

1. Nossa História

O SSI Saúde nasceu da preocupação de um visionário, Sr. Raul Randon, com o objetivo de assistir integralmente e com qualidade os funcionários das Empresas. Desde o início das suas atividades, o SSI tem como premissas o acolhimento, cuidado, respeito e atenção com todos os seus beneficiários. Essas são marcas do Sr. Raul que devem nortear todas as ações, interações e decisões dos funcionários, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros do SSI Saúde.

2. Código de Conduta e Ética

O que é Ética? Ética é um conjunto de princípios que devemos respeitar e seguir para vivermos bem em sociedade ou nos grupos aos quais pertencemos, por exemplo, a empresa.

Este Código é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais que um simples documento, o Código deve nortear todas as conexões profissionais e ser reflexo de nossas condutas. Você participa dessas relações a partir do momento em que passou a ser uma parte interessada relevante do SSI (funcionários, fornecedores, beneficiários, parceiros, serviços terceirizados, rede prestadora, etc.).

Leia com atenção e volte a consultá-lo sempre que necessário. Se tiver qualquer dúvida em relação ao seu conteúdo, contate seu gestor imediato, a área de Pessoas e Cultura ou Obrigações Legais.

3. A quem se aplica?

Este documento deve servir como norteador das condutas profissionais e pessoais a serem seguidas pela Diretoria, Conselho Fiscal, Administração, funcionários, fornecedores, beneficiários, parceiros, serviços terceirizados, rede prestadora, etc., que deverão divulgar e zelar pelo seu cumprimento.

4. Nosso Propósito

Transformar histórias é o nosso legado.

Proporcionamos conexões desde sempre.

Cuidar é o nosso jeito.

Assim se define o nosso propósito:

Transformar histórias, com conexões e cuidado.

Mais do que uma frase, é o que deve mover nosso trabalho todos os dias. Temos o compromisso de transformar a história a cada oportunidade, a cada interação, gerando conexões com toda a nossa essência: cuidado.

5. Nossos Valores

RESPEITO

Permite ao ser humano sentir-se encontrado, conhecido e reconhecido, ninguém respeita o que não conhece. Por isso, acreditamos na pluralidade e na harmonia da convivência entre pessoas. Temos preocupação com os outros em nossas relações e estabelecemos limites justos. E valorizamos a escuta e a história de cada um.

Criado por: Franco F. da Silva	Revisado por: Silza Otobelli	Aprovado por: Rosemary Pistorello
Função: Analista Obrigações Legais	Função: Coord. Pessoas & Cultura	Função: Gerente Executiva

Um ambiente diverso e inclusivo para todas as pessoas, valorizando as diferenças e respeitando o ser humano e sua trajetória de vida. Desenvolvemos um ambiente acolhedor e seguro, que provoque o sentimento de pertencimento em nossos funcionários e parceiros e, por isso, não aceitamos atos com preconceito ou discriminação. Promover um ambiente de equidade, para que todos tenham acesso às mesmas oportunidades.

INOVAÇÃO

Criação e implementação de soluções para evoluir. Por isso, acreditamos na importância e na necessidade da mudança. Valorizamos a criatividade das pessoas. E temos um ambiente de trabalho seguro onde todos podem propor ideias e são protagonistas da transformação. Conhecer muda o conhecido. Todo o presente é chance de alteração do passado.

RESULTADO

Engajamento com as entregas combinadas é o meio para a nossa perpetuidade e prosperidade. Por isso, buscamos construir acordos de desempenho que sejam contributivos ao nosso propósito. Temos metas claras e as realizamos com qualidade. Todas decisões e ações tomadas, são conduzidas de forma independente, respeitando a legislação em vigor da livre concorrência, não são permitidas quaisquer condutas, que tenham por objeto ou possa resultar em infrações da ordem econômica de acordo com a legislação brasileira em vigor, tais como abuso de posição dominante, acordos para fixação de preço, conluio para fraudar contratos, entre outras.

