



carelink

Código de Ética e Conduta



Código de Ética e Conduta

Espírito Carelink

“Gerenciar recursos e cuidar da saúde com excelência e humanização. Ser referência em soluções de saúde com ética, excelência e inovação”.

1. Introdução

Nós da Carelink acreditamos em um novo conceito de gestão integrada de saúde. Atuamos através de uma equipe multidisciplinar associada à tecnologia, desta forma, trabalhamos no aprimoramento e qualidade dos serviços de saúde.

O presente Código de Ética e Conduta tem por objetivo oferecer uma compreensão clara sobre as regras e diretrizes que orientam as ações e relacionamentos internos e externos da Carelink. As regras e orientações aqui explicitadas devem estar presentes no exercício diário das atividades de todos integrantes da equipe, expressando o compromisso da Carelink quanto:

- a. À conduta ética diante de situações de conflito entre interesses em relações pessoais e profissionais;
- b. À correta informação dos documentos mantidos e divulgados internamente ou em diferentes meios de comunicação;
- c. Ao cumprimento das leis, normas e regulamentos aplicáveis ao negócio;
- d. À imediata manifestação sobre qualquer violação comprovada do Código de Ética e Conduta.

Este Código foi aprovado pela Diretoria no dia 04 de Agosto de 2014 e aplica-se a todos os colaboradores da Carelink, prestadores de serviços e consultores, e também, aos fornecedores e parceiros de negócios. Todos colaboradores devem agir de acordo com as leis, normas e regulamentações e diretrizes que estejam relacionados aos negócios e relacionamentos da Carelink, bem como as políticas e procedimentos internos.

A comissão de gestão do código de ética e conduta e o setor de Recursos Humanos devem ser consultados para esclarecer possíveis dúvidas ou problemas relacionados à conformidade com

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

a lei ou com este código. Medidas punitivas a condutas antiéticas, como advertência verbal ou escrita, suspensão e demissão, podem ser adotadas para salvaguardar a reputação e a imagem da Carelink e para induzir à prática da ética. O Código de Ética e Conduta será revisto pela comissão a cada dois anos e/ou se houver necessidade devido a mudanças na legislação ou práticas internas na empresa.

- Desenvolvimento e aprovação do Código de Ética e Conduta: **04 de Agosto de 2014**
- Primeira revisão do Código de Ética e Conduta: **11 de Dezembro de 2015**

2. Gestão do Código de Ética e Conduta

A gestão do Código de Ética e Conduta é de responsabilidade de uma comissão que tem como função promover as ações necessárias para sua implementação, esclarecer dúvidas a respeito do conteúdo do Código e realizar a revisão do Código, quando necessário. Toda e qualquer revisão do Código deve ser aprovada pela diretoria e pelo setor de Recursos Humanos. Cabem as coordenações, ao setor de Recursos Humanos e a diretoria administrarem possíveis situações de conduta ética inadequada.

Todos os colaboradores da Carelink devem ler o Código de Conduta Ética e procurar compreender as diretrizes e orientações divulgadas neste documento. Qualquer dificuldade para entender qualquer assunto abordado, o colaborador deve esclarecer as dúvidas com seu gestor imediato ou com a comissão de gestão do código de ética e conduta.

Os prestadores de serviços e fornecedores, também devem conhecer e seguir as diretrizes do Código de Ética e Conduta da empresa e o não cumprimento do mesmo poderá resultar em sanções disciplinares ou suspensão imediata do Contrato e, conforme o caso, a processo legal. Qualquer sugestão, reclamação, crítica ou denúncia sobre o não cumprimento das diretrizes do Código deve ser encaminhada a comissão de gestão do Código de Ética e Conduta.

Violação do Código

Cada funcionário é responsável pelo conhecimento e cumprimento das diretrizes e orientações expressas no Código de Ética e Conduta da Carelink. Qualquer violação das regras aqui exposta

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015



resultará em medidas disciplinares apropriadas, podendo ir desde advertências até desligamentos, conforme a gravidade da situação.

Todos os colaboradores têm o dever de relatar imediatamente qualquer violação do presente Código, sob pena de sofrerem ações disciplinares. Será igualmente considerada conduta antiética e implicará nas mesmas sanções aplicáveis às demais violações, a omissão diante de possíveis violações, porque compromete a integridade e a lealdade das relações para com a empresa.

