

# Código de **CONFIANÇA**



Integridade e Respeito em Nossas Relações

2020



# Índice

**01.** Mensagem da Administração

**02.** Nossos Valores: Missão, Visão e Direcionadores de Cultura

**03.** Nossos Compromissos

**04.** Nosso Círculo de Confiança

**06.** Confiança na Governança

**09.** Confiança nas Decisões

**15.** Confiança nas Atitudes

**20.** Confiança nos Relacionamentos

**27.** Confiança no Tratamento de Dados

**30.** Confiança nas Relações Sociais

**37.** Confiança ao Relatar

**38.** Definições



## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

---

Olá, pessoal,

Ao longo dos quase 100 anos do Grupo Fleury, construímos uma organização com uma reputação de destaque na medicina brasileira, reconhecida por toda a sociedade.

Nessa jornada de décadas, a consistência da nossa **Excelência** nos tornou a maior referência do País no nosso setor. Nossa **Integridade** sempre foi um alicerce inegociável e inquestionável. O **Respeito** é um pressuposto que se faz presente em cada interação que fazemos com todos aqueles com que interagimos.

Não é por outra razão que Excelência, Integridade e Respeito estão entre os nossos Valores. Juntos, se traduzem em um critério de ouro que mantemos em nossas relações: **Confiança**.

Essa reflexão tem ganhado ainda mais relevância diante de todas as transformações que estamos vivendo. Confiar, que sempre foi essencial, tornou-se vital.

Atentos à relevância desse contexto para todos nós, pessoal e profissionalmente, estamos aproveitando para ressignificar o nosso Código de Conduta, que passa a ser denominado **Código de Confiança**.

Esse documento, que sempre procurou pactuar comportamentos esperados, passa a trazer uma abordagem baseada nas relações de Confiança que guardamos entre nós, a nossa organização e com toda a sociedade: médicos prescritores, hospitais, sociedades científicas, entidades médicas e governamentais, fornecedores, prestadores de serviços, acionistas, investidores e comunidade financeira, entre outros entes com os quais nos relacionamos.

A nova versão, que seguirá com o processo de revisão a cada dois anos, seguramente contribuirá para que continuemos garantindo a **perpetuidade da nossa empresa e aumentará ainda mais o nosso orgulho de fazer parte desta companhia que tanto admiramos**.

Contamos com vocês.

Abraços,

**Carlos Marinelli**  
Presidente do Grupo Fleury

**Marcio Mendes**  
Presidente do Conselho de Administração

# Nossos Valores: Missão, Visão e Direcionadores de Cultura

## MISSÃO

Prover soluções cada vez mais completas e integradas para a gestão da saúde e o bem-estar das pessoas, com excelência, humanidade e sustentabilidade.

## VISÃO

Saúde e bem-estar para a plena realização das pessoas.

## DIRECIONADORES DE CULTURA





## Nossos Compromissos

Neste código, buscamos formalizar os valores e conceder direcionamentos, com base em exemplos, do que é esperado da conduta de cada um de nós nas relações de Confiança que estabelecemos no dia a dia na nossa empresa e em seu nome.

Primeiramente, é importante destacar que atuamos no segmento da sociedade mais importante para a vida das pessoas, a saúde. Isso torna este documento ainda mais relevante.

Cientes dessa responsabilidade, nosso maior compromisso é entregar excelência técnica e médica. Além disso, acolher cada um dos pacientes com empatia sempre diz muito sobre nós e a forma genuína como recebemos nossos clientes e seus acompanhantes em nossos serviços.



Nossos compromissos se estendem também a outras dimensões. Somos uma Companhia de capital aberto. Logo, assumimos a responsabilidade de seguir os mais altos padrões de governança corporativa e dar transparência publicando periodicamente nossos resultados financeiros alinhados às regras da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e aos padrões do International Reporting Standards (IFRS), reforçando, assim, nosso comprometimento com a regulamentação vigente.



Somos também uma empresa que valoriza o exercício da medicina, portanto a atuação dos profissionais médicos nas dependências do Grupo Fleury, em quaisquer de suas regionais e marcas, deve seguir os preceitos definidos pelo Código de Ética Médica do Conselho Federal de Medicina.

Adicionalmente, somos uma instituição médica inovadora e apoiamos a pesquisa e o desenvolvimento, agindo sempre de maneira ética e transparente em nossos projetos.

