

	Código de Conduta Ética	Aprovada por:	Presidente da Diretoria Executiva
		Data 1ª aprovação:	17/07/2023
		Data 1ª divulgação:	13/11/2023
		Data revisão:	01/2025
		Vigência:	Tempo indeterminado
		Versão:	1.0

Código de Conduta Ética

SUMÁRIO

1. Apresentação	1
2. Objetivo	2
3. Aplicabilidade e Descumprimento	3
4. Nossa Identidade Organizacional	4
5. Diretrizes	5
5.1 Ambiente de Trabalho	5
5.2 Relação com Parceiros de Negócios	8
5.3 Responsabilidade Social	10
5.4 Proteção de Dados Pessoais	11
6. Gestão da Cultura Ética	12
7. Comunicação e informações	13
8. Versões	14
ANEXO I	15
ANEXO II	15
ANEXO III	16

1. Apresentação

O compromisso com a ética, integridade e transparência é constante em nossas relações e, esse comportamento deve ser a base para as tomadas de decisões dos profissionais que fazem a AFRAFEP.

Ser ético é ir além do cumprimento de leis e regras, é saber distinguir e escolher conscientemente entre o certo e o errado, rumando para o certo, sempre, mantendo um rígido alinhamento entre o que falamos e fazemos.

Esse comportamento ético, não nos permite conviver e praticar atos que contrariem nossos princípios e também deve ser a base da inspiração e incentivo ao comportamento de nossos colaboradores e parceiros de negócios.

Para impulsionar a AFRAFEP a esse propósito, o Código de Conduta Ética será o nosso guia. Nos permitirá ter orientação clara sobre como agir em temas importantes na condução do nosso trabalho e na realização de nossos negócios.

Sabemos que questões éticas, o fazer o certo, é uma busca constante e uma construção diária. Esse documento não pretende ser exaustivo e cobrir todas as situações que vivenciamos ou que iremos nos deparar na nossa jornada profissional, no entanto, através dos princípios e orientações nele dispostas, e da ação do Comitê de Ética que ora instituímos, esperamos que nos sirva, a todos, como guia de reflexão e que seja utilizado como referência na execução de nossas atividades diárias na empresa.

A busca por um comportamento ético é uma jornada e esse documento é uma peça viva, e assim, passará por revisões e atualizações, que serão prontamente comunicadas a todos. Esse compromisso de atenção mas questões éticas reflete a busca da nossa empresa pela evolução constante no ambiente de negócios que operamos, seguindo um caminho bem definido do fazer o que é certo.

2. Objetivo

O objetivo do Código de Conduta Ética é informar, orientar as ações e conscientizar nossos colaboradores, parceiros de negócios e demais partes interessadas, sobre nossos valores e os princípios que norteiam a atuação da AFRAFEP e que devem ser adotados no âmbito profissional. Apresentamos as diretrizes que determinam a nossa forma de agir, devendo ser respeitadas por todos, em todos os níveis, sem exceções.

A disseminação de nosso Código de Conduta Ética gera segurança para as pessoas (colaboradores e associados) e para as empresas com as quais nos relacionamos e fortalece a imagem da AFRAFEP como confiável, sólida, responsável e orientada nas melhores práticas profissionais.

3. Aplicabilidade e Descumprimento

Este documento aplica-se a todos os diretores, colaboradores, estagiários, prestadores de serviço e profissionais em serviço para o AFRAFEP, que passam a ser tratados genericamente nesta Política como colaboradores e parceiros.

O Código de Conduta Ética é aplicado a todos nós que fazemos a AFRAFEP e o compromisso também é coletivo. A AFRAFEP divulga e capacita seus colaboradores e parceiros quanto a suas expectativas e valores éticos, assim, não serão admitidas violações ao disposto no Código de Conduta Ética.