EQUILÍBRIO NAS RELAÇÕES

Parceria pautada por relacionamentos sustentáveis. Por isso, buscamos que todos os envolvidos se sintam valorizados e possam crescer juntos. E realizamos conexões sólidas com quem está alinhado ao nosso propósito

Comportamentos inadequados como assédio, bullying, humilhação, discriminação, constrangimentos ou qualquer outra forma de agressão ou tratamento indigno não são tolerados. Respeitamos os direitos humanos e em nossas relações e operações condenamos expor qualquer pessoa a condições de trabalho forçado, análogo ao escravo ou infantil.

TRANSPARÊNCIA

Interações claras e verdadeiras. Por isso, damos visibilidade aos processos e à tomada de decisão. Agimos com honestidade nas relações, com clareza das intenções e fatos. Buscamos promover um ambiente seguro e que a verdade seja inegociável.

Criado por: Franco F. da Silva	Revisado por: Silza Otobelli	Aprovado por: Rosemary Pistorello
Função: Analista Obrigações Legais	Função: Coord. Pessoas & Cultura	Função: Gerente Executiva

6. Conduta

As diretrizes de conduta pessoal condizem com os valores da Instituição, com os acordos coletivos e contratos aplicáveis, obedecendo à legislação e às normas vigentes. Ao atuar internamente ou ao representar o SSI Saúde, deve-se cumprir o seguinte:

6.1. Conduzir as atividades com o máximo de comprometimento, eficiência e agilidade, buscando a excelência e utilizando-se de padrões que reflitam integridade pessoal e profissional.

6.2. Respeitar a diversidade, evitando qualquer forma de preconceito e constrangimento a si ou aos outros. Devemos incluir as diferenças, o que significa a atitude de respeitar, ouvir e considerar, genuinamente, diversas formas de ser, pensar e agir. Não admitimos preconceito de qualquer natureza, sendo premissa básica a interação de forma respeitosa, independentemente de gênero, orientação sexual, etnia, raça, credo, opinião política, nacionalidade, situação socioeconômica ou vestimenta.

6.3. É vedado a intimidação ou o abuso de poder, causados por atitudes de hostilidade, ofensa, humilhação, insinuação, ameaça, assédio moral ou sexual, contribuindo assim para um ambiente seguro e saudável, com liberdade de expressão, pautado na conduta ética, para garantir a integridade das pessoas.

6.4. Assédio moral: todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno, em que o assédio moral seja inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas ou agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, não são tolerados no SSI Saúde, e devem ser denunciadas através do Canal de Denúncias. São exemplos de assédio moral: acusações, insultos, gritos, humilhações públicas, recusa na comunicação, exclusão social.

6.5. Assédio sexual: todos devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional, independentemente de sua posição hierárquica. O assédio sexual é inadmissível e é obrigação de todos colaborarem na vigilância e no combate deste tipo de situação. Comportamentos impróprios que impliquem em constrangimentos desta ordem devem ser denunciados pelo Canal de Denúncias. São exemplos de assédio sexual: convites impertinentes, contato físico não desejado ou consentido, insinuações explícitas ou veladas de caráter sexual, gestos ou palavras, escritas ou faladas, de duplo sentido.

6.6. Atuar com lealdade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros, com ou sem prejuízo à Instituição, as oportunidades comerciais de que tenham conhecimento, em razão do exercício de suas atividades. Adotar práticas legais, livre concorrência, sem conivência com suborno, corrupção, extorsão e propina. O SSI Saúde é comprometido com o cumprimento da legislação anticorrupção, conforme o disposto na **Lei nº 12.846, de 1 de agosto de 2013 e Lei nº 9.613 de março de 1998.**

6.7. Otimizar recursos, mantendo a sustentabilidade da Instituição. Evitar desperdício de recursos através do uso consciente e racional.

6.8. Agir com honestidade, transparência e integridade nos contatos que se fizerem necessários junto aos órgãos e/ou entidades do setor público ou privado.

6.9. Trabalhar em equipe, considerando o consenso entre as pessoas que reconhecem honestamente os erros, utilizando-os como fonte de aprendizado, prevenindo assim a incidência dos mesmos.