## Nosso Círculo de Confiança

O Código de Confiança se aplica a todos os colaboradores, administradores, médicos, acionistas, parceiros comerciais, fornecedores, prestadores de serviço, tomadores de recursos para projetos, doações ou patrocínios, agentes e instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais, bem como a toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, que venha a se relacionar ou representar a Companhia; estendendo-se ainda às suas sociedades controladas e subsidiárias, diretas ou indiretas.

Diante disso, cabe a cada um de nós assumir o compromisso de honrar com a confiança que nos foi depositada, cumprindo as leis, normas e regulamentos vigentes, nossas políticas, procedimentos internos e Código de Confiança, agindo sempre de maneira ética, íntegra e honesta.





## RESPONSABILIDADE PESSOAL

Independentemente do modelo ou local de trabalho, cada um de nós é responsável por demonstrar integridade, valorizando e respeitando a relação de confiança estabelecida junto ao Grupo Fleury, cumprindo as disposições do Código de Confiança, das Políticas Corporativas e de toda a legislação vigente.

Sempre que estiver diante de uma situação que gere dúvida sobre qual conduta seguir, recomendamos que sejam feitos os questionamentos a seguir:



- 1 Eu tenho autorização para fazer isso?
- 2 Essa é uma atitude confiável?
- 3 Essa ação é a coisa certa a ser feita?
- 4 Essa conduta é legal e coerente com as diretrizes do Código de Confiança e outras políticas do Grupo Fleury?
- 5 Eu ficaria orgulhoso de relatar essa ação a alguém que eu respeito?
- 6 O que as pessoas poderiam pensar se soubessem sobre a minha ação? Pense em alguém que você admira, por exemplo.

## RESPONSABILIDADE DA LIDERANÇA

A liderança tem um papel fundamental na gestão do Programa de Integridade do Grupo Fleury, pois cabe a ela dar o exemplo, tanto em palavras como em ações. Além disso, todo gestor tem, por dever, assegurar que seus colaboradores participem dos treinamentos obrigatórios de capacitação quanto aos padrões de conduta da Companhia.

# Confiança na Governança

## GESTÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Fundamentado em valores, princípios e padrões normativos, o nosso Programa de Integridade tem a confiança como um dos princípios-base, com o objetivo de promover o comportamento ético entre nossos colaboradores, terceiros, médicos e fornecedores, e todo aquele que mantém relacionamento com o Grupo Fleury.

## APROVAÇÃO E REVISÃO DO CÓDIGO DE CONFIANÇA

Este documento é aprovado pelo Conselho de Administração e revoga a versão anterior do Código de Conduta. As próximas revisões serão realizadas a cada dois anos ou mediante a necessidade identificada pela Companhia.

O novo Código de Confiança está disponível para consulta em diversos canais internos de acesso aos colaboradores e médicos, além dos sites das marcas do Grupo Fleury, Portal do Fornecedor, Portal de Relações com Investidores e Canal de Confiança.

As políticas mencionadas ao longo deste documento, bem como as demais políticas vigentes, estão disponíveis no [Portal de Políticas, Padrões e Procedimentos](#).







## PROGRAMA DE TREINAMENTOS

O Grupo Fleury promove junto aos seus colaboradores, médicos e prestadores de serviços atividades de capacitação sobre os temas inseridos no Código de Confiança e na Política de Integridade. Todos devem, obrigatoriamente, cumprir a agenda de treinamentos organizada pela Companhia. O não cumprimento dessas obrigações também é considerado uma conduta inadequada.

## QUEBRA DA CONFIANÇA

Temos como objetivo preservar e reforçar os laços de confiança firmados em nossas relações de trabalho, aplicando uma cultura justa amparada no compromisso estabelecido entre as partes.

Para garantir que a confiança entre as partes não seja injustamente quebrada, estabelecemos um processo de apuração e avaliação dos fatos, no qual são considerados:

- Histórico funcional das pessoas envolvidas;
- Motivação dos fatos/atos/infração;
- Se houve falha no processo ou no treinamento;
- Infração a preceitos de leis ou normativos internos.

O processo de apuração e análise poderá envolver a participação das seguintes áreas: Auditoria Interna, Diretoria de Pessoas (Parceiros de Negócios), Jurídico/Relações Trabalhistas, Compliance e, quando necessário, a avaliação do Fórum de Ética acerca da gravidade do fato e das características que o envolvam.

A confirmação do descumprimento deste Código de Confiança poderá acarretar penalidades de acordo com a gravidade do fato, podendo ser aplicados feedbacks, advertência, suspensão ou dispensa com justa causa, assim como medidas previstas na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e/ou rescisões contratuais.



