada de bens e equipamentos fora das instalações da empresa é considerada apropriação indébita



Utilizar o patrimônio/bens da empresa para qualquer finalidade particular, sendo vedada a carona de terceiros nos veículos da empresa.



## Utilização da **INTERNET**

**O serviço de internet fornecido pela MedSênior é destinado ao uso profissional.**

Todos os acessos realizados podem ser monitorados e submetidos a verificações de segurança para a eliminação de vírus e códigos maliciosos, além do bloqueio de acessos indevidos.

Embora muitos sites estejam bloqueados,

tais como sites de conteúdo sexualmente explícito, violento, ilegal e outros, não significa que o fato de um site não estar bloqueado que pode ser acessado. Prevalece a Política de Segurança da Informação e, em muitos casos, o bom senso.



# Correio ELETRÔNICO

Manter absoluto sigilo quanto às informações da empresa (e/ou titular do domínio, pessoas e empresas correlatas), bem como dos clientes;

Enviar mensagens que configurem propaganda, tanto para usuários internos quanto externos;

Enviar mensagens com conteúdo não aderente a esta norma de segurança;

Enviar, receber, armazenar, manusear ou de outro modo disseminar material que seja sexualmente explícito, profano, obsceno, fraudulento, difamatório, racialmente ofensivo, ilegal ou que contrarie o disposto na legislação vigente do país, sendo passível de punição.

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.

# Termo de **CONFIABILIDADE**

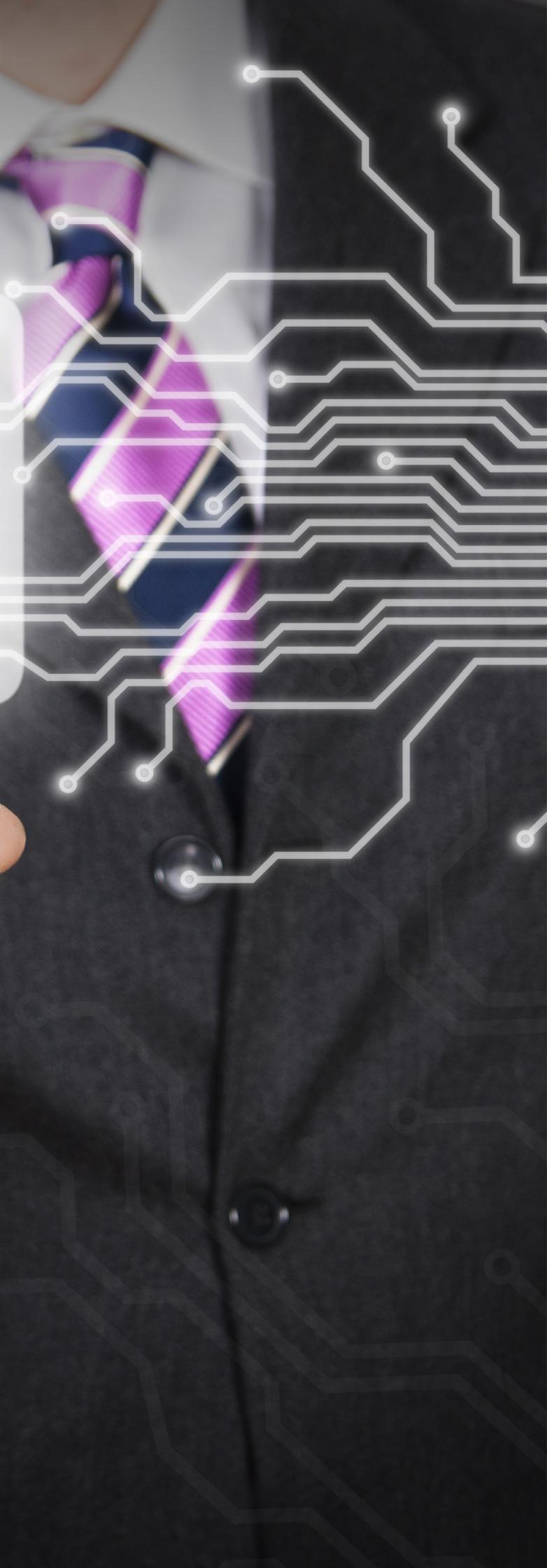
A MedSênior criou um documento para atendimento das conformidades tanto da Segurança da Informação quanto para proteção de dados chamando NDA (“Non-Disclosure Agreement”).

