



Código de ética



Mensagem do Presidente

O Código de Ética do Grupo Hapvida não é um simples conjunto de normas e compromissos éticos a ser cumprido pelos seus profissionais. Reflete nossa convicção em estabelecer práticas éticas e de negócios consistentes com honestidade, integridade e lealdade, que faz parte da nossa crença e servem de nosso guia para cumprirmos nossa missão.

Quando iniciamos nossa trajetória, adquirimos a plena consciência da importância de cuidar da saúde das pessoas. Certamente, essa constatação foi a gênese de nosso empenho em levar uma assistência médica de qualidade por onde o nosso empreendedorismo permitisse. O resultado de tamanha dedicação e comprometimento poderá ser observado neste código, reflexo das atitudes e do excelente trabalho realizado cotidianamente em nossa organização, sempre visando honrar os mais importantes princípios de conduta, ética e moral.

Este Código de Ética aborda os temas e diretrizes mais relevantes da empresa, sendo aplicável a todos os colaboradores do Grupo Hapvida. O seu conteúdo será constantemente atualizado, de modo a garantir a transparência de nossas intenções e a comunicação aberta da organização com as partes envolvidas e/ou interessadas em nosso negócio. Não toleraremos a falta de compromisso com este Código de Ética e/ou com as demais políticas do Grupo Hapvida.

O sucesso de nossa empresa norteia-se pelas melhores práticas de governança corporativa e compliance e o correto entendimento deste Código de Ética e demais políticas constitui-se em pressuposto fundamental para o adequado desempenho de suas responsabilidades.

Atenciosamente,

Dr. Jorge Fontoura Pinheiro Koren de Lima

Presidente Executivo do Hapvida Sistema de Saúde



Sumário



Considerações Gerais	03
Propósito, Missão, Visão e Valores	06
Princípios	07
Padrões de Conduta	09
1. Qualidade e Segurança nos Serviços Prestados	09
2. Vendas e Relacionamento com o Mercado	10
3. Proteção de Informações Externas	10
4. Proteção do Patrimônio da Empresa	11
5. Exatidão dos Registros Contábeis	11
6. Negociações com o Governo e Combate à Corrupção	13
7. Oportunidades de Emprego	14
8. Ambiente de Trabalho	14
9. Privacidade dos Colaboradores	15
10. Comunicação com Colaboradores	15
11. Desenvolvimento Profissional dos Colaboradores	16
12. Remuneração e Benefícios	16
13. Conflitos de Interesses	17
14. Negociação de Títulos e Valores Mobiliários e Divulgação de Informações Confidenciais Relevantes	17



15. Parceiros e Fornecedores	18
16. Comunicação com Acionistas	18
17. Proteção Ambiental	19
18. Contratação de Parentes	19
19. Relacionamento com a Comunidade	19
20. Envolvimento em Atividade Política, Sindical e Religiosa	19
21. Representantes Comerciais	20
22. Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance	20
23. Leis Antimonopólio	22
24. Canal para Denúncias	22
25. Cidadania e Direitos Humanos	23
26. Controle da Informação	23
27. Política de Benefícios e Conduta para Acionistas e Diretores Estatutários do Sistema Hapvida	24
Código de Ética - Cumprimento	25
Termo de Responsabilidade e Compromisso de Adesão ao Código de Ética do Grupo Hapvida	28



Considerações Gerais



O Código de Ética do Grupo Hapvida se pauta pelos princípios da honestidade, integridade e lealdade, aplicando-se a todas as empresas que compõem o Grupo Hapvida, em suas relações com colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, terceiros e acionistas.

O Código de Ética do Grupo Hapvida tem por objetivo formalizar os princípios e as práticas éticas que regem os relacionamentos internos e externos da organização, bem como nortear a atuação dos seus colaboradores, reduzindo a subjetividade em relação às questões éticas e de conduta.

O Código aborda os compromissos éticos mais amplos, considerados essenciais na boa condução dos negócios, baseando-se nas seguintes práticas:

- Respeito às Leis e normas;
- Análise dos impactos das decisões sobre os acionistas e a busca da condição justa;
- Comunicação com os acionistas de forma clara e eficaz;
- Integridade, honestidade e ética;
- Respeito aos clientes, razão maior do negócio.