## FÓRUM DE ÉTICA

### Objetivo

Promover a legitimação, o respeito, o cumprimento e o aprimoramento do Código de Confiança e demais documentos que versem sobre os padrões de conduta dos colaboradores, médicos e parceiros de negócios que atuam ou possam atuar em nome do Grupo Fleury.

### Atribuições

Zelar pelo cumprimento do Código de Confiança, analisar e deliberar sobre desvios de conduta e conflitos de natureza ética, estimular a adequação das práticas, políticas e procedimentos, bem como revisar periodicamente este conteúdo, propondo o aperfeiçoamento contínuo do documento.

### Governança

O Fórum de Ética é estabelecido por meio deste Código de Confiança, o qual é aprovado pelo Conselho de Administração da Companhia. Periodicamente, cabe aos seus integrantes apresentar ao Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos uma visão abrangente da gestão de conduta na Companhia.

### Composição

O Fórum de Ética é composto pelos seguintes membros: Diretor Presidente, Diretor Executivo de Pessoas e Sustentabilidade, Diretor Executivo Médico, Técnico e Processos, Diretor Jurídico e Gestores das áreas de Auditoria Interna e Integridade.

### Funcionamento

O Fórum de Ética é coordenado pelo gestor da Auditoria Interna, que proverá todos os recursos materiais necessários para o seu bom funcionamento.

### Processamento de Denúncias

(i) Caberá à área de Integridade apresentar ao Fórum de Ética as informações e os registros necessários para que a instância possa deliberar acerca dos temas reportados.

(ii) As decisões tomadas pelo Fórum de Ética devem ser cumpridas de forma imediata, sendo que o não cumprimento das decisões caracterizam, também, uma infração ao Código de Confiança.

(iii) As eventuais denúncias que envolvam membros da alta administração ou do Fórum de Ética serão apuradas pela Auditoria Interna, sob supervisão do Comitê de Auditoria e Presidente do Conselho de Administração, que encaminhará os resultados para deliberação pelo Conselho de Administração.

## Confiança nas Decisões

### CONFLITOS DE INTERESSES

É parte da relação de confiança agir e tomar decisões, dentro e fora da empresa, que estejam alinhadas aos valores e interesses da Companhia. É dever daqueles que se relacionam com o Grupo Fleury manifestarem toda e qualquer situação que possa suscitar um conflito de interesse. Inclui-se também, investimentos diretos ou indiretos em empresas que irão prestar ou prestam serviços para o Grupo e quaisquer tipos de negócios que envolvam as Partes Relacionadas.

Assim, caso se enquadre em qualquer situação de conflito, é necessário que isso seja comunicado prontamente pelo Canal de Confiança da Companhia, no telefone 0800-771-7887 ou pelo site [www.contatoseguro.com.br/grupofleury](http://www.contatoseguro.com.br/grupofleury).



**VOCÊ SABIA?** Ocorre um conflito de interesse sempre que você estiver diante de uma situação que possa levá-lo a agir indevidamente ou tomar decisões que geram benefício pessoal ou para terceiros, ainda que não haja prejuízo.



## ATIVIDADES PROFISSIONAIS EXTERNAS

Devemos buscar sempre a excelência em nossas atribuições junto ao Grupo Fleury. Isso não impede que, eventualmente possamos exercer outras atividades profissionais.



### ISSO É CONFIANÇA!

Nós podemos desempenhar atividades externas, profissionais e pessoais, considerando as possibilidades a seguir:

- Sejam realizadas fora do horário de trabalho no Grupo Fleury;
- Não conflitem com os negócios, interesses e setor de atuação da empresa (em caso de dúvida, contate seu gestor e/ou Canal de Confiança);
- Não utilizem a infraestrutura da Companhia;
- Não podemos nos beneficiar de qualquer tipo de informação do Grupo Fleury e de seus clientes;
- É permitido desempenho de atividades externas em empresas do setor de saúde, desde que não sejam exercidas atividades em cargos de gestão ou com responsabilidade suficiente para tomadas de decisão, e não impactem em questões de confidencialidade da informação;
- Podemos ser sócios/acionistas de outras empresas, desde que nossa dedicação aos negócios não interfira a capacidade de realizar plenamente o trabalho no Grupo;
- Devemos evitar ser sócios/acionistas, com participação relevante, ou ter qualquer outro tipo de relacionamento com poder decisório (outros tipos de investimentos) em empresas integradas à cadeia de negócios do Grupo Fleury, como fornecedores, prestadores de serviço, assessores ou consultores e empresas concorrentes;
- Outras situações poderão ser aceitas desde que aprovadas pelo **Fórum de Ética** e, mesmo quando aprovadas, a parte envolvida do Grupo Fleury ficará apartada das decisões e quaisquer atividades relacionadas à gestão da empresa em questão, bem como deverão ser acompanhadas da assinatura de um Termo de Compromisso e Declaração de Isenção de Conflito de Interesses entre as partes.