O descumprimento das regras estabelecidas e seu grau de severidade serão avaliadas pelo nosso Comitê de Ética e poderá acarretar sanções e medidas administrativas como advertência verbal ou escrita, suspensão, desligamento ou medidas legais aplicáveis de acordo com a gravidade da infração cometida.

A responsabilidade por reportar violações do Código de Conduta Ética é de todos com a utilização dos canais de comunicação disponíveis.

Não devemos permitir ou conviver com situações de descumprimento do Código de Conduta Ética. Um ambiente de negócios ético e firmado em valores e propósitos é o que nos permitirá crescer de forma sustentável e em conjunto como empresa e sociedade.

4. Nossa Identidade Organizacional

O conhecimento da identidade organizacional é relevante para a assimilação da cultura organizacional, assim iniciamos nosso Código de Conduta Ética com a descrição clara e abrangente dos pilares de nosso negócio.

Somos uma operadora de planos de saúde comprometida com a integralidade do cuidado, focada na atenção a saúde, nos princípios da governança corporativa e na inovação de práticas de gestão e de aprendizagem contínua.

O **nosso negócio** é prestar serviços de saúde de forma humanizada, personalizada e sustentável.

Para o alcance do nosso negócio focamos em um propósito transformador focado em pessoas.

A AFRAFEP Saúde é uma entidade feita por pessoas, para cuidar de pessoas que, com entusiasmo e profissionalismo, atuam "**Transformando ações em Saúde**", e são movidas por um objetivo comum e colaborativo, fazendo o seu melhor para tornar melhor o mundo em que vivem.

A partir do nosso propósito, buscamos alcançar nossa **missão** que é promover Serviços de Atenção a Saúde, de modo personalizado, humanizado e sustentável, visando a satisfação e a fidelização dos beneficiários, rede credenciada e parceiros.

Seguimos nossa missão com a **visão de futuro** de sermos reconhecidas como a melhor operadora de planos de saúde de autogestão, do estado da Paraíba, até 2023.

E, para isso, o compromisso com a integridade e ética deve prevalecer e ser base das nossas relações diárias entre nós colaboradores e com nossos parceiros de negócios. Acreditamos que um relacionamento íntegro em todas as esferas e com todas as partes que se relacionam conosco, inspiram confiança e construindo exemplos de atitudes e decisões éticas e íntegras deixaremos nossa marca no nosso mercado de atuação e promovemos a sustentabilidade do nosso negócio.

Os nossos valores calcados na **ética e transparência, humanização e solidariedade, sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, compromisso e profissionalismo, legalidade, respeito e empreendedorismo** objetivam assegurar a satisfação de nossos colaboradores, associados e parceiros de negócios e isso, passa pela criação de boas memórias sobre nossa forma de fazer negócios por onde quer que passarmos.

Sempre com foco em nosso compromisso com a qualidade de nossos serviços, inovação e a busca de melhorias, nossas ações em busca de resultados são sempre mediadas por respeito e ações corretas, da empresa e da sua equipe junto aos parceiros de negócios.

Crescer com responsabilidade e compromisso com a qualidade é nossa meta e, todos nós, queremos e trabalhamos para construir uma AFRAFEP que seja admirada e respeitada por sua reputação coletiva, que começa, é visualizada e termina com nossas atitudes individuais.

Essa é a identidade que queremos ver impressa sobre a AFRAFEP!

5. Diretrizes

5.1 Ambiente de Trabalho

Estamos comprometidos com um ambiente de trabalho agradável, com pleno foco na busca pela excelência profissional e destacamos algumas características que refletem esse compromisso:

- Programas para cooperação e troca de conhecimento profissional;
- Possibilidades de aprendizado e desenvolvimento profissional e pessoal;
- Valorização dos profissionais e suas questões pessoais;

- Atitude proativa ao comunicar erros, que receberão o devido tratamento para reduzir seus impactos;
- Política de portas abertas e fale com a Presidência que traz fácil acesso as lideranças, sempre disponíveis para ouvir e solucionar questões;
- Respeito ao direito político partidário, religioso e outros de caráter privado.

