



Carinho pela sua vida.

# Guia de Ética e Conduta

Este **Guia de Conduta e Ética** foi criado para estabelecer os princípios éticos e as normas de conduta que devem orientar as relações internas e externas de todos os colaboradores e fornecedores da Sulmed, independente de suas atribuições, responsabilidades e cargos dentro do âmbito de negócio da organização.

Nosso objetivo com esse material é que todos os colaboradores e prestadores que mantenham relações conosco tenham conhecimento deste Guia de Conduta e Ética e observem os seus termos em todas as negociações realizadas. **Nossa reputação e credibilidade no mercado são os ativos mais importantes que temos**, e os princípios éticos que orientam nossa atuação transparente contribuem para a manutenção da Sulmed como uma empresa confiável e que busca a excelência no cuidado aos clientes. Sendo assim, o presente documento está alinhado ao que temos como nossa **missão, visão e valores**:

## MISSÃO

Promover soluções em saúde de forma assertiva, competitiva e sustentável.

## VISÃO

Ser uma das maiores operadoras de saúde do Rio Grande do Sul.

## VALORES

- Ética e transparência
- Austeridade nos gastos
- Valorização da nossa gente
- Atitude inovadora
- Resultado sustentável
- Simplicidade



## **Relacionamento com nossos Colaboradores**

---

Nossos colaboradores são nosso orgulho e é compromisso da Sulmed manter relações em que o tratamento justo e equânime estejam sempre presentes. Queremos que nossos colaboradores tenham com a Sulmed relações de entusiasmo e que possam contribuir para uma cultura inovadora e de resultado.

É nosso compromisso o cumprimento integral de todas as leis e regulamentos aplicáveis às questões que envolvem remuneração, jornada de trabalho, inclusive o trabalho em horas de folga, os intervalos para descanso, o pagamento de salários, as regras do banco de horas, jornada de trabalho de menores de idade, pagamento das verbas rescisórias, entre outras eventuais questões inerentes.

Não haverá discriminação por religião, convicção filosófica ou política, nacionalidade, origem, sexo, idade, cor, preferência sexual, estado civil ou deficiência, e incentivamos o crescimento de nossos colaboradores no que diz respeito às aptidões profissionais relacionadas à atividade fim de nossa operadora.

## **✔⊗ Conduta dos Colaboradores**

---

A Sulmed estabelece entre suas relações o fator primordial da confiança com adequação a nossos procedimentos corporativos e conduta honesta e digna, em conformidade com as leis e os padrões éticos da sociedade. Isso compreende, também, o atendimento à toda a legislação vigente, seja municipal, estadual ou federal e, portanto, determina que todos os seus colaboradores ajam em conformidade com as políticas da empresa e procedimentos legais.

Também é compromisso dos colaboradores da Sulmed comunicar qualquer violação sobre a qual tenha conhecimento, no que diz respeito às leis ou políticas que envolvam quaisquer dos aspectos mencionados neste Guia, utilizando o contato do setor de recursos humanos.

A Sulmed determina também que todos os assuntos da organização, sem exceção, sejam tratados com sigilo e confidencialidade pelos seus colaboradores, pois as informações são também ativos da empresa.



## Ambiente de Trabalho

---

A Sulmed institui que as relações entre seus colaboradores, cliente e fornecedores, independentemente de posição hierárquica, sejam realizadas dentro do mais alto padrão profissional, com cordialidade no trato, confiança, respeito e uma conduta digna e honesta, sempre considerando o absoluto respeito à dignidade da pessoa humana.

É obrigação de todos contribuir para um ambiente de trabalho livre de insinuações ou restrições de qualquer natureza, evitando, assim, possíveis constrangimentos. Não é admitida intrusão na vida privada dos seus fornecedores, clientes e colaboradores, dentro ou fora do ambiente de trabalho.

Qualquer tipo de assédio e constrangimento é inaceitável e, portanto, deve ser comunicado ao setor de recursos humanos e, se constatada a ocorrência de alguma dessas condutas, os casos serão encaminhados para a adoção de medidas disciplinares apropriadas contra os responsáveis.

São estritamente proibidos a posse ou o consumo de drogas ilícitas ou bebidas alcoólicas durante sua atividade de trabalho, assim como a permanência no ambiente de trabalho em estado alterado pelo uso dessas substâncias.

Seguindo as orientações da legislação vigente no país, não é permitido fumar nas dependências da empresa.

É proibido o porte, o uso, a guarda ou o transporte de qualquer tipo de arma de fogo, facas (exceto de refeição), cassetetes ou objetos assemelhados nas dependências da Sulmed, salvo por pessoas expressamente autorizadas, responsáveis pela segurança dos colaboradores, clientes e fornecedores e do patrimônio da empresa.