Toda informação referente às possíveis violações éticas ou atividades ilegais será recebida e tratada confidencialmente, não se admitindo retaliação de qualquer natureza. A Carelink se compromete a manter sigilo sobre a identidade daqueles que relatarem e/ou participarem da investigação sobre violação do Código de Ética e Conduta.

Nas situações de dúvida quanto às políticas e práticas desse Código, o colaborador deve contatar seu gestor imediato. Se, ainda assim houver dúvida a comissão do código de ética deve ser contatada.

Compromisso e Adesão

O comprometimento dos colaboradores é fundamental para que o Código de Ética e Conduta seja um instrumento verdadeiro e de orientação da conduta em nome da empresa. Todos são responsáveis por sua aplicação no cotidiano profissional. A assinatura do Termo de Compromisso é obrigatória e é expressão de livre consentimento e concordância no cumprimento dos princípios e orientações nele contidos.

3. Relações no ambiente de trabalho

O ambiente de trabalho é compartilhado por todos, assim as regras existem para que todos sejam respeitados. Nas relações de trabalho os colaboradores devem buscar agir com ética, imparcialidade, transparência, respeito e cordialidade com todos aqueles com quem mantém relações profissionais. Essas são posturas que a Carelink espera de todos os colaboradores e parceiros, dentro e fora da empresa.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015



A Carelink segue as orientações da Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas. Assim, não serão tolerados atos discriminatórios ou práticas hostis por parte de qualquer funcionário ou colaborador assim como o assédio moral e sexual. Cabe a cada integrante da equipe garantir um ambiente de trabalho saudável, procurando evitar constrangimentos ou restrições de qualquer natureza.

A Carelink não admite qualquer tipo de discriminação, por raça, idade, sexo, cor, nacionalidade, religião, preferência sexual, incapacidade física ou mental e/ou qualquer outra classificação protegida por leis federais, estaduais em quaisquer processos da empresa, seja de recrutamento e seleção, treinamento, remuneração, promoção, desligamento, transferência ou quaisquer outros relativos ao desenvolvimento profissional. Também não permite a utilização do trabalho forçado, compulsório, infantil ou qualquer outra forma de exploração que agrida a dignidade humana dentro ou fora da empresa.

Respeitamos direitos civis e reconhecemos os direitos sociais pautados na lei e o acesso ao material técnico e educativo. Somos uma empresa apolítica, não permitindo manifestações partidárias, mas não coibimos o direito do funcionário de se filiar, desde que não demonstre no ambiente de trabalho e/ou usando ferramentas de trabalho.

4. Relacionamentos externos

Relacionamento com clientes

O colaborador, na qualidade de representante da Carelink, seja em situação profissional ou social, deve honrar com os princípios éticos adotados pela empresa e aqui explicitados e agir com cautela para não adotar posturas ou atitudes que possam depor contra estes princípios ou prejudicar a imagem, a reputação e os interesses da empresa.

Todos os clientes devem ser tratados com respeito e atendidos nos padrões de qualidade e excelência propostos pela Carelink, independente de raça, idade, sexo, cor, nacionalidade, religião, preferência sexual, incapacidade física ou mental e/ou qualquer outra classificação protegida por leis federais, não sendo permitida qualquer discriminação por características do cliente.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015



O vínculo da Carelink com seus colaboradores é sustentado por relações éticas, e espera-se que as mesmas sejam mantidas mesmo em situações de assédio aos profissionais da Carelink, por empresas concorrentes ou não.

A aceitação por parte do colaborador de proposta de trabalho em outras empresas é uma decisão de caráter pessoal, porém a Carelink exige do colaborador confidencialidade no tratamento de informações sobre a empresa. A Carelink exige sigilo também no tratamento de informações fornecidas por clientes, pacientes ou parceiros.

Relacionamento com parceiros de negócios

A Carelink busca estabelecer vínculos de trabalho apenas com fornecedores e parceiros de negócios idôneos. Conduz de forma ética e legal todos os processos de seleção, negociação e administração de atividades comerciais, abordando com respeito fornecedores e parceiros de negócio, sem oferecer privilégios, favorecimentos ou fazer qualquer tipo de discriminação independentemente do volume de negócios que mantém com a empresa.