Trata-se de um tipo de contrato muito utilizado no ramo comercial e significa, traduzido do inglês, Acordo de Confidencialidade.

Em um mundo em que a informação é muito valorizada, é cada vez mais importante proteger a confidencialidade.

**PARA SABER MAIS SOBRE  
O DOCUMENTO SOLICITE  
AJUDA A SUA LIDERANÇA.**





## Lei Geral de **PROTEÇÃO** **DE DADOS**

Reconhecemos a importância de preservar a sua privacidade e promover a proteção de seus dados pessoais, e estamos comprometidos em tratar seus dados com responsabilidade, transparência e em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, conhecida como LGPD.

Em atendimento as conformidades à Lei Geral de Proteção de Dados e demais leis sobre o tema a MedSênior, criou o Aviso de Privacidade.

Também conhecido como Política de Privacidade Externa, para demonstrar o compromisso em proteger a sua privacidade e seus dados pessoais.

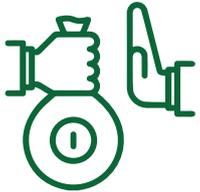


## Compromissos com os **FORNECEDORES**

A MedSênior trata com muita seriedade e retidão o seu relacionamento com os fornecedores, avaliando a qualificação de produtos e serviços a serem adquiridos com base em especificações técnicas e em diretrizes éticas.

## Atenção aos critérios de Fornecedores!

## NÃO Qualificação



Envolvidos em práticas de corrupção, terrorismo, exploração infantil ou práticas de trabalho análogas à escravidão;



Envolvidos em práticas de corrupção, terrorismo, exploração infantil ou práticas de trabalho análogas à escravidão;



Sejam feitas negociações em nome da MedSênior fundamentadas em ganhos pessoais



Esteja baseado em vantagens ou favorecimentos de ordem pessoal.



Onde possam ocorrer conflito de interesse, faz-se necessário, antes do início das negociações, o preenchimento da autodeclaração de conflito de interesses. Esta declaração

será encaminhada para análise do comitê de Compliance MedSênior, trazendo transparência ao processo e proferirá o parecer sobre a conduta quanto ao tema.



## Compromissos com os **CONCORRENTES**

Acreditamos na competição ética e leal entre as demais operadoras de saúde do mercado, seguindo sempre as diretrizes dos órgãos reguladores tais como ANVISA, ANS, Conselho Federal de Medicina e demais instituições competentes à área de saúde garantindo sempre o cumprimento das obrigações legais.



**Em suas relações comerciais a MedSênior projeta o valor da livre concorrência, em conformidade com a legislação do nosso País.**

- Não é aceitável qualquer tipo de acordo comercial com concorrentes para formação e ou fixação de preços em nossas práticas mercadológicas;
- Não é aceitável qualquer ato com objetivo de frustrar o caráter competitivo ou fraudar licitações, ou contratos públicos;
- É inaceitável qualquer prática para obter ilicitamente dados dos concorrentes;
- É inaceitável o fornecimento de dados da MedSênior aos concorrentes.