## VAMOS REFLETIR JUNTOS?

“Por qual motivo não podemos realizar atividades como compra e venda de produtos (cosméticos, alimentos, vestuários, etc.) ou ofertar e contratar serviços dentro das dependências do Grupo Fleury?”

Quando comercializamos produtos e serviços, independentemente do ramo ou setor, podemos criar, sem perceber, situações de conflitos com outros colaboradores, no momento de cobrar uma dívida, questionar sobre um produto não entregue, entre outras situações constrangedoras que podem impactar no ambiente de trabalho. Além disso, o Grupo Fleury não pode garantir a procedência e a segurança de produtos comercializados clandestinamente dentro de suas instalações.

## CONTRATAÇÃO DE FORNECEDORES

Confiamos e valorizamos a transparência dos nossos processos de contratação de parceiros de negócios, sempre preservando a nossa reputação e imagem. Para tanto, devemos garantir que as regras para contratação de parceiros de negócios sejam adotadas de maneira adequada, respeitando as [Políticas de Compras, Alçadas, Contratação de Escritórios Externos e Contratos](#). Haverá casos em que tais processos também serão submetidos a avaliação do Fórum de Ética. Dessa forma, zelamos pelas relações de confiança, com condutas íntegras na condução dessas contratações.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Indicar fornecedores para o Grupo Fleury, mesmo que sejam parentes, desde que não tenhamos participação no processo de tomada de decisão da contratação e nem sejamos responsáveis pela gestão do fornecedor;
- A presença de fornecedores nas dependências do Grupo Fleury para comércio de produtos e alimentos (bolos, produtos artesanais, chocolates, etc.) somente será permitida se conduzida institucionalmente, seguindo as diretrizes das normas internas aplicáveis.

**ATENÇÃO:** A depender da situação, indicações de fornecedores poderão ser submetidas para avaliação do Fórum de Ética.



## VAMOS REFLETIR JUNTOS?

“Por que não devemos utilizar nossa posição (cargo) no Grupo Fleury para facilitar a contratação ou beneficiar fornecedores?”

Quando beneficiamos ou facilitamos a negociação de fornecedores, considerando nossos interesses pessoais, não respeitamos um processo de concorrência justo com os demais parceiros. Dessa forma, nos colocamos em situação de conflito e a contratação poderá não ser a mais favorável para o Grupo Fleury. Além de trazer prejuízos técnicos, financeiros e de qualidade, entre outros que possam interferir na entrega do novo serviço.

## PRESENTES, BRINDES E ENTRETENIMENTO

A troca de presentes, brindes e entretenimento é comum no mundo dos negócios. Entretanto, esta prática deve ser conduzida com cautela, pois dar e receber determinados tipos de presentes pode acarretar situações desconfortáveis e afetar nossa relação de confiança com Grupo Fleury.



### ISSO É CONFIANÇA!

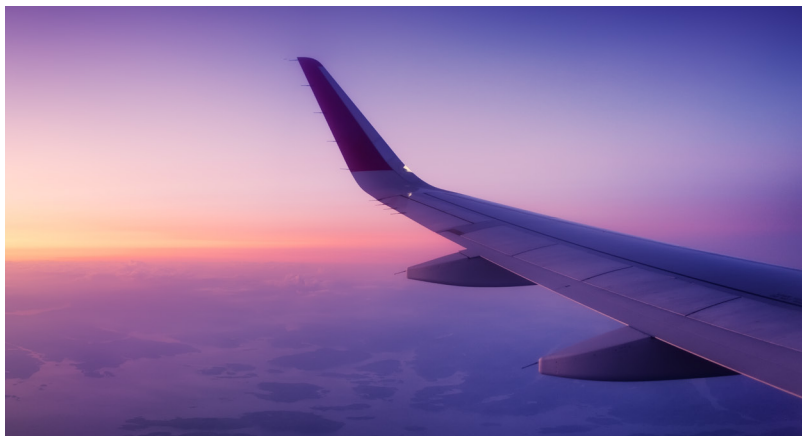
- Não aceitar presentes, brindes, almoços, jantares ou ações de entretenimento com valor acima de R\$ 150 de fornecedores, terceiros, clientes ou quaisquer pessoas ligadas a eles;
- Aceitar brindes institucionais como agendas, calendários e canetas;
- Receber produtos comestíveis, tais como bolos, chocolates e bombons, e compartilhá-los com a sua equipe e/ou departamento;
- Nossos Diretores também podem aceitar convites para entretenimentos (palestras, congressos, seminários, etc.), desde que não ocasione qualquer constrangimento futuro;
- Independentemente do valor, não podemos receber bebidas alcoólicas e quantias em dinheiro (considerando que já somos remunerados pelo Grupo Fleury por nossos serviços e a gratidão e satisfação do cliente é nossa maior retribuição).