Para fins deste Código, o termo “colaboradores” inclui todos os funcionários, empregados e colaboradores do Grupo Hapvida, incluindo diretores estatutários, membros do conselho de administração, do comitê de auditoria e riscos e de quaisquer órgãos com funções técnicas e/ou destinados a aconselhar os administradores, assim como os estagiários e *trainees* e representantes do Grupo Hapvida.

Nota: *As regras citadas neste código partem de modelos bem sucedidos implantados por empresas de renome preocupadas em direcionar suas relações com princípios e valores éticos claros e bem definidos.*





Propósito, Missão, Visão e Valores

Propósito

Assegurar o acesso à saúde e promover bem-estar à nossa gente.

Missão

Satisfazer nosso cliente na promoção e manutenção de sua saúde com excelência de serviços e gestão eficiente de custos. Atender bem com baixo custo.

Visão

Ser reconhecido como uma solução diferenciada e moderna em gerenciamento de saúde, assegurando excelência no atendimento e preço competitivo.

Valores

São valores do Grupo Hapvida:

- Justiça e Transparência nos Processos decisórios;
- Respeito e dignidade na relação com os colaboradores e parceiros;
- Busca constante de diferenciais tecnológicos e inovações;
- Garantir, com carinho, o padrão de excelência no atendimento ao cliente;
- Eficiência na gestão de recursos;
- Processos ágeis e respostas rápidas;
- Responsabilidade Social;
- Fortalecer os nossos serviços;
- Foco em Resultados;
- Tolerância zero com atos de corrupção;
- Integridade e honestidade na condução dos negócios;
- Oportunizar o crescimento do colaborador.



Princípios



Tomada de Decisão

O Grupo Hapvida está comprometido com os mais elevados padrões de ética e conduta nos negócios. Isso abrange o relacionamento com clientes, fornecedores, acionistas, concorrentes, as comunidades onde opera e com os colaboradores, em todos os níveis organizacionais.

Clientes

O Grupo Hapvida tem o compromisso de fornecer, aos seus clientes, produtos e serviços de qualidade, com preços justos, através de negociações transparentes, bem como em tratá-los de acordo com a lei e a ética, aumentando constantemente nossa credibilidade.

Colaboradores

O Grupo Hapvida tem o compromisso de tratar seus colaboradores de forma justa, mantendo práticas de trabalho baseadas na igualdade de oportunidades de crescimento para todos, tratando-os com dignidade e respeito, bem como fornecendo condições de trabalho seguras e saudáveis em um ambiente de comunicação aberta e clara.

Fornecedores e Parceiros

O Grupo Hapvida tem o compromisso de tratar todos os seus fornecedores e parceiros de forma justa, relacionando-se de forma transparente e imparcial, sempre pautando suas decisões em fatores técnicos de qualidade, na pontualidade e compromisso dos mesmos com a nossa missão.



Acionistas

O Grupo Hapvida está empenhado em proporcionar uma rentabilidade superior aos seus acionistas, protegendo seus ativos e aumentando o valor de seus investimentos, através da utilização consciente dos recursos financeiros, considerando os padrões de conduta legal e ética em suas operações e negociações.

Comunidades

O Grupo Hapvida se compromete a ser uma empresa responsável nas comunidades em que opera, procurando melhorar o bem-estar da sociedade, por meio da proteção dos recursos naturais, por ações filantrópicas e pelo incentivo aos seus colaboradores na participação em atividades cívicas e caritativas. O Grupo Hapvida apoia diversos projetos sociais que beneficiam mais de 5.000 pessoas mensalmente (vide item 19).

Concorrentes

O Grupo Hapvida se compromete a competir de forma intensa, independente e honesta, baseando seus esforços exclusivamente nos méritos de suas propostas comerciais, garantindo um relacionamento respeitoso com os concorrentes.



Padrões de Conduta

Atuação



Os padrões de conduta a seguir dispostos definem as expectativas mínimas de princípios éticos a serem respeitados por todos que compõem o Grupo Hapvida.