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



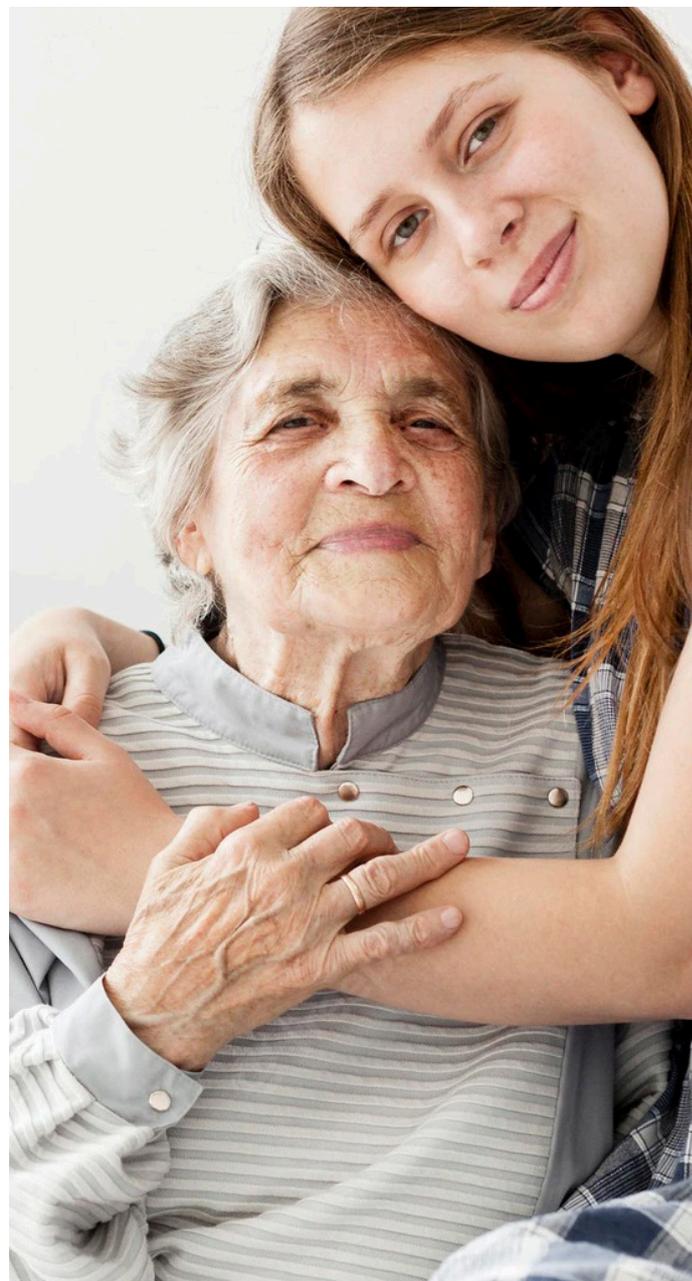
## Compromissos com os **BENEFICIÁRIOS E SUA FAMÍLIA**

Acreditamos na competição ética e leal entre as demais operadoras de saúde do mercado, seguindo sempre as diretrizes dos órgãos reguladores tais como ANVISA, ANS, Conselho Federal de Medicina e demais instituições competentes à área de saúde garantindo sempre o cumprimento das obrigações legais.

**Nossa atuação baseia-se nas Resoluções Normativas -RNs-enunciadas pela ANS- Agência Nacional de Saúde, incluindo a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde como um dos critérios do Programa de Qualificação das Operadoras em cumprimento a Instrução Normativa DIDES 60/2015.**

Nossas práticas de conduta seguem as diretrizes da Lei 9656/98 que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

Assim sendo a MedSênior disponibiliza canais de comunicação diretos para sanar dúvidas, atendimento de solicitações, reclamações, manifestações e/ ou sugestões.





# Central de **ATENDIMENTO**

**Responsabilidade do atendimento e a ação resolutiva frente à demandas e dúvidas de nossos clientes.**

Resolutividade frente às demandas trazidas pelo beneficiário e por seus familiares e cuidadores.

Transparência e cordialidade no atendimento.

## **Central de Atendimento**

Atendimento geral:  
40072001

SAC: 0800 605 5505

Resiliente frente às adversidades mantendo o foco na melhor solução.

Inaceitável atitudes desrespeitosas ou incompatíveis com os valores da MedSênior.

Inaceitável a divulgação de informações dos beneficiários.



## OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A OUIDORIA SÃO:

[ouvidoria@medsenior.com.br](mailto:ouvidoria@medsenior.com.br)  
[www.medsenior.com.br/ouvidoria](http://www.medsenior.com.br/ouvidoria)

# Canais de OUIDORIA

A MedSênior possui um canal de Ouvidoria que funciona como um canal de segunda instância para manifestações dos beneficiários e seus respectivos interlocutores (familiares, cuidadores). Tem um caráter conciliatório, acolhedor e democrático e representa os legítimos interesses dos nossos clientes.

Tem o papel de auxiliar o beneficiário na tratativa de suas manifestações, atuando de forma imparcial e isenta, subsidiando as áreas, no aperfeiçoamento dos processos de trabalho com foco na melhoria contínua.

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



## Compromissos com os **MÉDICOS**

A MedSênior reconhece o valor dos seus colaboradores, independentemente do seu vínculo com a instituição, por entender que cada um contribui em seu papel e conhecimentos técnicos com a entrega de uma experiência de saúde preventiva aos nossos beneficiários.



## CONDUTAS ESPERADAS PELOS MÉDICOS

Realizar a Notificação Compulsória às autoridades competentes em casos em que o diagnóstico seja de uma doença que esteja contemplada na lista do Ministério da Saúde, ou ainda em casos em que haja previsão legal de tal notificação.

- Zelar pela qualidade da assistência prestada
- Zelar pelo sigilo médico paciente;
- Zelar pela retidão dos dados de nossos beneficiários

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.



## Compromissos com a **TRANSPARÊNCIA DA COMUNICAÇÃO**

A MedSênior prima pela transparência na comunicação de informações sobre o negócio e estabelece como uma obrigação da companhia a priorização da divulgação simultânea das informações, evitando o vazamento de informações privilegiadas.

## **ATENÇÃO AO ACESSO A INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS:**

Considera-se informação privilegiada aquela relativa a atos ou fatos relevantes ainda não divulgados aos órgãos reguladores, ao mercado e instituições de caráter similar.

Assim sendo, todo colaborador MedSênior, independentemente de nível hierárquico ou modalidade de contratação que eventualmente tenham acesso a este tipo de informação, sendo esta informação de caráter interno ou externo, devem tratar tais conteúdos de maneira sigilosa.

Apenas os colaboradores em níveis de diretoria e ou designados por eles têm autoridade para realizar comunicações institucionais em nome da companhia, seguindo as diretrizes de comunicação da MedSênior.

### **Atenção ao uso da marca MedSênior em redes sociais**





## Compromissos com a **SOCIEDADE E O MEIO AMBIENTE**

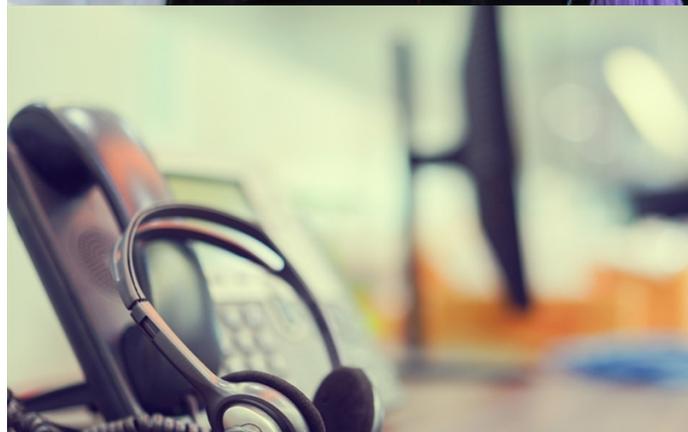
A MedSênior atua em prol do desenvolvimento e do crescimento sustentável do negócio de saúde preventiva, mantendo e expandindo as oportunidades de trabalho, com foco no atendimento dos requisitos de sustentabilidade, econômicos, éticos e culturais.