## VAMOS REFLETIR JUNTOS?

“Por que devemos recusar presentes, brindes, refeições ou ações de entretenimento, como ingressos de cinema, teatros e shows com valores acima de R\$ 150?”

Ao aceitarmos presentes e brindes de clientes, fornecedores ou parceiros de negócio, podemos criar situações constrangedoras. Afinal, eles poderão interpretar que terão algum tipo de privilégio na relação com o Grupo Fleury, desde o atendimento para a realização de um exame ou até no decorrer do processo de concorrência. Por isso, precisamos estar atentos e avaliar a intenção associada ao presente, independentemente do valor. Quando não for possível recusar, devemos agradecer e informar às equipes de Sustentabilidade e Integridade, responsáveis pela destinação do item.



### VIAGENS E BENEFÍCIOS DE HOSPITALIDADE

As viagens, em muitos casos, são necessárias para o cumprimento de nossos compromissos profissionais. Nestes casos, elas são custeadas pelo Grupo Fleury e devem respeitar as regras e procedimentos descritos nas [Políticas de Viagens, Reembolsos, Cartões Corporativos e Uso de Táxi](#). Além das regras estabelecidas nesses documentos, sempre devemos zelar pelos recursos da Companhia e por uma relação íntegra e de confiança com nossos parceiros.



## ISSO É CONFIANÇA!

- Comunicar ao gestor sempre que recebermos convites patrocinados para participação em eventos organizados por fornecedores ou potenciais parceiros do Grupo Fleury;
- Quando formos convidados a palestrar ou ministrar algum curso, podemos aceitar as viagens subsidiadas para participação dos eventos, desde que ela seja aprovada pelo Diretor da área e que o convite não esteja vinculado a qualquer tipo de favorecimento;
- Outras situações poderão ser aceitas desde que aprovadas pelo Fórum de Ética e, mesmo quando aceitas elas deverão ser acompanhadas da assinatura de um Termo de Compromisso e Declaração de Isenção de Conflito de Interesses entre as partes.

Durante o período de aprovação de outras situações relacionadas às viagens e aos benefícios de hospitalidade, o Fórum de Ética também irá considerar os itens a seguir:

- Termos dos convites que foram feitos;
- Características do evento, bem como o alinhamento do escopo com os interesses do Grupo Fleury;
- Conteúdo dos benefícios envolvidos;
- Participação ou capacidade de decisão dos colaboradores envolvidos no processo de contratação de fornecedores;
- Relação entre a entidade que convida e a organização do evento.

## PARENTESCO E RELACIONAMENTO AFETIVO

O Grupo Fleury é pautado por relações humanas, logo respeitamos os vínculos entre os nossos colaboradores. Entretanto, alguns limites são necessários para preservarmos a confiança em nossas relações de trabalho e para que situações de conflito de interesses não sejam caracterizadas. A relação de parentesco e o relacionamento amoroso são permitidos, desde que não haja subordinação hierárquica e influência de decisão, tanto na gestão de processos como de carreira.



## ISSO É CONFIANÇA!

- Devemos sempre comunicar aos gestores e ao Canal de Confiança quando estivermos envolvidos ou assim que tomarmos conhecimento de qualquer relação de parentesco ou relacionamento amoroso que represente conflito de interesse.





# Confiança nas Atitudes

## POSTURA PROFISSIONAL

Confiamos que todos sejam sempre cordiais, respeitosos e transparentes nas relações pelo Grupo Fleury.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Devemos tratar a todos de maneira igualitária, sempre com cordialidade, lealdade, educação e respeito;
- Agir sempre de forma transparente e honesta com nossos colegas, clientes, fornecedores e demais parceiros;
- Respeitar e seguir as diretrizes de nossas Políticas, Processos e Procedimentos Internos.