Para alcançarmos o ambiente de trabalho que desejamos, estimulamos nossos colaboradores e parceiros a atentar para um conjunto de comportamentos que consideramos essenciais e para algumas posturas profissionais que valorizamos na nossa organização.

Um comentário inapropriado ou uma atitude indevida de nossos colaboradores e parceiros, internamente ou junto a parceiros de negócios podem refletir negativamente na sua imagem profissional e também na nossa marca AFRAFEP.

Para preservarmos nosso ambiente de trabalho e continuarmos rumo a nossa missão de ser referência, é fundamental conhecer e cumprir os regulamentos da organização , mas também estarmos atentos para **alguns comportamentos**, que possam impactar negativamente na harmonia do ambiente de trabalho, por isso atuamos fortemente para evitar e punir atos de:

Assédio Moral - quando ocorre a exposição de colaboradores e parceiros a situações humilhantes e/ou constrangedoras, de forma contínua nas relações de trabalho. Comportamentos que possam causar humilhação ou exposição a situações de vexame perante colegas de trabalho, fornecedores ou clientes não são tolerados na AFRAFEP. Estimulamos a comunicação ao nossos canais de gestão da ética quando ocorrerem fatos como deterioração proposital de condições de trabalho, recusa de comunicação da hierarquia, comentários ou insinuações desrespeitosas, divulgação ou propagação de rumores e boatos, humilhações, violência verbal e física, ameaças, dentre outras similares.

Assédio Sexual - quando ocorre constrangimento de alguém com intuito de obter vantagem o favorecimento sexual, usando de sua condição hierárquica ou do emprego, cargo ou função. Comportamentos como insinuações, investidas de natureza sexual, contato físico , carícias não consentidas, intimidação, represálias, ameaças em troca de favores sexuais e comentários e piadas de natureza sexual, quando ocorrerem devem ser comunicados aos nossos canais de gestão da ética.

Respeito a dignidade e igualdade - trabalhamos para criação de um ambiente respeitoso e inclusivo, onde se reconhece e valoriza as individualidades dos colaboradores e parceiros. Caso ocorra qualquer tipo de discriminação, humilhação, exposição desrespeitosa ou constrangimento em nosso ambiente, que seja motivado por questões de raça, nível social, nacionalidade, religião, condição de saúde, filiações político partidárias, não será tolerado e incentivamos a comunicação ao nossos canais de gestão da ética.

É preciso ainda que estejamos atentos para **nossa postura profissional** de modo a manter um bom ambiente de convivência e trabalho e por isso relacionamos as posturas profissionais que apoiamos e valorizamos:

Cuidados com a saúde - acreditamos que nenhuma atividade tem prioridade frente a saúde, por isso cuidamos da saúde dos nossos colaboradores com incentivo e promovemos ações para ajudar a todos a pensar sobre o tema.

Sustentabilidade- a construção de operações mais sustentáveis é fundamental para contribuímos para um mundo melhor para todos. Apoiamos ações e valorizamos em nossos colaboradores e parceiros atitudes e ideias conscientes em relação ao impacto de nossas operações nas áreas econômica, cultural, ambiental.

Uso responsável de redes sociais - atuamos no sentido de conscientizar nossos colaboradores e parceiros quanto ao uso positivo das redes sociais, evitando comportamento ou ação que possam impactar negativamente para o profissional e para a empresa em nossa política de uso de redes sociais e através de ações internas de conscientização.

Observância do Código de Conduta Profissional - acreditamos que um ambiente de trabalho harmonioso se constrói também com regras claras e colaboradores capacitados para seu cumprimento, assim atuamos no sentido de prover a nossos colaboradores, através do Código de Conduta Profissional nossas expectativas em relação a sua atuação e capacitá-los para a aplicação.