Como não se pode prever as peculiaridades de cada situação particular, os padrões de conduta ora apresentados não abrangem a totalidade das ocorrências possíveis, devendo, assim, ser aplicados de acordo com os valores e princípios em cada caso concreto, com coerência e bom senso.

Neste sentido, não serão aceitas justificativas como “todo mundo faz” ou “não é ilegal” para a violação dos padrões estabelecidos, devendo cada colaborador estar atento, dentro ou fora do trabalho, para evitar quaisquer situações e atos que possam ser caracterizados como inadequados, ilícitos ou que possam prejudicar a reputação do Grupo Hapvida.

1. Qualidade e Segurança nos Serviços Prestados

O Grupo Hapvida tem como principal diretriz o atendimento de seus clientes/usuários sem discriminação de nenhuma natureza, tendo como alvo a atenção à saúde do ser humano, agindo com o máximo de zelo e aplicando todos os recursos disponíveis.

Não serão toleradas quaisquer atitudes de nossos colaboradores/staff clínico, que não sejam respaldados pelas legislações vigentes ou pela ética médica. Todos os produtos e serviços prestados devem ser entregues levando em consideração, principalmente, a segurança e a saúde de nossos usuários, colaboradores e quaisquer outras pessoas que possam ser afetadas.

As informações de nossos clientes/usuários serão tratadas de forma confidencial, bem como as relações médico/paciente serão mantidas sob sigilo absoluto. O Grupo Hapvida não tolerará falta de compromisso com nossos usuários.



2. Vendas e Relacionamento com o Mercado

O Grupo Hapvida competirá no mercado com base nos méritos de seus produtos e serviços, ofertando-os de forma honesta, sem a utilização de qualquer procedimento ilegal ou que viole os padrões de ética contido neste documento. Todas as pessoas que atuarem em nome do Grupo Hapvida deverão conhecer e observar as disposições das leis locais e do conteúdo previsto neste Código de Ética.

O Grupo Hapvida respeitará a cultura de cada cliente e oferecerá propostas para o atendimento de suas reais necessidades.

3. Proteção de Informações Externas

Todos os colaboradores do Grupo Hapvida respeitarão os direitos de propriedade e sigilo comerciais legítimos de seus clientes, fornecedores e terceiros.

No mercado altamente competitivo, as informações sobre os concorrentes e sobre os produtos e serviços são elementos necessários e rotineiros para a boa condução dos negócios. Deste modo, não obstante à importância das informações na coleta de dados sobre a concorrência, os colaboradores do Grupo Hapvida não usarão de meios indevidos como roubo ou fraude.

Serão tratadas de forma sigilosa quaisquer informações pessoais sobre nossos colaboradores, bem como os colaboradores devem manter sigilo absoluto sobre informações confidenciais sobre o Grupo Hapvida, não podendo divulgar, disponibilizar ou facilitar acesso a terceiros de quaisquer dados, informações escritas/orais ou qualquer outra forma de transmissão de conhecimento do Grupo Hapvida.

4. Proteção do Patrimônio da Empresa

O patrimônio do Grupo Hapvida, incluindo os bens tangíveis (instalações, equipamentos e os sistemas de tecnologia da informação) e intangíveis (propriedade intelectual, segredos comerciais, informações comerciais e técnicas relevantes, programas de computação e know-how comercial), será usado corretamente e conforme autorização da alta administração.

Os bens do Grupo Hapvida não serão usados para ganhos pessoais. Todas as transações comerciais devem ser autorizadas pela alta administração e devem cumprir com as delegações de autoridade e assinatura dos processos de avaliação e aprovação.

É proibida a utilização de equipamentos, instalações, recursos e meios eletrônicos da empresa para fins particulares, devendo o colaborador responsabilizar-se pela salvaguarda e proteção dos ativos em seu poder ou a ele delegados.