### NÃO TOLERAMOS!

- Comentários inapropriados, em qualquer situação ou local, que possam gerar um desconforto para outros e para si;
- Compartilhar informações, verdadeiras ou não, com o objetivo de difamar alguém ou criar um ambiente de trabalho desfavorável;
- Quaisquer tipos de favorecimento interno entre partes, de forma a prejudicar uma parte em detrimento de outra (preferências de horários, folgas, etc.);
- Quaisquer tipos de comportamentos agressivos, ríspidos ou desrespeitosos entre pessoas nas suas relações no Grupo Fleury, sejam realizadas por colaboradores, clientes, médicos, fornecedores, etc.

**ATENÇÃO:** As condutas previstas neste Código também são extensivas aos colaboradores que trabalham fora das instalações da empresa, em modalidades de trabalho flexível (Home Working e Flex Office).



## TIPOS DE ASSÉDIOS E CONDUTAS SEXUALMENTE ABUSIVAS

Temos o compromisso de combater quaisquer situações ou condutas que possam ser caracterizadas como assédio em qualquer de suas formas.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Cobrar as metas estipuladas para a equipe, desde que as cobranças não tenham a intenção de expor os colaboradores de forma vexatória diante de outros;
- Destacar o bom desempenho dos integrantes da equipe, realizando feedbacks;
- Dar feedbacks referentes a ajustes de conduta e performance de forma individual.

### NÃO TOLERAMOS!

- Qualquer forma de hostilidade, bullying e humilhação;
- Posturas inadequadas, que causem algum tipo de constrangimento, com quem quer que seja;
- Posturas inadequadas com conotação sexual;
- Condutas abusivas, inoportunas ou ofensivas, sejam elas verbais, físicas ou gestuais, contra quem quer que seja;
- Utilizar-se de apelidos ou nomes pejorativos para se referir a qualquer pessoa, mesmo que na ausência dela;
- Forçar uma situação ou relação sexual com outra pessoa sem seu consentimento, de forma a expor ela indevidamente ou para obter vantagem ou favorecimento;
- Ameaças de qualquer natureza;
- Comentários, compartilhamento de informações, imagens ou fotos, que possam causar constrangimento às pessoas ou que violem sua privacidade.

**VOCÊ SABIA?** Assédio Sexual é o ato de constranger alguém com intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual. Já as Condutas Sexualmente Abusivas são todas as situações de conotação sexual e que não se enquadram na definição técnica e de características específicas de assédio sexual.



## USO DE ÁLCOOL, DROGAS E PORTE DE ARMAS

### NÃO TOLERAMOS!

- Portar qualquer tipo de arma, consumir bebidas alcoólicas ou qualquer tipo de droga ilícita ou entorpecentes nos ambientes da Companhia;
- Ingressar ou permanecer em nossas dependências, ou realizar atividades externas relacionadas ao Grupo Fleury, quando estiver sob efeito de álcool ou qualquer tipo de droga que não tenha comprovada prescrição médica ou que possa alterar as funções motoras e a capacidade de execução das atividades, colocando qualquer pessoa em risco.

**ATENÇÃO:** Os prestadores de serviço que venham a utilizar armas como ferramenta de trabalho precisam estar devidamente autorizados, identificados e tecnicamente habilitados para isso.

## PRESERVAÇÃO E USO DE RECURSOS DO GRUPO FLEURY



### ISSO É CONFIANÇA!

- Preservar os recursos da empresa, sempre zelando pelo seu bom estado de conservação;
- Utilizar os recursos do Grupo Fleury de forma consciente, sem desperdícios e proporcional à sua necessidade ou atividade;
- Utilizar os recursos da Companhia apenas para atender finalidades corporativas, ou seja, necessárias para execução de suas atividades profissionais e não pessoais;
- Fazer uso de bens da empresa fora das dependências físicas da empresa nas situações formalmente autorizadas pela Companhia (Home Working e Flex Office).

**VOCÊ SABIA?** A retirada de bens do Grupo Fleury para fora das suas dependências, sem a devida autorização, configura a prática de crime, podendo ser enquadrada como furto ou apropriação indébita.



Para mais informações sobre as regras para realização de Home Working e Flex Office, consulte a Política Corporativa de Trabalho a Distância, no Portal de Políticas e Procedimentos.