Observância à Política de Conflito de Interesses - prezamos pela transparência e imparcialidade nas relações com clientes, fornecedores, prestadores e outros agentes de mercado e sabemos que algumas situações podem favorecer, gerar ou até sugerir conflitos entre os interesses pessoais e profissionais e da AFRAFEP, para isso, valorizamos nos nossos colaboradores e parceiros a observância de nossa Política de Conflito de Interesses e apoiamos a conscientização com ações anuais de formação e debates sobre o tema.

Proteção de Dados Pessoais - temos irrestrito respeito aos dados pessoais de nossos clientes, colaboradores e parceiros e para isso cumprimos e capacitamos nosso pessoal para observância do disposto na nossa Política de Privacidade nos termos da LGPD. Orientamos os procedimentos adicionalmente no item 5.4 deste Código.

Como proceder? Valorizamos a ação proativa e reflexiva de nossos colaboradores e parceiros, assim, em caso de dúvidas sobre como proceder reflita sobre a situação:

- Posso dizer que isso é correto? O que pensaria alguém se eu comentasse o fato?

- é algo que pode me tirar o sono? Eu contaria sobre isso com orgulho para minha família?
- A ação contrária alguma política ou procedimento da empresa?
- Terá impacto negativo sobre alguém?

5.2 Relação com Parceiros de Negócios

Estamos comprometidos com os nossos valores e propósitos também na nossa relação com os parceiros de negócios - Clientes, Fornecedores e Prestadores de Serviços, outras operadoras e entidades públicas, e nossas relações com esses segmentos são pautadas em confiança e integridade, sendo essa a imagem que queremos preservar.

Institucionalmente essa visão é reforçada pela opção da AFRAFEP em só manter relacionamento negocial com entidades que estejam comprometidas com o combate ao trabalho infantil, forçado, escravo ou análogo e que tenham como política a adoção de práticas de diversidade, com foco no repúdio ao preconceito ou discriminação.

Adicionalmente mantemos a vigilância para evitar o conflito de interesse nas nossas relações comerciais e institucionais, e para isso seguimos e capacitamos nossos colaboradores e parceiros a partir do disposto na nossa Política de Conflito de Interesses.

Para isso, capacitamos e valorizamos a conduta dos nossos colaboradores e parceiros em relação a atitudes que reforcem positivamente esse ambiente de parceria, com comportamentos como:

- Respeito a cultura dos nossos clientes e fornecedores;
- Honestidade e transparência na comercialização de nossos serviços, com fornecimento informações precisas, claras e transparentes;
- Busca constante para atender as reais necessidades e superar suas expectativas de nossos associados em relação as ações da AFRAFEP;
- Prevenção ao conflito de interesse, com cuidado especial para a relação entre parceiros de negócios e associados ou outros membros do mercado do mesmo segmento, prezando pela confidencialidade e respeito as informações de nossos parceiros.

Para reforçar nosso ambiente ético nas parcerias de negócios com **os clientes**, não concedemos ou estimulamos nenhum tipo de comissão, gratificação ou similares, fora das nossas ações institucionais. Para assegurar tal compromisso, podemos adotar eventualmente procedimentos de “*Due Diligence*” ou auditorias pontuais, visando avaliar a integridade e manutenção de um relacionamento sustentável e ético entre as partes.

No relacionamento com nossos **fornecedores e prestadores de serviços** primamos pela clareza e integridade e buscamos nos aliar a parceiros que sejam idôneos e observem as normas legais, com destaque para o alinhamento com as regras deste Código e das Políticas de Privacidade e de Gestão de Conflito de Interesse da AFRAFEP.

Reforçamos que agindo em nosso nome os colaboradores não devem aceitar quaisquer tipos de gratificação, comissão ou solicitar ou receber direta ou indiretamente suborno ou propina para efetuar quaisquer tipo de transação ou facilitar negócios para qualquer pessoa, organização, entidades governamentais, funcionários públicos ou empregados de empresas privadas em quaisquer circunstâncias.