## Compromisso de Conduta MedSênior nas práticas de Responsabilidade Social

- Incentivar práticas de valorização da arte e da cultura na sociedade do entorno de nossas unidades;
- Incentivar as práticas de voluntariado em benefício da sociedade, fomentando uma cultura de solidariedade e dos programas sociais desenvolvidos pelo Programa de Voluntariado da MedSênior;
- Incentivar práticas relacionadas à sustentabilidade e ao meio ambiente visando à preservação ambiental.
- É responsabilidade do colaborador MedSênior atender às convocações de treinamentos relacionados ao Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde;
- É responsabilidade do colaborador MedSênior cumprir as regulamentações do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS que estabelece o descarte correto e o cumprimento da legislação que trata de resíduos de serviços de saúde;

Você gostaria de ser + voluntário? Conheça o nosso programa de voluntariado e venha viver esta experiência de impacto social conosco!

Acesse o link: <https://intranet.medsenior.com.br/privado/rs/ser-voluntario>



# CÓDIGO DE CONDUTA MEDSÊNIOR

MÓDULO 1.0 A MedSênior

MÓDULO 2.0 Código de Conduta MedSênior

MÓDULO 3.0 Compromissos de Conduta

**MÓDULO 4.0 Dúvidas,  
Sugestões e Denúncias  
(Infrações e penalidades)**





MedSênior

MedSênior



## Compromissos de conduta

# DÚVIDAS, SUGESTÕES E DENÚNCIAS

Sugestões de melhorias e práticas para evoluirmos positivamente na condução prática dos valores MedSênior?

Traga sua sugestão através do nosso canal de ética no site da MedSênior.

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denuncia ou sugestão no canal de ética.



## Compromissos com **DENÚNCIAS**

A MedSênior possui um canal próprio de comunicação que recebe reclamações, sugestões, elogios e pedidos de esclarecimento relacionadas à atuação da MedSênior, inclusive acerca de eventuais infrações a este Código de Conduta, tanto do público interno como externo, com independência, isenção, confidencialidade e sigilo necessários, conforme o caso.

Igualmente faz parte das atribuições deste canal de comunicação receber denúncias de fraude e corrupção, danos patrimoniais e extrapatrimoniais e de violência no trabalho, podendo inclusive contratar canal externo independente para este fim, para garantir total anonimato dos denunciantes.