6.10. Assumir compromissos em nome do SSI Saúde, representando a Instituição em eventos, palestras, perante a mídia, somente com o respaldo do gestor imediato.

6.11. Evitar assuntos e situações que exponham a imagem do SSI Saúde, principalmente em espaços públicos.

6.12. Assegurar que as informações confidenciais não estejam expostas à visão geral em mesas, copiadoras ou outros locais, a profissionais ou a terceiros em trânsito pela área.

6.13. Garantir a confidencialidade de informações na elaboração de materiais para treinamentos ou outros eventos, mesmo quando internos. O conteúdo a ser apresentado deve ser revisado pelo gestor do funcionário ou área responsável e, quando necessário, por outras áreas detentoras do conhecimento;

6.14. É vedado fornecer a terceiros informações pessoais de serviços e médicos credenciados, fornecedores e clientes, salvo sob autorização formal ou ordem judicial expressa. O tratamento de dados pessoais e sensíveis, na Instituição, ocorre de acordo com a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.709/2018**;

6.15. As informações devem ser registradas de maneira precisa e completa, não deixando margem para diferentes interpretações. Todos são responsáveis pelo registro e compartilhamento, com a equipe de trabalho, de informações, ideias e inovações, evitando a apropriação e retenção do conhecimento.

6.16. É vedado o uso de substâncias que possam atrapalhar o desempenho das atividades, bem como fumar no ambiente de trabalho, usar drogas lícitas sem prescrição médica ou ilícitas e portar qualquer espécie de arma.

6.17. A realização de extra jornada deve ser evitada, visando a qualidade de vida e o bem-estar do funcionário. Quando necessário trabalhar além do horário de expediente por razões pontuais, deve ser autorizada pelo gestor imediato.

6.18. É de responsabilidade dos funcionários e demais públicos envolvidos, manter a confidencialidade das informações, sendo vedado utilizar-se da propriedade corporativa para favorecimento pessoal. Os resultados do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas geradas na Instituição são de propriedade exclusiva da mesma. Isso por que conhecimento, dados técnicos e informações estratégicas são diferenciais de mercado. A disponibilização de documentos ou informações de natureza intelectual, solicitadas em visitas técnicas, por exemplo, somente será autorizada mediante avaliação do gestor imediato.

6.19. Garantir o atendimento de emergências, urgências e de planejamento familiar, conforme a **Lei 9.656 de 3 de junho de 1998**, que regulamenta as normas sobre planos de saúde privados.

6.20. A comercialização interna por parte de funcionários do SSI Saúde é permitida, desde que fora do horário de trabalho, ou seja, ocorra durante os intervalos.

6.21. Celebrações e confraternizações internas são bem-vindas, desde que não gerem prejuízo ao fluxo de trabalho e não interfiram na rotina dos setores – seja pela movimentação de pessoas ou barulho.

6.22. **Brindes:** com o objetivo de evitar que o recebimento de brindes ou vantagens comerciais, como descontos, influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário observar as orientações:

- a) Brindes de caráter simbólico podem ser aceitos, podendo ser compartilhados com a equipe de trabalho;
- b) Brindes recebidos não sejam transformados em vantagem pessoal em função do exercício de seu cargo;
- c) Descontos em serviços sejam revertidos ao SSI Saúde e não incorporados pelo recebedor – como por exemplo contratação de serviços de caráter pessoal/particular, e reversão de eventual desconto para a Instituição em benefício próprio;
- d) Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos sejam comunicados ao superior imediato, para que dê tratamento e a destinação adequados – para melhor ilustrar, quando um fornecedor ou parceiro oferecer gratuidade, convite ou cortesia a um funcionário, este deve comunicar ao superior imediato para alinhamento quanto à sua participação ou direcionamento a outra pessoa da Instituição;
- e) Brindes e premiações recebidos em apresentações de projetos que representem a Instituição pertencem à Empresa;
- f) Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ficam com o recebedor/funcionário;
- g) É vedado o uso ou posse da marca ou nome do SSI Saúde para receber benefícios pessoais, na compra de bens ou aquisição de serviços.