No processo de contratação, a Carelink evidencia as exigências para que todos os fornecedores e parceiros de negócios atendam a toda legislação vigente, com especial atenção para o cumprimento da legislação aplicável aos seus negócios. Todos os colaboradores devem respeitar as condições contratuais e comerciais e salvaguardar o sigilo das informações estabelecidas entre a Carelink e os fornecedores e parceiros de negócios. Estes últimos também se obrigam a zelar pelas condições de confiança mútua quanto ao sigilo e garantias contratuais, sob pena da ruptura das relações comerciais.

A Carelink não tolera que, no trato com fornecedores e parceiros de negócios, qualquer colaborador obtenha vantagem pessoal, mediante influência de sua posição na empresa.

A Carelink reconhece as corretoras de seguros como parceiras de fundamental importância para a comercialização dos seus produtos, refutando práticas anti-concorrenciais. É interesse desta empresa que as corretoras tornem-se cada vez mais eficientes para que o objetivo comum de atender com excelência as empresas clientes seja alcançado. Deste modo, é dever de todos os colaboradores atuar com empenho para oferecer-lhes informações necessárias e outros instrumentos que auxiliem sua atuação, assim como é esperado das corretoras de seguros, sempre de acordo com políticas internas e orientações aqui explicitadas.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

Todos os fornecedores e parceiros de negócios devem pautar seu comportamento pelos princípios expressos neste Código de Ética e Conduta. A qualquer momento, o fornecedor ou parceiro de negócios que deixar de atender às exigências citadas será desqualificado.

Encorajamos nossos fornecedores aonde for aplicável, a implementar em suas empresas princípios semelhantes aos da Carelink, no que se refere às práticas de responsabilidade sócio ambiental. Em caso de divergência dos presentes princípios, com atos que venham a causar consequências à Carelink, nossa a empresa reserva-se o direito de reavaliar as relações comerciais com qualquer parceiro de negócios. Para esta decisão, nossa empresa avaliará o contexto, impactos e consequências, e se após análise for considerado adequado e justo, poderá haver sanções, desde uma advertência verbal, por escrito, até a interrupção imediata das relações comerciais, bem como à exigência de pagamento de indenização, se aplicável.

Relacionamento com concorrentes

A Carelink adota como princípio fundamental o respeito às demais empresas que atuam no mercado e preconiza uma concorrência saudável, isenta de práticas que não estejam associadas a métodos éticos e legais. Os colaboradores devem estabelecer um relacionamento cordial e respeitoso com os concorrentes, buscando a cooperação para que os objetivos comuns sejam conquistados.

A obtenção de informações deve ocorrer de maneira lícita e integra, visando preservar de exposição os negócios perante a concorrência, mantendo o sigilo das informações em seu poder. Não é permitido fazer comentários que interfiram na imagem dos concorrentes ou contribuam para a divulgação de boatos. Todas as concorrentes devem ser tratadas com o mesmo respeito com que a Carelink espera ser tratada. Nenhum colaborador está autorizado a fornecer informações estratégicas ou confidenciais da empresa à concorrência, que possam prejudicar os negócios da empresa.

Relacionamento com associações e entidades de classe

A Carelink respeita e reconhece o importante papel que as Associações e Entidades de Classe representam para o seu negócio. Para o segmento no qual a Carelink atua é fundamental estabelecer e manter, com as Associações e Entidades de Classe, um relacionamento saudável

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

e sólido pautado pela ética e integridade. As comunicações e inter-relacionamento da empresa com as Associações e Entidades de Classe só devem ser feitos pelos colaboradores cuja função esteja diretamente relacionada com as mesmas e aqueles designados pela Diretoria.

Relacionamento com órgãos governamentais e regulamentadores

A Carelink, por sua atividade fim, mantém um relacionamento ético e transparente com os órgãos governamentais e reguladores, embasando-se nos indicadores e métricas preconizados, e fundamentando sua atuação nos protocolos e orientações de organizações mundiais e regionais respeitadas como, por exemplo, Organização Mundial de Saúde (OMS), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e conselhos regionais na área de saúde.