## Medidas **DISCIPLINARES**

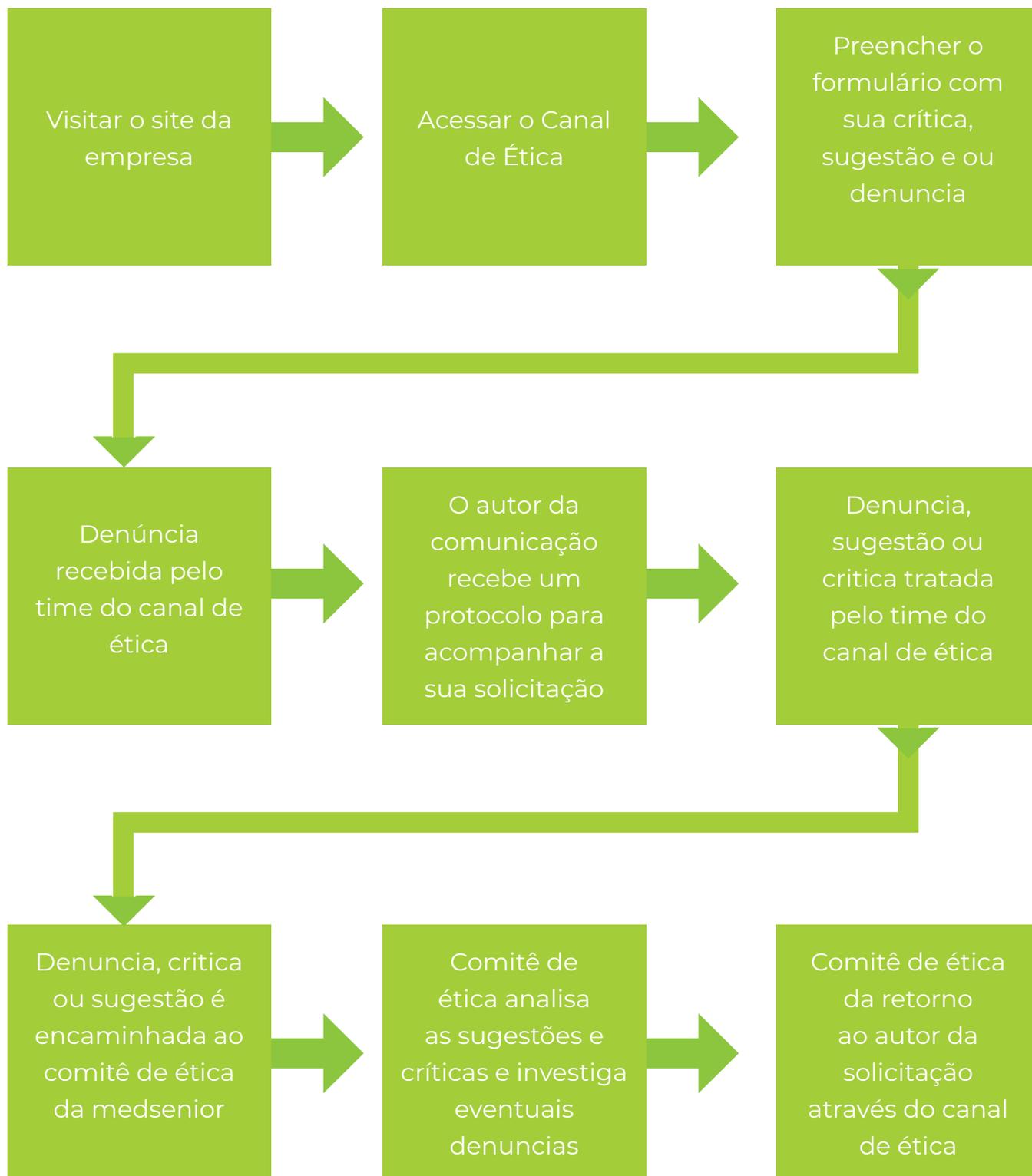
A MedSênior se compromete a investigar as denúncias recebidas com responsabilidade, de maneira justa e imparcial, e a tomar as medidas disciplinares e/ou legais apropriadas, quando cabíveis.

As violações ao Código de Conduta são passíveis de aplicação de medidas disciplinares, as quais variam dependendo da gravidade da conduta e na legislação aplicável.

Podendo chegar até o rompimento do vínculo trabalhista ou comercial, bem como punições previstas em lei.

## FLUXO

### SUA SOLICITAÇÃO PODE SER ANONIMA E SUA IDENTIDADE SERÁ PRESERVADA



Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.

## COMITÊ DE ÉTICA

### Comitê de ética

#### Pessoas

- Assédio Moral
- Assédio Sexual
- Agressão física
- Comportamento inadequado
- Discriminação
- Violação de leis trabalhistas
- Conflito de interesses

#### Fraude e Corrupção

- Não cumprimento de Políticas, Normas e Procedimentos
- Conflito de interesses
- Violação de Leis Ambientais
- Violação de Leis Tributárias
- Favorecimento de fornecedores ou clientes
- Fraude ou roubo de dinheiro
- Irregularidades nas demonstrações financeiras ou relatórios de gestão
- Roubo, furto ou desvio de mercadorias
- Destruição ou danos a bens da empresa
- Corrupção

#### Ética Médica

- Conduta médica
- Conduta Assistencial

Caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão no canal de ética.

# Canal de **ÉTICA**

MEDLOVER, caso perceba algo no dia a dia que não esteja condizente com o código, faça a sua crítica, denúncia ou sugestão através do canal de ética.

<https://www.contatoseguro.com.br/medsenior>



código

de **CONDUTA**

e **CANAL**

de **ÉTICA**

**MedSênior**



[www.contatoseguro.com.br/medsenior](http://www.contatoseguro.com.br/medsenior)