O funcionário, quando em cargo de gestão, responsável por pessoas e processos, tem papel preponderante na disseminação e na aplicação do Código de Conduta e Ética e deve criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

As relações interpessoais no ambiente de trabalho devem ser regidas pela cortesia e respeito. Todos são responsáveis pela criação e manutenção de um ambiente harmonioso, com trabalho em equipe e cooperação.

7. Redes sociais

A área de Marketing do SSI Saúde é responsável por gerir os canais de mídias sociais da Empresa.

O funcionário, ao fazer publicações que mencionem a Empresa ou o seu local de trabalho, deve atentar à exposição da marca, especialmente em relação à forma, linguagem e conteúdo. Portanto, alguns cuidados são essenciais.

Assim, não é permitido:

7.1. Falar em nome da Instituição em bate-papos, fóruns ou comentários respondendo a postagens de terceiros, salvo pessoas autorizadas pela área de Marketing, em situações específicas;

7.2. Comentar, discutir ou relatar informações de trabalho nos ambientes das redes sociais;

Criado por: Franco F. da Silva	Revisado por: Silza Otobelli	Aprovado por: Rosemary Pistorello
Função: Analista Obrigações Legais	Função: Coord. Pessoas & Cultura	Função: Gerente Executiva

- 7.3. Publicar imagens em redes sociais que exponham dados de pessoas, informações confidenciais, telas de sistemas utilizados, e-mails, ou qualquer outra informação que seja de propriedade da Empresa;
- 7.4. Relatar casos profissionais em conversas abertas;
- 7.5. A utilização de aplicativos de troca de mensagens, que venham ferir os princípios contidos neste código;
- 7.6. Exposição político-partidária nas redes sociais, seja no ambiente de trabalho ou citando a Organização.

8. Conflitos de Interesse

Os conflitos de interesse ocorrem quando se faz uso de sua influência ou comete atos em benefício próprio, ao invés da Empresa. Para evitá-los, é vedado:

- 8.1. Usufruir do prestígio de cargos ou do nome da Instituição em benefício próprio ou de outras pessoas;
- 8.2. Utilizar inadequadamente ou não preservar informações confidenciais, privilegiadas ou relevantes, de propriedade material ou intelectual do SSI Saúde, de seus fornecedores ou clientes, com o objetivo de obter vantagens pessoais ou benefícios de terceiros, inclusive após seu desligamento da empresa;
- 8.3. Divulgar informações não oficiais de qualquer espécie, pois o SSI Saúde mantém canais oficiais de comunicação e designa porta-vozes, quando necessário;
- 8.4. Palestrar ou participar de seminários e realizar trabalhos acadêmicos sobre processos e negócio da Instituição sem autorização da área de Pessoas e Cultura ou do gestor imediato;
- 8.5. Prestar qualquer tipo de consultoria relacionada às atividades exercidas na empresa ou em razão de informações obtidas na mesma;
- 8.6. Realizar atividades pessoais no ambiente e horário de trabalho;
- 8.7. Ocupar cargos em organizações com interesses conflitantes aos do SSI Saúde, ou exercer atividades que sejam conflitantes com as desenvolvidas na Empresa e prejudiquem o bom desempenho;
- 8.8. O interesse em realizar uma atividade extra em outra organização deve ser informado ao gestor;
- 8.9. Estabelecer vínculos societários próprios ou por intermédio de familiares, com fornecedores da Instituição, se o cargo que o funcionário ocupa lhe conferir o poder de influenciar transações ou permitir acesso a informações privilegiadas.

9. Oportunidades de Carreira

O SSI Saúde incentiva o desenvolvimento profissional dos funcionários e, sempre que possível, viabiliza promoções internas. As vagas disponíveis e os requisitos necessários são divulgados na plataforma de atração e seleção, e estão disponíveis para candidatura de todos os funcionários.