## ROUBO E FURTO

Durante a execução de suas atividades no Grupo Fleury, evite se responsabilizar pela guarda de bens ou objetos pessoais de outras pessoas.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Zelar pelos seus bens e objetos pessoais, mesmo nas dependências da empresa;
- Seguir todas as recomendações e procedimentos de segurança;
- Encaminhar, de acordo com os normativos internos (Achados e Perdidos), todos os objetos que forem encontrados em nossas dependências sem identificação de seus proprietários;
- Não nos apropriar de qualquer objeto ou bem encontrado nas dependências do Grupo Fleury, independentemente de seu valor.

**VOCÊ SABIA?** O furto é caracterizado quando não há contato físico, violência ou grave ameaça para se obter o pertence de uma pessoa ou instituição. Já o roubo é determinado quando há ameaça, agressão e contato físico, com uso de arma ou não, que impossibilitem a resistência da vítima.

**ATENÇÃO:** Em quaisquer casos que envolvam furto ou roubo de Ativos e Recursos, ocorridos nas dependências do Grupo Fleury, a Auditoria Interna deverá ser acionada imediatamente para iniciar as averiguações.



## FRAUDE

Confiamos nas pessoas e entendemos que é responsabilidade de todos zelar pela integridade do Grupo Fleury. Logo, não toleramos condutas de pessoas que, no exercício de suas funções, visem obter ganhos para si, para terceiros ou para o próprio Grupo Fleury mediante fraude.



## NÃO TOLERAMOS!

- Alterar ou falsificar resultados gerenciais, indicadores internos e externos para obter vantagens, indicando o falso cumprimento de metas. O mesmo vale para documentos do Grupo Fleury, como balanços patrimoniais, relatórios, documentos fiscais, emissões de pagamento, procurações, etc.;
- Adulterar e forjar atestados, pedidos médicos ou documentos profissionais, bem como utilizar-se de quaisquer artifícios para realizar procedimentos diagnósticos ou médicos de forma indevida;
- Manipular indevidamente dados de clientes, incluindo, mas não se limitando, a dados clínicos e/ou dados de fornecedores;
- Conceder descontos para clientes sem autorização do gestor e em desacordo com as diretrizes previstas nos normativos internos;
- Se passar por outro colaborador, alterar ou falsificar as informações pessoais ou de terceiros, bem como aquelas lançadas no Portal de Pessoas referentes à marcação de jornada (ponto eletrônico).

**VOCÊ SABIA?** A fraude é qualquer ato realizado para obter ganhos de forma ilícita em prejuízo de outra pessoa, o que inclui falsificação de documentos, alteração de dados contábeis, entre outras situações. Essa prática para obtenção de vantagens pessoais para si ou para terceiros constitui conduta qualificada como crime, podendo ser enquadrada como estelionato, falsidade material ou ideológica, punível nos termos do Código Penal.

**ATENÇÃO:** Quaisquer casos que envolvam fraude deverão ser direcionados imediatamente à Auditoria Interna para apuração dos fatos e condução das investigações.

# Confiança nos Relacionamentos

## CLIENTES

Colocamos a saúde e o bem-estar de nossos clientes em primeiro lugar. Confiamos que o relacionamento com eles se manterá íntegro, com ética e respeito. Lembrando que esses valores, na relação entre colaboradores, médicos e clientes, devem ser recíprocos.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Tratar todos com igualdade e nunca de forma discriminatória;
- Na realização de exames e procedimentos clínicos, seguir exclusivamente os protocolos previstos pelos órgãos reguladores (de cada especialidade), bem como os normativos internos;
- Respeitar a legislação vigente que dispõe sobre os atendimentos prioritários, sejam para pessoas com deficiências, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos ou qualquer outro público específico que porventura venha a ser regulamentado;
- Manter a postura profissional durante a relação com os nossos clientes, sem realizar comentários ou ter atitudes inadequadas, que denotem um julgamento de valor, seja este religioso, político, sexual, racial, etc.;
- Respeitar a privacidade de todos os clientes e não cometer qualquer tipo de atitude inconveniente que possa gerar desconforto (fotos, pedidos de autógrafos, etc.).



**ATENÇÃO:** Colaboradores, por vezes, também são clientes. Desta forma, as previsões deste tópico também se aplicam ao tratamento deles quando se utilizam da prestação de serviços do Grupo Fleury.



