



CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

GRUPO ACREDITA SAÚDE

Versão 02

Campo Grande/MS, setembro de 2023

 67 99188-1940

  @acredita.saude

 www.acreditasaude.com.br

Rua Marechal Rondon, 2372 - Centro - Campo Grande - MS | CEP 79002-2010





1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

Este Código tem como objetivo fazer cumprir os princípios e disciplinas pelos consultores e demais colaboradores das empresas do Grupo Acredita Saúde.

Dentre os princípios norteadores que devem ser levados em conta na interpretação de sua aplicabilidade, citamos:

1. Assegurar a transparência e confiança nas relações entre cada um dos participantes da cadeia de negócios envolvendo o processo de trabalho das empresas do Grupo (clientes, correspondentes e parceiros), respeitando valores e diversidades;
2. Manter os mais elevados padrões éticos e de credibilidade, zelando pelo benefício da coletividade;
3. Respeitar e cumprir a legislação vigente, agindo com decoro, responsabilidade, lealdade, dignidade e boa-fé nas relações com clientes, correspondentes, instituições médicas e demais parceiros participantes da cadeia de negócios das empresas do Grupo;
4. Propiciar condições para a expansão sustentável do mercado de prestação de serviços de saúde;
5. Estimular as boas práticas de mercado, evitando práticas que possam prejudicar a imagem dos envolvidos (clientes, fornecedores, consultores, colaboradores, sócios, etc.);
6. A aplicação das normas estabelecidas neste Código também visa permitir a possibilidade de análise e julgamento de denúncia formal, por escrito, de qualquer pessoa física ou jurídica, ou por iniciativa própria de quaisquer das empresas do Grupo Acredita Saúde, quando envolva questão de ordem relevante, quanto à conduta de um ou mais colaboradores, prepostos ou correspondentes da empresa;
7. O descumprimento dos princípios constantes neste Código pode interferir na manutenção da contratação ou parceria firmada com prestador, colaborador ou parceiro do Grupo Acredita Saúde;

O Grupo Acredita Saúde espera de sua equipe uma postura de seriedade, disciplina e comprometimento com sua missão, seus princípios e seus valores. Prezamos por uma conduta empresarial clara e transparente, alinhada à qualidade de nossos serviços. Contamos com o forte compromisso de todos para que os nossos serviços sejam conduzidos dentro dos mais altos padrões éticos.

O sucesso de nossa empresa depende do talento e da performance da nossa equipe. Não mediremos esforços para ser uma empresa que gera orgulho a todos os envolvidos, e que tem o compromisso de promover respeito mútuo e integridade. Nosso ambiente de trabalho deve ser inovador, ético, desafiador e como oportunidades de crescimento profissional. Todos os que contribuem para os resultados devem compartilhar do nosso sucesso!

Todos da equipe têm o direito de receber tratamento justo, cortês e digno durante o processo de seleção,





avaliação de desempenho, treinamento, desenvolvimento do trabalho e ao término do contrato de parceria.

Missão: O Grupo Acredita Saúde existe para ser instrumento de mudança, gerando valor, segurança e qualidade para seus clientes e partes interessadas.

Visão: Ser referência nacional na prestação de serviços de qualidade, oferecendo soluções em todas as áreas de atuação do Grupo Acredita Saúde.

Valores: - Conhecimento

- Qualidade

- Transparência

- Credibilidade

- Inovação

- Reconhecimento do valor das relações humanas

2. NOSSAS CRENÇAS

Respeito e Transparência

As relações com todas as pessoas com que se entre em contato devem ser baseadas em respeito e transparência.

Nossas atitudes devem ser corretas, baseadas em informações fidedignas e que devem transmitir confiança e imagem positiva para nossos clientes, parceiros e mercado.

Personalização do atendimento

Devemos sempre buscar a identificação das necessidades e prioridades específicas de cada cliente e, a partir deste conhecimento, aprimorar o atendimento e a qualidade dos nossos serviços, com o objetivo final de sustentar ações de Qualidade e Excelência do atendimento.