## Responsabilidade na condução de negócios

---

Os colaboradores devem conduzir as relações de negócio de forma assertiva e transparente, sempre prezando pela ética e observância das leis, pelos direitos humanos, meio ambiente e pela sustentabilidade do negócio da Sulmed. Todas as operações devem estar amparadas por documentação idônea e que apresentem todas as formalidades legais.

A Sulmed é responsável pela adoção das providências cabíveis caso tenha conhecimento de irregularidades praticadas por terceiros que possam comprometer o nome e a imagem da empresa.

## **Responsabilidade das lideranças**

### **Gestores, coordenadores e supervisores**

As lideranças, especialmente por seu cargo e dedicação de tempo tem, principalmente por seu exemplo, o compromisso de contribuir para que seus liderados e demais colaboradores cumpram integralmente este Guia de Conduta e Ética. Isso também se faz da seguinte forma:

- Disseminando aos seus liderados o conteúdo deste Guia de Conduta e Ética, por meio do diálogo e da conscientização sobre a necessidade de sua observância, para que nenhum colaborador ou fornecedor cometa uma violação em razão da falta de informação.
- Identificando, sempre que possível, as pessoas que tenham violado este Guia de Conduta e Ética e levando o assunto para avaliação da direção.
- Implantando uma cultura que gere a observância deste Guia de Conduta e Ética, incentivando os colaboradores e fornecedores, em qualquer circunstância, a apresentarem suas dúvidas e preocupações quanto ao seu entendimento e sua aplicação.



## **Relações Comerciais**

A Sulmed proíbe que seus colaboradores e credenciados efetuem quaisquer pagamentos impróprios, duvidosos ou ilegais, ou favoreçam, pela concessão de benefícios indevidos ou fora das práticas usuais do comércio, clientes e fornecedores, em detrimento dos demais, bem como que façam pagamentos ou concedam privilégios ou vantagens a servidores públicos ou equiparados, seja diretamente, seja por intermédio de terceiros.

### **Relações com Clientes**

Valorização da nossa gente, um dos nossos valores e nosso slogan “Carinho pela sua vida” constituem as características de relação que queremos desenvolver com nossos clientes. Nesse contexto, os clientes devem ser atendidos com

cortesia e eficiência, com informações claras, precisas e orientadoras. O cliente deve obter respostas às suas solicitações, mesmo as não desejadas, de forma adequada e em prazo razoável.

## **Relações com Fornecedores**

Assim como nossos colaboradores e clientes, os fornecedores também são a nossa gente e, por isso, queremos encantá-los. Nesse sentido, é primordial que as relações com nossos fornecedores sejam baseadas em relações de confiança e duradouras sem prejuízo aos princípios da livre iniciativa e da lealdade na concorrência.

Consideram-se fornecedores todos os prestadores de bens e serviços que mantenham relações comerciais com a Sulmed. A escolha e a contratação de fornecedores devem ser sempre baseadas em critérios técnicos, profissionais e éticos, alinhados com as leis legais e diretrizes da empresa, e conduzidas por meio de processo objetivo, primando pela qualidade de forma a garantir a melhor relação custo-benefício.

## **Relações com Concorrentes**

A competitividade dos produtos e serviços comercializados pela Sulmed deve ser exercida sempre tendo como base a concorrência livre e leal. Não devem ser feitas declarações verbais ou escritas que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles, devendo nossos concorrentes receber o mesmo tratamento que a Sulmed espera receber.

É terminantemente proibido fornecer informações estratégicas, confidenciais ou, sob qualquer outra forma, prejudiciais aos negócios da Sulmed a quaisquer terceiros, inclusive, mas não se limitando, aos concorrentes. Nenhum credenciado ou colaborador deve manter entendimentos com concorrentes da Sulmed visando à fixação de preços e/ou condições de venda, adotar ou influenciar a tomada de uma conduta comercial uniforme ou pré-acordada, dividir mercados, nem tampouco subordinar a venda de um produto a qualquer outro.

## **Relações com Familiares**

Para a Sulmed, os familiares são o cônjuge, companheiro/a, avós, pais, filhos, irmãos e netos, inclusive os do cônjuge ou companheiro/a.

Sempre que um colaborador tiver a intenção de realizar negócios em nome da Sulmed com um dos seus familiares, esse colaborador deve pedir permissão por escrito à diretoria executiva da Sulmed.

## Relações como poder público

É vedado aos colaboradores da Sulmed oferecer ou prometer, diretamente ou por intermédio de terceiros, pagamentos, presentes ou qualquer tipo de benefício a agentes públicos, partidos políticos ou a seus membros, bem como a candidatos a cargos políticos, inclusive familiares ou equiparados, de qualquer um dos anteriormente citados, com o intuito de obter vantagem para a empresa. As doações dessa natureza devem ser aprovadas expressamente pela Diretoria Executiva e obedecer à legislação vigente.