A pactuação com fornecedores ou prestadores de serviço deve observar o disposto na nossa Política de Conflito de Interesses e outros normativos internos.

Para um ambiente de negócios sustentável, respeitamos nossos concorrentes e temos como foco um campo ético para negócios. Seguimos nossos valores e não compactuamos com atitudes de desrespeito, propagação de notícias que atentem contra a imagem de nossos concorrentes e instruímos nossos colaboradores para que o relacionamento concorrencial seja baseado no profissionalismo, cordialidade, com destaque a preservação de informações confidenciais.

Para termos um ambiente concorrencial sustentável para os negócios, respeitamos a confidencialidade de ex-empregados de concorrentes e temos firmado com nossos colaboradores termo de confidencialidade que deve ser mantido mesmo após o desligamento do profissional de nossa empresa.

O setor público, como parte do ambiente de negócios, também é parte de nossa visão de comportamento ético. A partir do disposto na Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) capacitamos e valorizamos em nossos colaboradores a necessidade de atendermos rigorosamente todas as regulações e obrigações legais, bem como reforçar o comportamento ético quando da interação com órgãos e funcionários públicos. Reforçamos a postura ética, pautada em respeito, integridade e transparência nas relações com o poder público.

5.3 Responsabilidade Social

Nós acreditamos na importância das ações de responsabilidade social que tragam benefícios para a sociedade e para nosso público interno e externo. Manifestamos nossa preocupação com ações e programas voluntários e valorizamos nos nossos colaboradores o engajamento nestas ações.

As ações de responsabilidade social são conduzidas pelos princípios e valores que defendemos e pela valoração da nossa marca na sociedade. Para isso, a decisão de ações, instituições e projetos que terão o patrocínio de nossa organização são analisadas e aprovadas pelo Comitê de Ética e autorizada pela Presidência, com base nos dispositivos estatutários, de modo a evitar favorecimentos ou conflitos de interesses.

Todas as nossas doações e projetos sociais serão tratados de forma transparente e adequadamente divulgados no site da AFRAFEF, sob responsabilidade da área de Gestão de Pessoas, para permitir a participação dos colaboradores e parceiros nos projetos em curso, atitude a qual valorizamos e incentivamos.

Com a crença de que exemplos fazem a diferença, realizamos ações de caráter social como o Programa Atitude do Bem.

Acreditamos no poder da multiplicação e incentivamos os nossos parceiros a trazer ideias de ações de responsabilidade social da qual participam para compartilhar conosco e difundir dentre os demais membros da organização e desenvolvemos anualmente o Prêmio AFRAFEF de Educação Fiscal e o Prêmio Nacional de Educação Fiscal com a FEBRAFITE. Para nos contactar sobre isso basta seguir as orientações constantes do site da AFRAFEF.

5.4 Proteção de Dados Pessoais

O cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normas referentes ao tema é obrigação de todos os profissionais da AFRAFEF, em todos os momentos do negócio em que houver tratamento de dados pessoais.

Todos os colaboradores devem seguir as diretrizes e práticas indicadas a seguir, para conformidade contínua a nossa Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais:

- Conhecer a nossa Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e consultar o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais em caso de dúvidas ou comunicações no e email: codigodeconduta@afrafepsaude.com.br;
- Não divulgar informações, e-mails, arquivos em qualquer formato, que possuam dados pessoais de nossos profissionais, seus dependentes, clientes, terceiros, parceiros, por canais não oficiais;
- Não manter arquivos desorganizados, soltos ou desprotegidos, em meio físico ou digital, que possuam dados pessoais;
- Informar ao Encarregado, imediatamente, ao tomar conhecimento sobre um vazamento de informações confidenciais.

Essas regras de não divulgação ou compartilhamento de informações prevalecem mesmo após o término do vínculo do profissional com a empresa.