Trabalho em Equipe e Entusiasmo

Nós acreditamos que o capital humano é o maior diferencial de uma empresa de sucesso. Pessoas são os nossos recursos mais valiosos! Todos da equipe devem responder por suas ações, e têm a obrigação de tratar os outros como elas mesmas desejam ser tratadas. A equipe das empresas do Grupo Acredita Saúde deve buscar o aprimoramento dos desempenhos individuais e obtenção dos benefícios do trabalho em equipe. Ser parte do Grupo Acredita Saúde deve ser motivo de entusiasmo, transmitido no dia-a-dia junto ao cliente.

Comprometimento com a Qualidade

Estimulamos as pessoas a buscarem seu desenvolvimento e a alcançarem seus objetivos pessoais e os das empresas do Grupo Acredita Saúde.





3. NOSSOS PRINCÍPIOS ÉTICOS

- ✓ É necessário agir de forma a merecer a confiança e o respeito de todos os públicos com os quais mantemos relações profissionais. Todos da equipe, ao representar ou defender os interesses do Grupo Acredita Saúde, deverão compatibilizar seus valores individuais com os valores corporativos, respeitando as leis e normas vigentes.
- ✓ Não realizar conduta ilegal relacionada à oferta de benefícios ou vantagens a terceiros.
- ✓ Recusar participação em qualquer negócio que envolva fraude, simulação, manipulação ou distorção de preços, informações e declarações falsas ou lesão aos direitos dos clientes.
- ✓ Não fornecer dados imprecisos a respeito dos serviços que é capaz de prestar, bem como com relação às suas qualificações, aos seus títulos acadêmicos e à experiência profissional.
- ✓ Não solicitar brindes ou outras vantagens de qualquer natureza a clientes/terceiros do Grupo Acredita Saúde. Brindes poderão ser aceitos desde que não sejam solicitados, não ultrapassem a cortesia costumeira e aceitável, e não tenham cunho monetário.
- ✓ Evitar situações em que seus interesses pessoais possam conflitar com os interesses do Grupo Acredita Saúde. Exemplo: negociação que possam gerar ganho pessoal; oferta de serviços próprios ou de terceiros, que não sejam do interesse do Grupo Acredita Saúde.
- ✓ Jamais manifestar opinião que possa denegrir ou prejudicar a imagem do Grupo Acredita Saúde, dos seus colaboradores ou parceiros;
- ✓ Não é permitida atitude de preconceito relacionada à raça, cor, sexo, religião, orientação sexual, classe social, nacionalidade, idade, estado civil, posição político-partidária ou qualquer tipo de incapacidade física/mental dirigida a qualquer pessoa.
- ✓ Não são permitidos atos de assédio sexual ou moral, ofensas ou intimidações a colegas, fornecedores ou clientes.
- ✓ Não contribuir para a propagação de informações sem comprovação (boatos).
- ✓ Atender aos nossos clientes com cordialidade, educação, presteza, eficiência, atitude positiva e respeito, garantindo a confidencialidade das informações prestadas.
- ✓ Utilizar-se de especial diligência na identificação e respeito aos deveres envolvidos em sua atividade profissional, priorizando os interesses dos clientes em relação aos seus próprios.
- ✓ Não comunicar intencionalmente informação falsa ou enganosa que possa comprometer a integridade do trabalho prestado.
- ✓ Sempre considerar e observar a situação particular de cada cliente, com relação ao patrimônio, objetivos, prazos e experiência.
- ✓ Seja pontual! Atrasos transmitem falta de respeito e indiferença junto ao cliente.
- ✓ Distinguir fatos de opiniões, pessoais ou de mercado, com relação aos produtos e serviços aconselhados.
- ✓ Manter sigilo em relação a informações confidenciais a que tenha acesso em razão de sua atividade profissional, excetuadas as hipóteses em que a sua divulgação seja exigida por lei ou tenha sido expressamente autorizada por quem detém poderes para tanto.
- ✓ Estar sempre atento às restrições impostas a legislação que rege a Proteção de Dados (LGPD).
- ✓ Manter permanente diálogo com o seu superior hierárquico, evitando comportamentos errôneos e informações divergentes.
- ✓ Prestar total cooperação com investigações na eventual violação deste Código.