5. Exatidão dos Registros Contábeis

Todos os ativos, passivos, receitas, despesas e transações comerciais devem ser registrados com exatidão nos livros e registros da empresa, de acordo com a legislação pertinente, com os princípios contábeis geralmente aceitos, determinações dos órgãos regulamentadores e com as políticas e procedimentos financeiros estabelecidos pelo Grupo Hapvida. O planejamento do Grupo e avaliações econômicas devem representar com exatidão todas as informações relevantes para a tomada de decisão, não devendo ser criado ou mantido, para quaisquer objetivos que sejam, fundo de caixa ou outros bens secretos ou não registrados.

O Grupo Hapvida avisará aos clientes, colaboradores e fornecedores sobre o cometimento de possíveis erros, corrigindo-os imediatamente por meio de crédito, reembolso ou outras formas mutuamente pactuadas.



6. Negociações com o Governo e Combate à Corrupção

O Grupo Hapvida adota uma postura de tolerância zero com práticas corruptas ou que violem as regras de relacionamento ético e legal entre empresa e governo.

Os colaboradores do Grupo Hapvida têm a obrigação de conhecer e cumprir integralmente o conteúdo de todas as leis aplicáveis aos setores de atuação do Grupo Hapvida (leis, regulamentos e normas em geral), tais como a Lei nº 8.666/93, que instituiu normas para licitações e contratos da Administração Pública, a Lei nº 12.846/13 (Lei Anticorrupção) e a Lei nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa), bem como o presente código e as demais políticas do Grupo Hapvida destinadas a garantir a conformidade com a legislação aplicável e com as boas práticas de governança corporativa e conduta ética, tal como a Política Anticorrupção.

O Grupo Hapvida toma cuidados especiais para cumprir com os regulamentos exclusivos e especiais relativos ao processo de compra pelo governo e entregará os serviços de acordo com as especificações exigidas, mediante os requisitos de contabilidade e fixação de preços do governo, cobrando apenas os custos permitidos e garantindo a exatidão das informações submetidas.

7. Oportunidades de Emprego

O Grupo Hapvida tratará todos os colaboradores e candidatos a emprego com igualdade, com base apenas nos fatores relacionados aos critérios profissionais necessários para o atendimento dos objetivos da empresa.

O Grupo Hapvida dedicará esforços para garantir uma vantagem competitiva, em qualidade e talento de seus colaboradores, apoiando iniciativas que estimulem a diversidade da força de trabalho e incentive a ascensão profissional dos colaboradores para o preenchimento de vagas em todos os níveis da organização.

8. Ambiente de Trabalho

O Grupo Hapvida está comprometido em fornecer aos seus colaboradores um ambiente de trabalho sem riscos conhecidos de segurança e saúde e livre de discriminações, perseguições ou comportamento pessoal não condizente com um clima de trabalho produtivo. Desta forma, todas as unidades do Grupo Hapvida deverão tratar seus colaboradores de forma justa, proporcionando um ambiente digno para se trabalhar.

Todas as unidades do Grupo Hapvida deverão conhecer e cumprir as leis e regulamentos aplicáveis com relação à posse e uso de álcool, drogas e outras substâncias controladas.

Aos colaboradores do Grupo Hapvida é proibido o uso, venda, compra, posse ou presença no organismo de drogas controladas enquanto estiverem nas dependências da empresa. Esta proibição obviamente não se aplica a medicamentos receitados por médico e legalmente consumidos.

O Grupo Hapvida não tolerará desperdícios em seus processos e tampouco tentativas de fraude no curso de suas funções e responsabilidades.

9. Privacidade dos Colaboradores

O Grupo Hapvida respeita a privacidade de seus colaboradores com relação a assuntos pessoais. O Grupo Hapvida obedecerá a legislação relacionada à obtenção, uso ou divulgação de informações pessoais dos seus colaboradores.

Conduta pessoal que não esteja relacionada ao Hapvida não diz respeito ao Hapvida, a não ser que tal conduta prejudique o desempenho profissional do colaborador ou afete a reputação ou outros interesses comerciais legítimos do Grupo Hapvida.

É expressamente proibida a utilização de imagens internas, logomarca ou tecer opiniões pessoais sobre o grupo Hapvida em redes sociais ou aplicativos públicos.