As comunicações da empresa com os órgãos governamentais e reguladores só devem ser feitas pelos colaboradores cuja função esteja diretamente relacionada com os mesmo e aqueles designados pela Diretoria. Esses colaboradores devem ter especial atenção ao interagir com esses órgãos, pois leis, políticas e regulamentos adicionais são aplicáveis nesses casos.

A Carelink não favorece qualquer forma de concessão de vantagens ou privilégios a funcionários públicos no exercício de sua função. Todo colaborador, quando estiver representando publicamente a Carelink, deve abster-se de manifestar opinião sobre atos de funcionários públicos, ou mesmo de fazer comentários de natureza política. Os colaboradores designados devem participar e serem diligentes no atendimento de procedimentos decorrentes de exigências de quaisquer órgãos reguladores.

Relacionamento com meios de comunicação

A Carelink não divulgará nenhuma informação referente aos seus clientes, ou as suas atividades em quaisquer meios de comunicação e mídias sociais a menos que devidamente autorizada, formalmente, pelas pessoas envolvidas ou por cumprimento de exigência legal.

A Carelink não permite que os colaboradores deem entrevistas a qualquer órgão de imprensa ou tenham sua imagem divulgada em quaisquer meios de comunicação e mídias sociais divulgando assuntos referentes à empresa, sem autorização prévia da diretoria. As comunicações da empresa com a imprensa e em meios de comunicação devem ser feitas através da área de Marketing e Comunicação.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

Sobre o marketing e publicidade, a exigência da empresa é que as informações sejam verídicas, comprovadas através de fontes fidedignas, divulgando resultados reais e propondo serviços exequíveis, agindo com veracidade em relação aos produtos oferecidos e à capacidade operacional contratados.

Qualquer dúvida sobre a conduta correta a adotar deverá ser levada previamente à Diretoria e ao Comitê de Ética para discussão sem risco de punição ou retaliação.

5. Conflito de interesses

Define-se como conflito de interesses a utilização de influência ou a atuação com o intuito de alcançar interesses particulares e que contraponham aos interesses da Carelink ou que possam causar danos e prejuízos à mesma. Este ato é vedado a todos os colaboradores e parceiros de negócios. Uma situação de conflito pode surgir quando um colaborador ou parceiro adota medidas ou tem interesses que possam influenciar de maneira indevida o desempenho de sua função ou atividade. Apenas como exemplo, a seguir são apresentadas algumas situações que caracterizam conflito de interesses:

Desenvolvimento de outras atividades

Não são permitidos negócios conflitantes com a atividade do colaborador na Carelink, que atrapalhem o seu desempenho nos horários de trabalho, que utilizem a estrutura da empresa para fins particulares ou, ainda, que estejam ligadas à concorrência. Também é proibida a venda de rifas, pedidos de recursos físicos ou financeiros de interesse pessoal ou particular, listas ou correntes, bem como a comercialização de produtos e serviços no ambiente da empresa sem o prévio conhecimento da empresa.

Contratação de fornecedor com interesse particular

A Carelink possui políticas específicas que regulamentam a contratação de fornecedores e que devem ser observadas por todos os colaboradores. É permitida a contratação de conhecidos e familiares, porém não é prática aceitável influenciar ou determinar a contratação de fornecedores por interesses pessoais. Todos devem participar do processo determinado pela

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

empresa e o fornecedor escolhido deve ser aquele que melhor se enquadre a função em questão.

O colaborador não deve ter negócios pessoais, participação financeira ou outro tipo de relacionamento com concorrentes, clientes, fornecedores e parceiros de negócios, que possam gerar conflito de interesse, interferir ou parecer interferir com a independência de qualquer decisão tomada em nome da Carelink. É importante lembrar que todo colaborador deve colocar os interesses gerais da empresa acima de qualquer interesse individual ou departamental ao tomar decisões comerciais.

Posição e poder de autoridade

A Carelink busca a ética e a transparência nas relações com todos os públicos de interesse. Por isso, espera que nenhum colaborador se prevaleça da sua posição ou autoridade na empresa para obter vantagens pessoais junto a clientes, fornecedores, parceiros de negócios ou concorrentes. O conflito de interesses nem sempre é claro, portanto, em caso de dúvidas o colaborador deve consultar o seu gestor imediato ou a comissão de gestão do Código de Ética e Conduta. Qualquer colaborador que estiver ciente de um conflito existente ou potencial deve relatá-lo ao seu gestor imediato ou à comissão de gestão do Código de Ética e Conduta.