10. Admissão

A ética e a empatia são fundamentais nos processos de recrutamento e seleção, é de extrema importância que as relações sejam imparciais, que não ocorram julgamentos

prévios, para que os candidatos sejam avaliados de maneira justa, sem privilégios ou prejuízos a um profissional por conta de suas crenças ou valores pessoais.

Em situações nas quais o gestor, juntamente da área de Pessoas e Cultura, identificar funcionários com perfil e competências necessários para o cargo disponível, estes podem ser convidados a passar pelo processo de seleção, de atração, e promoção. Os candidatos são avaliados por suas competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) e atendimento aos requisitos do cargo.

10.1. Admissão com grau de parentesco: É permitida a admissão de funcionários que tenham grau de parentesco com funcionários ativos na organização, desde que não seja para a mesma área de trabalho e que não haja relação de subordinação direta. Para as restrições citadas (mesma área de trabalho e que não haja relação de subordinação) são considerados os seguintes graus de parentesco: pai e mãe; filho(a), neto(a) e enteado(a); irmã(o); esposo(a), companheiro(a) e namorado(a); sogro(a); genro e nora.

11. Relacionamento Amoroso

O relacionamento amoroso entre administradores, funcionários, fornecedores, terceiros ou clientes, em certas circunstâncias, pode gerar conflito de interesses. Por isso, estes casos devem ser informados ao gestor imediato, a nível de conhecimento. O relacionamento amoroso é permitido entre funcionários, desde que:

- não trabalhem na mesma área;
- não haja relação de subordinação direta ou indireta entre ambos;
- não sejam pares/gestores.

12. Utilização de Recursos da Operadora

Os ativos e dispositivos (financeiros, materiais de escritório, equipamentos, telefones, notebooks, etc.) são utilizados exclusivamente nas atividades de trabalho da Empresa, sendo a preservação dos mesmos de responsabilidade dos funcionários. O mesmo tratamento deve ser dado aos bens em comodato utilizados. Em caso de extravios/perdas de materiais e equipamentos, fica o funcionário responsável pela sua restituição. O cuidado com o patrimônio e os recursos da Empresa são exemplos de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pelos objetos, equipamentos móveis e imóveis demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefício para toda a organização.

13. Tecnologia da Informação

Os recursos tecnológicos (equipamentos, sistemas e aplicativos) são considerados ferramentas para a execução das atividades do funcionário. Esse, além de cumprir as normas de utilização, estabelecidas no item 12 acima, também deve comprometer-se a adotar práticas proativas para a segurança da informação, com ênfase nos itens a seguir:

13.1. Preservar o sigilo da sua senha pessoal, utilizada para acesso e identificação em redes de dados, sistemas e aplicativos, responsabilizando-se conjuntamente pelo uso indevido da mesma;

13.2. Não conectar dispositivos particulares - de qualquer espécie e formato, nos equipamentos da Empresa;

13.3. Não registrar o e-mail @ssisaude.com.br em sites ou em qualquer outro cadastro. Este canal é restrito para assuntos correlatos às suas atividades na Empresa;

13.4. Utilizar os sistemas de comunicação (e-mail, chat, internet e telefone) de forma coerente com a sua função, ciente que tais mecanismos podem ser monitorados pela empresa;

13.5. Não encaminhar mensagens eletrônicas que contenham material atentatório à dignidade e à integridade da pessoa humana, tais como piadas, charges, correntes, etc.; ver o item que trata sobre Redes Sociais;

13.6. Utilizar a internet somente para a realização de pesquisas relacionadas ao trabalho e estudo, sendo vedado o acesso a sites que contenham materiais impróprios (pornográficos, de pedofilia e assemelhados e salas virtuais de bate-papo). Em respeito aos direitos autorais, o SSI Saúde proíbe a cópia de softwares licenciados ou desenvolvidos internamente. É proibido instalar ou alterar programas sem a autorização da área de Tecnologia da Informação. Todas as informações armazenadas nos equipamentos e Sistemas da Empresa estão sujeitas a auditoria por parte da área de Tecnologia da Informação, bem como por terceiros previamente autorizados.