Informações e documentos profissionais salvos nos computadores e celulares profissionais fornecidos pelo Grupo Hapvida aos seus colaboradores, inclusive e-mails trocados por meio da conta corporativa, pertencem ao Grupo Hapvida. Por isso, tais equipamentos, informações e documentos poderão ser monitorados e acessados pelo Grupo Hapvida a qualquer momento.

10. Comunicação com Colaboradores

Respeitadas as regras razoáveis de sigilo de operações e de informações de terceiros, o Grupo Hapvida manterá seus colaboradores sempre atualizados

quanto à evolução dos resultados comerciais, desempenho dos planos, relacionamento com clientes e atingimento de metas pelos colaboradores.

É garantida a manutenção de canais de informação que incentivem a expressão individual e debates francos com relação a opinião, atitudes e preocupações dos colaboradores, através de um setor de comunicação interna responsável pelo link entre empresa e colaboradores.

11. Desenvolvimento Profissional dos Colaboradores

A Empresa se dedica a promover o autodesenvolvimento do colaborador por meio de assistência para a melhoria de aptidões e estudo relacionados ao trabalho durante toda a vida profissional. Além do estudo tradicional e das oportunidades de treinamento interno e externo, o Sistema Hapvida promove o desenvolvimento de colaboradores pelo “Programa Investimento em Graduação”. Por esse programa, o Grupo paga parte do custo da instrução para colaboradores qualificados em busca de um diploma, bem como o “Programa de Trainee” para captação de talentos.

12. Remuneração e Benefícios

O Grupo Hapvida se empenhará em atrair e reter pessoal competente e dedicado, mediante elaboração de programas de remuneração variável focado em performance, estimulando a maior produtividade e incentivando a meritocracia.

É proibido receber valores, prêmios monetários, presentes, agrados ou qualquer outra forma de remuneração de fonte interna no grupo Hapvida ou entre departamentos da empresa. Todo pagamento existente deve ser em conformidade com as normas e procedimentos devidamente aprovados pela presidência e vice-presidência, legislação vigente e dentro dos processos de compliance da empresa.



13. Conflitos de Interesses

Os colaboradores do Grupo Hapvida devem tratar os fornecedores, clientes e quaisquer outras pessoas que façam negócios com o Grupo de modo a evitar até mesmo a aparência de qualquer conflito entre os interesses pessoais e os da empresa. Para tais fins, os colaboradores do Grupo Hapvida deverão observar as disposições deste Código e demais políticas aplicáveis, tal como a Política de Conflito de Interesses.

A cobertura inclui o seguinte:

Participação financeira ou acionária, direta ou indireta, junto a fornecedores, clientes, prestadores de serviços e concorrentes do Grupo; Solicitação ou aceitação de presentes ou qualquer outra forma de remuneração por parte de fornecedores, clientes ou outras pessoas que negociem ou queiram negociar com o Grupo;

Exercício de cargos de diretoria, empregos ou serviços voluntários prestados a outra empresa ou organização;

Uso pessoal de bens da empresa (incluindo, por exemplo, propriedade tangível, informações proprietárias, informações confidenciais, recursos de TI ou oportunidades de negócios).

Os conflitos reais e potenciais devem ser notificados ao Grupo Hapvida para exame. Quando em dúvida, procure a orientação da Área de Compliance.

14. Negociação de Títulos e Valores Mobiliários e Divulgação de Informações Confidenciais Relevantes

Os colaboradores do Grupo Hapvida devem manter o sigilo das informações confidenciais relevantes (o que se entende como informações não reveladas pela Hapvida e que um investidor razoável consideraria importante ao tomar uma decisão de investimento). Tais informações serão reveladas somente pelos porta-vozes devidamente designados pelo Grupo Hapvida.

Os colaboradores do Grupo, bem como, ainda, seus familiares próximos não deverão comprar, vender nem de alguma outra forma negociar títulos e



valores mobiliários que possam vir a ser emitidos pelo Grupo quando conhecedores de informações confidenciais relevantes.