6. Presentes e entretenimento

Nenhum presente ou entretenimento deve, em hipótese alguma, ser utilizado para influenciar ou recompensar decisões relacionadas aos negócios da Carelink. Despesas com presentes e entretenimento dados ou recebidos a pessoas que estejam profissionalmente ligadas Carelink são permitidas, desde que não sejam de valor excessivo ou possam ser entendidas como propina ou corrupção, ou seja, que possam influenciar as decisões tomadas em nome da empresa.

Para efeito do presente Código de Ética e Conduta, entende-se como valor excessivo produtos ou serviços que custem ou aparentem custar mais de R\$ 100,00 (cem reais). Quando o valor do presente a ser ofertado exceder esse valor será necessário a aprovação da diretoria. Quando o valor do presente a ser recebido for superior, o colaborador deve, polidamente, informar a orientação da empresa e recusar o presente. Caso a devolução não seja possível, este deve ser

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

encaminhado à comissão de gestão do Código de Ética e Conduta para avaliação da destinação mais adequada (devolução ao remetente, sorteio entre os colaboradores ou doação a alguma entidade carente ou outra equivalente). Independente de valor, o colaborador não pode aceitar presente oferecido em circunstâncias nas quais suspeite, razoavelmente, que o mesmo visa influenciar inadequadamente o cumprimento dos deveres da empresa.

Todo colaborador deve avisar seu gestor imediato sobre qualquer benefício pessoal impróprio que lhe for oferecido ou que receba em decorrência do seu cargo, a fim de obter aprovação do gestor por escrito. Para evitar a impressão de relações impróprias com clientes, fornecedores, parceiros de negócios e outros contatos comerciais, abaixo algumas diretrizes a serem seguidas pelos colaboradores ao decidir se deve ou não aceitar presentes ou entretenimento.

Presentes

- a. Observar o limite máximo estabelecido e a frequência de presentes e entretenimento recebidos, tendo o cuidado para evitar até mesmo a aparência de que o fato de aceitá-los possa influenciar as decisões tomadas em nome da empresa.
- b. Não pedir presentes, não importa qual seja o valor.
- c. Da mesma forma, não devem ser aceitos presentes:
 - i. Sejam em dinheiro ou equivalentes a dinheiro (certificados, cartões ou vales-presentes);
 - ii. Sejam oferecidos em troca de algo;
 - iii. Sejam ilegais ou violem alguma das Políticas da empresa;
 - iv. Possam prejudicar a reputação da Carelink.

Entretenimento

Aceitar entretenimento comercial normal, como almoços e jantares de rotina, teatro, eventos esportivos e semelhantes, é permitido se tiver valor equiparado ao estipulado para presentes de R\$ 100,00 (cem reais), não seja frequente e fizer parte de uma reunião ou evento de

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

negócios de boa fé, com a finalidade de discutir assuntos de negócios ou fomentar as relações comerciais. Para todo entretenimento que exceder esse valor será necessário a aprovação da diretoria.

Oferta ou doação de presentes ou entretenimento

É permitida a oferta ou doação de presentes ou entretenimento de valores razoáveis ou ocasionais doados a indivíduos que não façam parte do governo ou a pessoas jurídicas, se o valor do presente ou entretenimento não for significativo, ou se a ocasião em que ocorrer não der a entender tratar-se de uma troca por um tratamento favorável.

Devem-se respeitar as restrições e políticas de outras empresas, caso estas, parceira ou cliente, proíbam ou limitem a doação aos seus funcionários.

7. Proibição de suborno

O suborno consiste da oferta, doação, recebimento de algo de valor em troca de um tratamento favorável por uma empresa, instituição, autoridade oficial ou funcionário público. Sob nenhuma circunstância a Carelink irá tolerar que os colaboradores ofereçam ou aceitem subornos, propinas ou outros tipos de pagamento semelhantes, direta ou indiretamente, durante a realização de atividades comerciais ou de qualquer modo.