13.7. A solicitação quanto a auditoria dos recursos de Tecnologia da Informação (e-mail, chat, imagens de câmeras de circuito interno, uso de internet entre outros), no que tange à conduta de funcionário, deverá ser encaminhada à área de Pessoas e Cultura para análise e aprovação.

14. Governança

Atendemos às normas, indicadores e boas práticas do mercado de saúde suplementar e de nossas atividades, consolidando uma governança corporativa integrada com regras e controles que realmente funcionem e nos fortaleçam. Nossa estrutura empresarial é dividida por Diretoria e Conselho, cargos com responsabilidades e funções definidas, todas pautadas em nossos princípios e normas do Programa de Integridade.

Cuidamos para que nossas transações sejam documentadas de maneira integral nos registros contábeis, suportadas por documentação idônea e de acordo com a legislação vigente, nossas normas internas e os princípios de contabilidade, de forma a permitir a preparação de demonstrações financeiras transparentes e fidedignas.

Nossos funcionários e terceiros não podem se envolver em negociações ou operações ocultando ou dissimulando a origem dos valores e seu destinatário final ou intermediário, respeitando, assim, toda a legislação sobre prevenção à lavagem de dinheiro.

15. Veículos

Os veículos da Empresa podem ser utilizados para fins de trabalho, por todos os funcionários efetivos, desde que munidos de Carteira Nacional de Habilitação adequada à categoria e em conformidade com a legislação de trânsito e também aos

Criado por: Franco F. da Silva	Revisado por: Silza Otobelli	Aprovado por: Rosemary Pistorello
Função: Analista Obrigações Legais	Função: Coord. Pessoas & Cultura	Função: Gerente Executiva

critérios de Direção Defensiva estabelecidos pelo DETRAN. É vedada a permanência de veículo do SSI Saúde na residência do funcionário, exceto em necessidades extremas e com a autorização do gestor imediato.

16. Estrutura Física - Acesso

O funcionário poderá ter acesso à chave e/ou senha do alarme da empresa, mediante avaliação e autorização do gestor imediato. Fica vedada a utilização de equipamentos não autorizados pela Empresa, ficando o funcionário responsabilizado pelo uso não autorizado, bem como pelas implicações decorrentes dessa utilização. Os espaços físicos destinados para guarda de pertences pessoais são de responsabilidade de cada usuário.

17. Comitê de Ética

O Comitê de Ética é o grupo responsável pela disseminação, orientação, análise e cumprimento deste código, a fim de assegurar sua eficácia e efetividade. O Comitê também tem a responsabilidade de adotar medidas cabíveis às infrações do Código de Conduta e Ética do SSI Saúde. O funcionamento e normas do Comitê de Ética estão previstos no PG 15.09 – Regulamento Comitê de Ética.

18. Penalidades

O Comitê de Ética tem autoridade para definir a aplicabilidade de ações disciplinares e ou cíveis para os casos em conflito com este Código de Conduta e Ética, de acordo com sua gravidade, utilizando como sua referência a legislação aplicável, CLT, código defesa do consumidor, código civil, etc.

19. Canal de Denúncias

É um canal de comunicação direto com o Comitê de Ética, para que funcionários, credenciados, clientes, fornecedores, prestadores de serviço, empresas terceirizadas e público em geral, possam informar a existência de irregularidades que afetem o clima ético, e outras situações em desconformidade com o Código de Conduta e Ética, podendo serem analisadas pelo Comitê de Ética.

O descumprimento do Código de Conduta e Ética, deve ser comunicado ao seu gestor, à área de Pessoas e Cultura ou ao Comitê de Ética por meio dos integrantes ou pelo Canal de Denúncias, conforme pertinência.

O Canal de Denúncias fica disponível através do link <https://canaldedenuncias.com.br/ssisaude> e telefone **0800 591 8826**.

20. Vigência

O presente Código de Conduta passa a vigorar em outubro/2023, até a sua próxima revisão.