15. Parceiros e Fornecedores

O Sistema Hapvida compra todos os equipamentos, suprimentos e serviços com base no seu respectivo mérito. Os parceiros, fornecedores, vendedores e subempreiteiros do Grupo deverão ser tratados com justiça, integridade e sem discriminação e dentro de um processo de qualificação de fornecedores.

O Sistema Hapvida proíbe expressamente, os seus colaboradores de receber presentes, benefícios ou vantagens de qualquer espécie de fornecedores e parceiros, somente poderão ser aceitos brindes promocionais/ institucionais, sem valor comercial ou bens cujo valor agregado não supere o valor referente a ¼ (um quarto) do Salário Mínimo Nacional.

Caso não seja possível a devolução de um presente ofertado, este deve ser enviado à Área de Compliance para doação a entidades filantrópicas ou sorteio a colaboradores em eventos da empresa. Todo colaborador deve avisar seu gestor imediato sobre qualquer presente impróprio que lhe for oferecido em decorrência de seu cargo.

16. Comunicação com Acionistas

O Grupo Hapvida cumprirá todas as leis, regras e regulamentos regendo a divulgação pública das informações comerciais. Todos os relatórios, declarações e comunicações públicas, sejam orais ou escritas, devem ser completos, imparciais, exatos, oportunos e compreensíveis, e sem omissões relevantes.



17. Proteção Ambiental

O Grupo atuará de forma a preservar o meio ambiente, devendo obter todas as permissões necessárias à sua atuação, empenhando o máximo de esforços para minimizar o desperdício. No mesmo sentido, o Grupo Hapvida efetuará descarte de materiais hospitalares em consonância com a legislação pertinente.

18. Contratação de Parentes

A Contratação de parentes (considera-se parentes: cônjuges, consanguíneos e consanguíneos de cônjuges) somente poderá ser efetivada após consulta formal à Área de Compliance e autorizações prévias da Superintendência Responsável e da Diretoria de Recursos Humanos, visando evitar qualquer tipo de conflito de interesses, devendo, ainda, ser evitada subordinação direta/indireta e o trabalho em conjunto nos processos onde existem necessidades de controle de "feito e conferido".

19. Relacionamento com a Comunidade

O Grupo Hapvida entende ser sua obrigação social apoiar as atividades comunitárias onde as unidades do Grupo estão situadas. Seus colaboradores são encorajados a participar pessoalmente das atividades. Atualmente, o Grupo apoia nove projetos sociais, sendo eles: Ilhas, Sopão, Embarcação, Café da Manhã, Amor à Vida, Casa Abrigo, Menina dos olhos de Deus, Casa dos Idosos e Alfabetização de Adultos, beneficiando mais de 5.000 pessoas mensalmente, sendo que estes projetos estão voltados a atender do mais jovem ao idoso.

20. Envolvimento em Atividade Política, Sindical e Religiosa

O Grupo Hapvida observará e cumprirá toda a legislação federal, estadual e municipal que regula sua participação em assuntos políticos e campanhas eleitorais, inclusive a proibição de contribuições para partidos políticos, comitês políticos nacionais e candidatos com recursos ou outros ativos do Grupo Hapvida, direta ou indiretamente.



O grupo Hapvida não impõe nenhum credo religioso a seus colaboradores, bem como proíbe que seja imposto.

Será respeitado o direito individual de cada colaborador se envolver em assuntos cívicos, religiosos e participação em processos políticos. Tais atividades relacionadas devem, no entanto, ocorrer somente fora do expediente de trabalho, como também sem interferência no mesmo. A participação pessoal nas atividades políticas, inclusive contribuições de tempo ou de apoio financeiro com recursos próprios, devem ser voluntárias.

21. Representantes Comerciais

O Grupo Hapvida exigirá de seus representantes comerciais uma atuação ética e moral no relacionamento com clientes, agindo comercialmente de modo digno e transparente, não fornecendo informações enganosas ou imprecisas sobre os planos e serviços ofertados, bem como, ainda, não alterando ou manipulando o teor de documentos e/ou informações.

Os representantes comerciais passarão por processos de constante e cíclica qualificação, a serem administrados pela Área Comercial e Instituições Independentes.