Qualquer colaborador que se envolva em práticas desenvolvidas de modo a ocultar ou facilitar subornos, propinas ou outros pagamentos ou recebimentos ilegais, prejudica seriamente a reputação da empresa em termos de comportamento ético e pode sujeitar a empresa e o colaborador a processos e graves penalidades e sanções civis e criminais. Essas proibições se aplicam independente da conduta envolver funcionários do governo, empresas privadas ou indivíduos e independente do valor envolvido.

Não serão toleradas aceitação de corrupção e suborno por parte dos funcionários e parceiros, sendo todas as transações comerciais feitas exclusivamente por intermédio e com conhecimento da Diretoria. As situações de conflito de interesse deverão ser trazidas ao Comitê de Ética para análise conjunta e definição de conduta.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

Não serão toleradas práticas de fraude nos relatórios para o cliente, assim como relatórios financeiros, sendo prática da empresa a transparência junto aos órgãos fiscalizadores, evitando assim fraudes e direcionamento indevido dos recursos.

8. Informações e bens da empresa

O colaborador tem a obrigação de preservar as informações e bens da Carelink, agindo com integridade e honestidade em todos os procedimentos referentes:

- Ao uso dos bens da empresa;
- À preservação das informações;
- Ao uso dos meios eletrônicos de comunicação;
- À propriedade intelectual.

Uso dos Bens da Empresa

Todos os colaboradores são responsáveis pela guarda, zelo e conservação de ativos e propriedades da Carelink, principalmente aqueles de uso pessoal, disponibilizados exclusivamente para execução de suas atividades.

Nenhum colaborador pode apropriar-se de ativos ou recursos da empresa, nem utilizar os mesmos para benefício próprio. A remoção ou utilização não autorizada de qualquer ativo da empresa é considerada ato ilícito e passível de aplicação da legislação. Os ativos da empresa, que são utilizados pelos colaboradores, não devem servir para obtenção de vantagens ilícitas ou indevidas, pessoais ou para terceiros, direta ou indiretamente.

A Carelink possui diferentes tipos de ativos, sendo eles:

- **Ativos intelectuais:** propriedade intelectual que inclui softwares, documentos, metodologias e processos produzidos pelos colaboradores para suportar os negócios da organização;
- **Ativos físicos:** mobília, instalações, equipamentos, suprimentos;
- **Ativos intangíveis:** identidade corporativa e reputação da empresa.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

No que diz respeito aos ativos físicos, cada colaborador é responsável por:

- Protegê-los contra furto, abuso ou uso não autorizado;
- Usá-los com eficiência e evitar desperdício;
- Usá-los para objetivos empresariais apropriados;
- Comunicar imediatamente qualquer perda, uso inadequado ou furto.

Dentre as condutas esperadas de seus colaboradores, a Carelink não tolera a apropriação indevida de bens da empresa ou bens de qualquer pessoa.

Preservação das Informações

Informação é um dos principais ativos de competitividade da Carelink. Portanto, é preciso observar rigorosa confidencialidade em relação aos negócios, clientes, concorrentes, colaboradores e fornecedores.

Os documentos como contratos, registros financeiros e contábeis, relatórios de qualquer natureza, programas, planos e projetos, entre outros desenvolvidos ou criados pelos colaboradores durante o tempo de atividades junto na empresa são de propriedade da Carelink e não podem ser utilizados fora da empresa ou serem divulgados pelo colaborador, a não ser que previamente e devidamente autorizados para publicação pela empresa.

Cada colaborador deve zelar para que as informações de propriedade da Carelink fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoal não autorizado.

Conferências, palestras e apresentações referentes à empresa ou contendo informações sobre as suas atividades só poderão ser realizadas mediante autorização prévia da diretoria correspondente.

Qualquer solicitação externa ou de colaboradores para realização de trabalhos acadêmicos ou escolares que tenham como foco as atividades da empresa, desde que não se refiram a assuntos e informações estratégicas, deverá ser autorizada pela respectiva diretoria.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

- **Informações Confidenciais e Privilegiadas**

Em algumas rotinas de trabalho é natural que o colaborador tenha acesso a informações privilegiadas que digam respeito às estratégias de negócio da Carelink. Por estarem ligadas à competitividade da empresa, essas informações devem permanecer confidenciais, não podendo ser divulgadas, sob qualquer pretexto, e nem gerenciadas para o colaborador obter qualquer tipo de vantagem ou favorecimento pessoal ou gerar benefícios ou prejuízos a terceiros.