Nossos colaboradores devem ainda se atentar a proteção de seus usuários e senhas de acessos a sistemas, não os compartilhando com outros profissionais ou terceiros.

6. Gestão da Cultura Ética

Temos um compromisso firme na aplicação e melhoria das diretrizes definidas neste Código para mantermos um ambiente com elevados padrões de conduta, e para isso adotamos, para fomento da cultura ética, o Comitê de Ética da AFRAFEP e disponibilizamos os canais de comunicação para nossos profissionais.

O Comitê de Ética é formado por um AFRAFEP de trabalho representativo, criado com o objetivo de ser uma instância consultiva, investigativa e educacional em relação as posturas aceitáveis dentro da AFRAFEP.

O Comitê de Ética é órgão de caráter permanente, criado para auxiliar a Diretoria Executiva sobre o tema, sendo por este nomeado, com mandato de 02 anos, através de uma designação própria para a área de Gestão de Pessoas que conduzirá o processo de eleição e posse.

O Comitê é composto por 03 membros assim designados: 01 representante dos Diretores, 01 representante dos empregados, eleito pelos colaboradores, conforme regras de Regimento Eleitoral em Anexo, e 01 membro independente externo designado pela Presidência da Diretoria Executiva.

A participação no Comitê de Ética não gera remuneração adicional para os participantes internos, sendo essa exclusiva do membro independente, conforme Política Remuneratória da AFRAFEP, e terá sua atuação pautada em seu Regimento Interno, tendo ao menos 01 reunião ordinária a cada trimestre, por convocação da Presidência do Comitê, conforme Regimento.

Os membros do comitê representantes dos diretores e dos empregados serão dispensados de suas outras atribuições quando da ocorrência de reuniões, que deverão ser devidamente comprovadas pela convocação do Comitê. O exercício de atividade no Comitê não gerará para os membros internos nenhum tipo de estabilidade ou proteção trabalhista adicional.

As atribuições gerais do Comitê de Ética são:

- Atualização do Código de Ética;
- Análise dos casos não previstos no Código e definição de procedimentos;
- Avaliação e decisão em situações de descumprimento do Código e deliberação sobre ações a serem adotadas;
- Avaliação de Patrocínios;
- Avaliação de Conflito de Interesses;
- Gestão do canal de comunicação ética.

7. Comunicação e informações

Em caso de dúvidas, comentários ou solicitações quanto ao conteúdo deste Código e ao tratamento de questões relacionadas ao Código de Conduta Ética na AFRAFEP, você pode entrar em contato com o canal de comunicação ética, de responsabilidade do Comitê, através do email: codigodeconduta@afrafepsaude.com.br

Adicionalmente, a nossa liderança está apta para ser o primeiro canal de comunicação sobre questões éticas.

Como valorizamos a abertura das relações e estamos estruturados para o recebimento de dúvidas, sugestões ou questões confidenciais como denúncias, disponibilizamos para tais finalidades um canal de comunicação ética em nosso site.

Nesse canal é possível relatar situações de condutas que não observam o Código, políticas ou regulamentos. A comunicação pode ter requerimento de anonimato e garantimos a confidencialidade e não retaliação do informante. Esse canal é de acesso restrito ao Comitê de Ética.

8. Versões

Este Código deve ser revisado e atualizado sempre que necessário, ao menos a cada 2 anos, conforme orientação da Presidência da Diretoria Executiva. Sempre que houver nova versão, esta será disponibilizada nos canais de comunicação da AFRAFEP.

Documento	Código de Conduta Ética
Dimensão	Estrutura Normativa de Procedimentos
Tipo de Instrumento Normativo	Código
Assunto	Sistema de Conformidade
Identificação	CCE_1

ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
SANATTI CONSULTORIA	17 de Julho de 2023
Versão: 1.0	Cargo: Diretoria Executiva

Data de aprovação: 17/07/2023