O Grupo Hapvida exige de seus representantes a adoção dos mesmos princípios éticos e de conduta definidos em nosso Código de Ética, inclusive por força de cláusula contratual.

22. Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance

A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance é o órgão responsável pela efetiva aplicação deste Código de Ética, tendo por competência básica, no que tange ao Código de Ética da empresa, a revisão de seu conteúdo, a análise de denúncias sobre possíveis violações, o exame dos casos de violação grave, submetendo-os: à Comissão de Ética, ao Comitê de Auditoria e Riscos e ao Conselho de



Administração para decisão, deliberação sobre interpretações divergentes do texto, bem como, ainda, de eventuais dilemas éticos.

23. Leis Antimonopólio

Os colaboradores do Grupo Hapvida têm a obrigação de conhecer e cumprir as leis antimonopólio (leis de concorrência) de cada jurisdição onde esteja conduzindo negócios, não se envolvendo em esquemas de manipulação de concorrências, de fixação de preços e de abuso de poder econômico.

24. Canal para Denúncias

É dever de todos colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes, prestadores de serviço e representantes comerciais, sempre que tiverem conhecimento ou vivenciarem uma situação que possa caracterizar uma conduta que viole o código de ética, as demais políticas e princípios éticos do Grupo Hapvida, e/ou a legislação e regulamentação vigente ou quando suspeitar ou souber de fatos que possam prejudicar a empresa, comunicar de imediato à Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance, à Comissão de Ética, ao Comitê de Auditoria e Riscos ou a um membro da área de Compliance, via Canal de Denúncias. A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance é o órgão responsável pela apuração de denúncias na Companhia.

A comunicação de suspeitas ou violações reais será reportada através do Canal de Denúncias, acessível aos colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes, prestadores de serviço e representantes comerciais devendo o seu teor ser o mais completo possível, a fim de possibilitar o início de eventual processo de investigação, ficando garantida ao colaborador ou terceiro denunciante de boa-fé a inocorrência de qualquer represália ou punição em decorrência de sua atitude.

O Canal de Denúncias é confidencial (protege a identidade da pessoa que levanta a questão), neutro e independente, garantindo a isenção em relação a qualquer das partes, seja a que está denunciando ou a que está sendo denunciada sem levar em consideração o nível hierárquico dos envolvidos. Além disso, através do

canal de denúncias, as dúvidas ou preocupações podem ser submetidas de forma anônima.

O acesso ao Canal de Denúncias é gratuito e se dá pelos seguintes meios:

- **Intranet:** portalthap.hapvida.net.br/canal-de-denuncias-sentinela
- **Telefone:** 0800-5915126
- **Internet:** www.canaldedenuncias.com.br/grupohapvida
- **Mobile:** aplicativo 'meuhap'

25. Cidadania e Direitos Humanos

O Grupo Hapvida está comprometido com a boa cidadania e acredita que o compromisso com as outras pessoas melhora a condição humana. O Grupo Hapvida assegurará aos seus colaboradores um ambiente de trabalho seguro e sadio, comprometendo-se a não utilizar mão de obra infantil, tampouco trabalho forçado, empreendendo esforços para que seus fornecedores diretos adotem códigos adequados de conduta comercial e ética.

26. Controle da Informação

O Grupo Hapvida mantém uma Política de Segurança da Informação de forma rígida que contempla: Controle de Acessos, Uso de Internet, Uso de E-mail Corporativo, Uso de Equipamentos, Privacidade da Informação, Ferramentas de Segurança, Contingências, Continuidade do Negócio, entre outros temas.

É proibida a utilização de softwares não autorizados nos equipamentos da empresa, bem como utilização de informação interna para fins particulares ou sem expressa autorização da empresa.



27. Política de Benefícios e Conduta para Acionistas e Diretores Estatutários do Sistema Hapvida

O Grupo Hapvida com o intuito de manter o compliance e transparência formalizou Política de Benefícios e Conduta de seus acionistas e Diretores Estatutários, visando normatizar as categorias de eventos entre os mesmos e Grupo Hapvida, desta forma englobando: Assessorias e Suporte Técnico; Segurança Privada; Plano de Saúde e uso de veículos e aeronaves.