Informações confidenciais só devem ser discutidas internamente e exclusivamente entre colaboradores e áreas necessariamente envolvidas. Todos os colaboradores que portam, leem e aprovam documentos que contêm informações privilegiadas são responsáveis pelo nível de confidencialidade exigido.

Uso dos Meios Eletrônicos de Comunicação

Os recursos e equipamentos de comunicação eletrônica são bens da empresa para uso exclusivo das atividades de seu interesse. A Carelink reserva-se o direito de controlar e monitorar o acesso à Internet de todos os equipamentos interligados ao seu sistema de Tecnologia da Informação.

Todas as informações da empresa, passíveis de divulgação, estão disponíveis no site (<http://www.carelink.com.br>), portanto não se admite a transmissão pela Internet de qualquer informação ou documento interno, de caráter confidencial.

Os colaboradores devem usar os recursos disponíveis de comunicação eletrônica única e exclusivamente para fins profissionais, dentro das exigências legais e segundo os princípios éticos deste Código. Deste modo, não é permitido utilizar indevidamente a imagem corporativa, assim como em hipótese alguma é permitido, transmitir comentários difamatórios, usar linguagens, imagens ou arquivos que sejam ofensivos ou induzam qualquer forma de discriminação.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

Propriedade Intelectual

Os colaboradores têm a obrigação de proteger a propriedade intelectual da empresa, tais como ideias, tecnologias, metodologias, programas, planos e projetos e outras informações desenvolvidas ou obtidas pela empresa, não sendo permitida a sua utilização para fins particulares ou repasse a terceiros.

A propriedade intelectual desenvolvida pelos colaboradores no decorrer do exercício de suas funções é transferida e atribuída à Carelink.

• Gestão de registros e integridade das informações

Todos os colaboradores são responsáveis pela informação segura e precisa contida nos registros e documentações que dão sustentação às atividades da Carelink, portanto devem assegurar a correção e adequação dos dados, bem como manter toda a documentação de acordo com os procedimentos estabelecidos e as exigências legais e/ou fiscais.

Os registros da empresa devem ser corretos, completos e pontuais, mantidos de acordo com os prazos legais, portanto todo colaborador deve reter e/ou descartar os registros feitos em qualquer tipo mídia, de acordo com as suas responsabilidades e prazos legais.

Os registros incluem todas as informações criadas ou usadas pela empresa, como registros de horas, relatórios de despesas, projetos, planos de negócios, atas de reuniões, prontuários médicos entre outros.

Manter registros incorretos e geri-los de forma inadequada pode resultar na perda de oportunidades de negócios, danos à reputação, aumento dos custos, litígios e mesmo penalidades criminais para a empresa e para as pessoas.

Também serão observadas regras de respeito à proteção dos dados dos clientes, tanto empresariais dos parceiros e clientes, como dados de saúde dos beneficiários, que são utilizados nos serviços prestados pela nossa empresa, sendo protegidos de acessos e uso indevidos.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

9. Transgressões e proteção contra retaliação

A Carelink não aceitará qualquer discriminação ou retaliação contra os colaboradores por terem, de boa fé, comunicado transgressões ou suspeitas de transgressões. É responsabilidade de todos colaboradores comunicar qualquer violação e suspeita de violação aos princípios definidos no presente Código de Ética e Conduta, às Leis e Políticas, não importando qual seja a identidade ou cargo do suspeito da infração.

A omissão diante de possíveis violações será igualmente considerada conduta antiética, porque compromete a integridade e a lealdade das relações para com a empresa, e implicará nas mesmas sanções aplicáveis às demais violações.

A Carelink compromete-se a manter sigilo sobre a identidade daqueles que relataram ou participaram da investigação sobre a violação relatada. As violações comprovadas resultarão em ações disciplinares variadas, podendo ir desde advertências verbais e por escrito até suspensão ou desligamentos, conforme a gravidade da situação.

No caso dos prestadores de serviços, o desrespeito ao Código de Ética e Conduta da empresa, às Leis e Políticas poderá resultar em sanções disciplinares ou suspensão imediata do Contrato e, conforme o caso, a processo legal.