## Conflito de Interesses

Consideramos conflito de interesse quando um colaborador ou credenciado influencia ou pode influenciar uma decisão da Sulmed que resulte em algum ganho pessoal, direto ou indireto para si, membros da família ou amigos. Os colaboradores e credenciados devem zelar para que suas ações não gerem conflito com os interesses da Sulmed e nem possam vir a ferir a imagem da empresa, objetivando sempre bons resultados para a empresa.

A seguir, a título exemplificativo, estão listadas algumas situações que caracterizam o conflito de interesses:

Possuir interesse pessoal que possa afetar a capacidade de avaliação de determinado negócio de interesse da Sulmed.

Fazer uso de informações confidenciais e privilegiadas da empresa buscando auferir vantagens pessoais.

Aceitar benefícios diretos ou indiretos que possam ter conotação de retribuição, ou para obter posição favorável da empresa em negócios de interesse de terceiros.

Assumir tarefa ou responsabilidade externa que afete seu desempenho na Sulmed.

Estabelecer relações comerciais privadas pelas quais venha a obter privilégios em razão das suas atribuições na Sulmed, quer como colaborador, com clientes, fornecedores ou concorrentes. Nessa situação se incluem cargos diretivos.

Fazer uso dos recursos da Sulmed para atender a interesses particulares.

Contratar cônjuge, companheiro/a, familiares de primeiro e segundo grau de parentesco (avós, pais, mães, filhos, irmãos e netos), inclusive do seu cônjuge ou companheiro/a, ou solicitar que outro colaborador/gestor o faça.

Aceitar ou participar de eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por cliente ou fornecedor, sem autorização da diretoria executiva.

Trocar informações com colaboradores ou representantes de clientes, fornecedores ou concorrentes, especialmente no que diz respeito a informações comerciais, não públicas, tais como participação no mercado, preços, prazos, carências, descontos, dentre outras.

Fazer uso de quaisquer informações confidenciais privilegiadas, para qualquer finalidade que não exclusivamente no interesse da Sulmed de que venha a tomar conhecimento no curso de suas atividades profissionais, enquanto colaborador.

O fornecedor ou colaborador, sempre que se deparar com qualquer situação de conflito de interesse, mesmo que não exemplificada anteriormente, tem o dever de registrar a ocorrência no Canal de Conduta ou levá-la ao conhecimento da Diretoria Executiva para avaliação, utilizando os canais de comunicação existentes e disponíveis a todos.



## **Atividades fora da Sulmed**

---

Os colaboradores não devem se engajar em atividades de outras organizações ou atuar em qualquer outro segmento cujas atividades possam, de alguma forma, comprometer a integridade e a confidencialidade na relação com a Sulmed.



## Atividades Políticas

---

A Sulmed não faz restrições às atividades político-partidárias de seus colaboradores; entretanto, elas não podem interferir nem prejudicar suas atividades e responsabilidades profissionais e suas ações devem ser em caráter estritamente pessoal, não expressando vínculo com o nome e imagem da empresa. É terminantemente proibido o exercício de qualquer atividade político-partidária, bem como a veiculação de qualquer tipo de propaganda ou manifestação nas suas dependências, em seus veículos, publicações ou na propriedade da Sulmed. Da mesma forma, é vedado o uso de uniforme e crachá quando no exercício de atividades políticas.



## Utilização dos bens da Sulmed

---

É de responsabilidade dos colaboradores da Sulmed zelar pela conservação e manutenção de todos os ativos da empresa compreendendo os imóveis, instalações, máquinas, equipamentos, veículos e móveis em geral, dentre outros.

Os colaboradores não estão autorizados a utilizar o endereço da Sulmed para o recebimento de correspondências particulares, exceto nos casos expressamente autorizados pelo gestor da área.

### Tecnologia da Informação

Os colaboradores recebem os equipamentos (hardwares) e habilitação para o uso de programas (softwares) julgados necessários para o desempenho de suas atividades profissionais, além de acesso à internet e ao sistema de e-mails inerentes às suas tarefas. A instalação ou remoção de softwares é de responsabilidade exclusiva da área de TI. A instalação pelo usuário deverá ser precedida de autorização da gerência de TI, sendo que, para aqueles softwares de livre instalação pelo usuário, esta deverá também ser autorizada pela área de TI. Exceto para os aplicativos mobile, que são de inteira responsabilidade do usuário.

Sempre que a Sulmed julgar necessário, realizará o bloqueio de endereços eletrônicos (sites), bem como fará o acompanhamento do uso, por meio da extração de relatório dos acessos realizados e individualizados dos colaboradores, tanto no equipamento de sua responsabilidade como em

qualquer outro. Os correios eletrônicos são corporativos e constituem-se em ferramentas de trabalho, podendo a Sulmed ter acesso a eles sem prévia comunicação ao usuário.