O conteúdo desta Política encontra-se disponível na Secretária do conselho de administração e pode ser consultada sempre que se fizer necessário.





Código de Ética

Cumprimento



O Cumprimento deste Código de Ética

É responsabilidade de todos os colaboradores do Grupo em todas as localidades cumprir este Código.

Sendo assim, todos os níveis do Grupo são responsáveis por criar e incentivar uma cultura de prática de negócios éticos, encorajando comunicações abertas e transmitindo a percepção e o compromisso com este Código de Ética.

Os colaboradores Grupo Hapvida deverão participar de treinamentos periódicos sobre as disposições deste Código e, quando necessário, das demais políticas do Grupo Hapvida.

O não cumprimento deste Código ou de qualquer de nossas políticas poderá ensejar, de acordo com a gravidade do ato praticado, advertência oral e por escrito, suspensão do vínculo empregatício ou demissão do funcionário. No caso de terceiros, essas violações poderão levar à rescisão do contrato de prestação de serviços, quando couber. As sanções serão determinadas pela Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance*, mediante consulta, se necessário, à Área Jurídica, RH e Presidência Executiva, sendo também aplicados princípios de justiça e de equidade.

Caso as violações praticadas configurarem crime, as autoridades competentes poderão ser comunicadas, sem prejuízo das sanções acima descritas.

Fazendo Perguntas e Levantando Questões

As perguntas relacionadas a este Código, sua aplicação em circunstâncias específicas podem ser levantadas em qualquer nível da cadeia de supervisão, na Diretoria, no Departamento Jurídico, com um Superintendente, em Recursos Humanos ou entrando em contato com o Canal de Denúncias Hapvida.



Desde Meados de 2014, o Canal de denúncias está à disposição como meio de comunicações alternativo.

O Canal de Denúncias é um meio de comunicação formal planejado para questões mais complexas. O Canal está disponível em todas as localidades, por meio de WEB (internet/intranet) e numero 0800 exclusivo do canal.

Implementação do Código de Ética

Este Código de Ética foi adotado pela alta administração do Grupo Hapvida e é aplicado em todas as localidades. O Código se aplica a todos os colaboradores do Grupo Hapvida, e a responsabilidade por sua aplicação é da Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance.



TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA DO GRUPO HAPVIDA

Declaro, para os devidos fins de direito, haver recebido, lido e compreendido na sua integralidade o Código de Ética do Grupo Hapvida, concordando com todos os termos e condições, comprometendo-me a cumprir e zelar pela observância plena e permanente de seu conteúdo.

Declaro, ainda, que todas as dúvidas surgidas durante a leitura do Código de Ética do Grupo Hapvida me foram adequadamente esclarecidas, não restando qualquer dúvida acerca do seu inteiro teor, encontrando-me capacitado ao pleno cumprimento do código.

Nome: _____

Nº de Registro: _____

Cargo: _____

Área: _____

Unidade: _____

Data: ___/___/___

Assinatura: _____

Observações

Informações sobre contato

As dúvidas com relação à aplicação ou interpretação do Código devem ser tratadas pelos canais de supervisão, superintendência da área, Diretor de Recursos Humanos da empresa, área de Compliance ou pelo Canal de Denúncias do Grupo Hapvida.





• **Matriz Ceará** Fortaleza (85) 3255.9003 • **Alagoas** Maceió (82) 3215.2531 • **Amazonas** Manaus (92) 3627.1100
• **Bahia** Salvador (71) 3339.4900 • **Ceará** Juazeiro do Norte (88) 3512.1515 Sobral (88) 3613.1242
• **Maranhão** São Luís (98) 3217.3400 • **Pará** Belém (91) 3217.5200 • **Paraíba** João Pessoa (83) 3255.8900
Campina Grande (83) 3321.9200 • **Pernambuco** Recife (81) 3416.8858 • **Piauí** Teresina (86) 3216.7110 • **Rio Grande do Norte** Natal (84) 3220.5035 Mossoró (84) 3316.1140 • **São Paulo** (11) 2526.2601 • **Sergipe** Aracaju (79) 3205.8378