As sanções previstas vão desde advertência verbal, advertência por escrito, suspensão e demissão por justa causa.

10. Canal de denúncia

O objetivo é oferecer aos colaboradores Carelink um canal direto para ouvidoria dentro da empresa chamado Canal Aberto, que atua de forma confidencial e sigilosa, preservando a identidade do colaborador. O canal servirá para receber denúncias como informações que venham a comprometer riscos para o funcionamento da empresa, corrupção, assédio a funcionários, assédio de clientes e comportamento fora da conformidade da empresa de funcionários com os clientes.

Além disso, o espaço servirá para receber também críticas, reclamações, sugestões, dúvidas, informações, solicitações e elogios dos colaboradores. O canal está disponível de forma digital, através do email canalaberto@carelink.com.br e pelo telefone 21 3410.0341.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

Ele é apresentado a todos os colaboradores durante o treinamento de integração na empresa, comunicação interna e disponibilizado no Sistema Carelink.

Comissão de Ética e Conduta

Com o objetivo de garantir uma conduta ética no ambiente de trabalho, a Carelink adotou um Código de Ética e Conduta. A finalidade do mesmo é estabelecer:

- Os princípios e orientações de conduta a serem observados pelos membros da organização em suas relações internas e externas;
- O que fazer em caso de dúvida sobre seus preceitos;
- Providências que os colaboradores devem adotar no caso de tomarem conhecimento de uma infração ética.

O Código de Ética e Conduta determina que os infratores das regras determinadas e expostas estarão sujeitos a penalidades disciplinares e, eventualmente, aos procedimentos legais cabíveis.

Para garantir o cumprimento das diretrizes explicitadas no código de ética será criada uma comissão de ética.

Responsabilidades da Comissão de Ética

Esta comissão deve interagir com os diversos setores da empresa, solicitando que as áreas descrevam suas principais dúvidas sobre questões éticas. A seguir, eles devem abrir a discussão com sua equipe de trabalho, dando oportunidade para que todos participem.

Em relação ao Comitê de Ética, este é responsável por:

- a. Elaborar o Código de Ética e Conduta e solicitar a sua aprovação para a diretoria;
- b. Providenciar sua divulgação;
- c. Esclarecer dúvidas dos funcionários sobre condutas éticas, e sobre o conteúdo do código;
- d. Garantir a atualização do código sempre que necessário;

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

- e. Analisar as infrações éticas cometidas por funcionários, que representem violação do Código de Ética e Conduta;
- f. Determinar as medidas que serão adotas diante de uma possível infração;
- g. Garantir que as infrações e violações sejam seguidas disciplinares aplicáveis, independentemente do nível hierárquico, sem prejuízo das penalidades legais cabíveis.

O Código de Ética e Conduta institui políticas e regras, determinados pela empresa, ou seja, delineando a boa conduta e orientando processos de modo ético. Já o Comitê de Ética, com sua composição e atribuições, se responsabiliza por garantir o bom funcionamento desse processo.

Constituição da Comissão de Ética

A Comissão de Ética é formada, por:

- a. Um profissional da área de Recursos Humanos, que acumulará a função de Oficial de Ética para gerenciar a implementação da política;
- b. Um profissional da área da saúde, ou seja, área que exerce a atividade fim da empresa.
- c. Um profissional da área de Marketing;

A empresa fica respaldada por uma assessoria jurídica.

Comunicação com a Diretoria Executiva

O código de ética e conduta a comissão de ética deve ser aprovado pela diretoria. Os profissionais da comissão de ética devem comunicar e submeter à provação da diretoria executiva:

- a. Possíveis modificações do código em caso de necessidade de atualização;
- b. Casos de infrações ou violações graves ao código de ética;
- c. Necessidade de treinamentos e ações visando reforçar os valores éticos e regras explicitadas no código.

Elaboração:	Aprovação:	Revisão: 01
Comitê de Ética e Conduta	Diretoria	Atualizado em 11/12/2015

Unidade Barra da Tijuca

21 3410.0341

Unidade Centro

21 2212.4180

www.carelink.com.br

contato@carelink.com.br

Youtube/[videosCarelink](#)

LinkedIn/[Carelink Gestão em Saúde](#)