## Vedação

É vedado o acesso dos colaboradores da Sulmed a materiais de natureza pornográfica, racista, ofensiva ou que atentem à moral; além de não poderem ser acessados, tais materiais não podem ser expostos, armazenados, distribuídos, editados ou gravados fazendo-se uso dos recursos da Sulmed.

Para a segurança, é importante que cada um mantenha sua senha em sigilo absoluto, pois ela é intransferível e seu eventual uso indevido será de responsabilidade de cada um. Exclua (delete) e-mails de remetentes estranhos ou suspeitos e nunca execute anexos ou links sem conhecer sua procedência.

De acordo com o cargo e a função que ocupa, ou ainda em decorrência das tarefas que lhe são atribuídas, o credenciado, fornecedor ou colaborador poderá ter acesso a informações sigilosas sobre os negócios Sulmed, bem como sobre os próprios credenciados, clientes, fornecedores e concorrentes. Essas informações somente podem ser utilizadas para fins exclusivamente profissionais e estritamente no interesse da empresa.

É vedada a utilização de informações e questões de âmbito profissional que envolvam a Sulmed em sites de redes sociais, sites de bate-papo ou de relacionamentos virtuais.



## Porta-vozes da Sulmed

---

Somente a Diretoria Executiva tem autorização para falar ou fazer manifestações sobre a Sulmed à imprensa falada ou escrita. Assim, qualquer pronunciamento de colaborador ou credenciado deve estar homologado pela Diretoria Executiva.



## Garantia de Integridade dos Contratos e Registros Contábeis e Fiscais

---

Todos os contratos mantidos pela/com a Sulmed são realizados por escrito e não deixam margem para outras interpretações, bem como não são admitidos anexos

que não aqueles estritamente vinculados aos contratos e dos quais fazem parte integrante.

É compromisso da Sulmed efetuar o registro de todos os seus bens e direitos, bem como de seus deveres e obrigações, extrair seus relatórios e demonstrativos contábeis, financeiros e fiscais de modo correto, consistente, exato e completo, sem ambiguidade de informações, e disponibilizar seus livros com inteira transparência às auditorias interna e externa e aos órgãos públicos competentes.



## **Responsabilidade Ambiental**

---

É dever de todos agir de forma a buscar a preservação do meio ambiente e o uso consciente dos recursos naturais, divulgando, estimulando e valorizando, dentro e fora das instalações da Sulmed, uma cultura de consumo racional e sustentável, conforme compromisso da organização com o desenvolvimento sustentável. Assim procedendo, todos estarão fazendo sua parte no que tange à responsabilidade socioambiental e à sustentabilidade do negócio.



## **Saúde e Segurança do Trabalho**

---

A Sulmed busca sempre cumprir rigorosamente procedimentos de prevenção de acidentes de trabalho e doenças de natureza ocupacional, em estrita observância aos aspectos legais, exigindo o uso adequado de EPIs.



## **Violações**

---

É esperado que todos os fornecedores e colaboradores da Sulmed cumpram e/ou adotem essas diretrizes em todas as circunstâncias.

O colaborador ou fornecedor que violar uma conduta, prática ou política da Sulmed ou que permitir que outrem o faça, estará sujeito a ação disciplinar e à aplicação das respectivas penalidades contratuais.

O colaborador que tiver conhecimento de violação a qualquer aspecto deste Guia de Conduta e Ética, por parte de qualquer pessoa, tem o dever de registrar o fato no Canal de Conduta ou comunicá-lo a qualquer membro do Comitê de Conduta.

Caso o colaborador deseje manter o anonimato no relato da violação ao Guia de Conduta e Ética, poderá utilizar o Canal de Conduta para tal comunicação.

O Canal de Conduta permite o anonimato, por meio de ferramentas que não possibilitam a rastreabilidade do autor da ocorrência. É administrado por empresa independente externa, que tem a responsabilidade pelo recebimento, avaliação e classificação das denúncias, além do encaminhamento delas ao Comitê de Conduta para investigação.

## **Canal de Comunicação**

---

Todo e qualquer colaborador ou fornecedor pode e deve reportar todos e quaisquer casos de infração a este Guia de Conduta e Ética sempre que julgar necessário:

**Telefone: 0800 700 7020**

**Site: [www.contatoseguro.com.br/sulmed](http://www.contatoseguro.com.br/sulmed)**

## **Disposições Gerais**

---

O presente Guia de Conduta e Ética vigorará por tempo indeterminado, cabendo ao setor de RH promover sua ampla divulgação, bem como a atualização em um período que não ultrapasse 2 (dois) anos.

De forma paralela, cabe às lideranças (gestores, coordenadores e supervisores) em todos os níveis, orientar, valorizar e estimular os demais colaboradores e os fornecedores ao cumprimento integral deste Guia de Conduta e Ética.