4. NOSSAS REGRAS DE APRESENTAÇÃO PESSOAL

- ✓ Cabelos alinhados e limpos. Quando em clientes de saúde, preferencialmente presos.
- ✓ Sapatos: sempre fechados quando em atendimento em serviços de saúde. Nos demais, preferencialmente fechados.
- ✓ Unhas: curtas e limpas. Unhas pintadas são permitidas, desde que com o esmalte bem-acabado.
- ✓ Roupas: sempre limpas e sem decotes exagerados. Uso do uniforme é obrigatório sempre que for fornecido e que fizer parte dos EPIs (Equipamentos de Proteção Individual).
- ✓ Evitar adornos exagerados (brincos ou acessórios grandes ou chamativos), respeitando a NR 32 para o não uso de adornos quando for regra no cliente de saúde ou em atendimentos internos nas áreas técnicas (ex. coleta de exames laboratoriais, realização de exames complementares).
- ✓ Maquiagem pode ser usada, evitando-se o excesso.
- ✓ Barba feita ou devidamente aparada.
- ✓ Utilização de máscara sempre que houver determinação legal ou for regra privada da Instituição Cliente.
- ✓ Procure sempre zelar pela boa aparência e transmitir uma imagem sóbria, condizente com o ambiente de trabalho.
- ✓ **Manter celulares desligados nos momentos de trabalho. Atender ligações apenas nos momentos de intervalo.**
- ✓ **Não se envolver de forma pessoal com os clientes.**
- ✓ **Em hipótese alguma utilizar palavrões e xingamentos; prezar sempre pelo uso correto do vernáculo/língua portuguesa.**

5. NOSSA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

- ✓ Todas as informações a que tiverem acesso são confidenciais e somente poderão ser compartilhadas internamente e com pessoas que precisam ter ciência para o cumprimento de suas atividades, não podendo ser divulgadas externamente em qualquer hipótese.
- ✓ Divulgação indevida de informações poderá gerar consequências jurídicas, tanto civis quanto criminais à parte que desrespeitar esta política.
- ✓ Toda publicação feita pela equipe em redes sociais, que referenciem qualquer empresa do Grupo Acredita Saúde, devem ser submetidas à aprovação prévia da Diretoria.
- ✓ Publicações deste tipo são destinadas a um público amplo, que pode passar adiante uma informação indevida.
- ✓ Não interferimos na atuação de nossa equipe nos canais digitais, bem como em publicações pessoais, mas todos devem estar atentos e lembrar-se da responsabilidade que implica em representar os interesses do Grupo Acredita Saúde.
- ✓ Não use as redes sociais para difamar e/ou agredir verbalmente colegas ou clientes, com cuidado redobrado a qualquer assunto que seja polêmico e possa gerar situações desagradáveis (ex. Política, Religião, discussões sobre temas polêmicos).
- ✓ As logomarcas das empresas do Grupo Acredita Saúde não podem ser utilizadas sem a permissão/autorização da Diretoria.
- ✓ Clientes, Diretores, parceiros, fornecedores do Grupo Acredita Saúde não devem ser citados sem autorização.
- ✓ Certifique-se de que suas atividades *on-line* não interfiram no seu desempenho profissional ou prejudiquem a imagem da





Contratante/Acredita Saúde.

- ✓ Ao declarar-se vinculado ao Grupo Acredita Saúde em suas redes sociais pessoais, seu perfil estará vinculado à imagem da empresa, portanto, prime pelo bom senso na hora de expor fatos da sua vida pessoal, em especial quando envolva questões que possam prejudicar sua reputação profissional.
- ✓ Atenção ao que vai publicar, pois você pode ter que responder judicialmente pelos seus atos.

**6. TERMO DE CIÊNCIA E ACEITAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DO GRUPO ACREDITA SAÚDE
VERSÃO 02**

Pelo presente, declaro ter lido e entendido todos as diretrizes do Código de Conduta Ética do Grupo Acredita Saúde – Versão 02. Dessa forma, reconheço minhas responsabilidades em cumprir estritamente tais princípios, bem como toda a legislação aplicável ao realizar atendimentos representando o Grupo Acredita Saúde.

Declaro ter ciência de que toda informação a que tiver acesso através das minhas atividades realizadas junto ao Grupo Acredita Saúde, é de cunho confidencial e não poderei dispor dela até mesmo após o término do contrato, sob penas da lei.

Nome _____

CPF: _____ . _____ . _____ - _____

Assinatura: _____

Local e data: _____, ____/____/____.