## COMUNIDADE MÉDICA

Os laços de confiança e o relacionamento com a comunidade médica fazem parte da história e da essência do Grupo Fleury. A convivência é pautada pela ética e pela credibilidade para que possam gerar valor à sociedade e aos pacientes. Diante disso, o Grupo Fleury, como membro da Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (ABRAMED), apoia e se compromete também com o que estabelece o Código de Conduta da Associação.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Compartilhar conhecimentos científicos e soluções diagnósticas que agregam valor à saúde dos pacientes;
- Oferecer opções à comunidade médica que possam representar acesso a soluções efetivas para esclarecimento de diagnóstico, prognóstico e gerenciamento de doenças, sempre zelando pela transparência e equidade.

### NÃO TOLERAMOS!

- Que sejam ofertados benefícios ou vantagens que possam configurar situações de incentivo à solicitação desnecessária de exames ou violações à ética médica;
- A promoção de eventos ou ações junto à comunidade médica que não tenham objetivos exclusivamente científicos, relacionados ao funcionamento de sistemas de saúde ou de apresentação de nossos serviços e soluções diagnósticas.

## FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIOS

As relações que estabelecemos com nossos fornecedores e parceiros são pautadas pela confiança, transparência, ética e excelência.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Dar oportunidade a novos possíveis fornecedores e parceiros de negócios, desde que cumpram as exigências necessárias para atender a demanda solicitada;



- Tratar todos os fornecedores com igualdade, sem favorecimento ou privilégios frente às regras definidas nas políticas do Grupo Fleury;
- Cumprir normas internas, cláusulas contratuais, acordos e compromissos firmados, inclusive aqueles com aspectos de confidencialidade;
- Não submeter a Companhia a eventuais imposições inadequadas, desproporcionais e incompatíveis com as práticas comerciais realizadas pelo Grupo Fleury (preços, condições e prazos para pagamento, descontos, etc.).

### **NÃO TOLERAMOS!**

- Obter vantagens em benefício próprio em negociações com fornecedores, valendo-se do posicionamento no mercado ou porte do Grupo Fleury.



Consulte a Política de Compras no Portal de Políticas, Padrões e Procedimentos para conhecer as diretrizes para a contratação de fornecedores.

### **AGENTES PÚBLICOS E COMBATE À CORRUPÇÃO**

O Grupo Fleury é signatário do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e repudia qualquer ato que possa caracterizar corrupção.



### **ISSO É CONFIANÇA!**

- Manter relacionamento com agente público restrito para discussões, decisões técnicas e comerciais, sempre respeitando as regras estabelecidas para estes fins;
- Participar de licitações, desde que todos os procedimentos na condução da licitação estejam de acordo com a legislação vigente;



- Participar de fóruns e grupos de trabalho em prol do desenvolvimento e melhoria do setor de saúde, das políticas públicas e da sociedade em geral.

### NÃO TOLERAMOS!

- Oferecer ou dar brindes e presentes (exceto itens de pequeno valor e de caráter institucional), benefícios de hospitalidade (hotel, transporte, alimentação) ou entretenimento a qualquer agente público;
- Contratar intermediários para que cometam qualquer ato que possa ser caracterizado como corrupção em favor do Grupo Fleury;
- Contratar fornecedores ou prestadores de serviços que subcontratem seus serviços e atividades junto a agentes públicos de forma indevida não é uma opção.

**VOCÊ SABIA?** A simples promessa de qualquer vantagem indevida ao agente público é considerada ato de corrupção.



Para mais detalhes sobre nossos procedimentos de prevenção a qualquer ação que possa ser caracterizada como corrupção consulte a [Política de Integridade](#).





## CONCORRENTES

Respeitamos a livre concorrência e mantemos uma relação amigável e de confiança, também, com nossos concorrentes.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Participar de reuniões das associações e eventos do setor, preservando informações confidenciais e estratégicas do Grupo Fleury que não devem ser compartilhadas em ambientes externos;
- Respeitar os termos da Lei da Livre Concorrência nº 12.529/2011, não realizando combinações concorrenciais com outras empresas do setor, a fim de influenciar movimentos do mercado.

### NÃO TOLERAMOS!

- Publicar, por qualquer meio, falsa afirmação, de forma a prejudicar um concorrente;
- Utilizar-se de algum meio fraudulento para desviar a clientela do concorrente, ou usar algum tipo de expressão ou propaganda dele, ou imitá-lo para criar alguma confusão entre produtos ou estabelecimentos;
- Dar ou prometer dinheiro ou outra utilidade ao empregado do concorrente para que ele falte ao dever do emprego;
- Receber dinheiro, outra utilidade ou aceitar promessa de recompensa para proporcionar vantagem ao concorrente.



Cuidados devem ser tomados em possíveis contatos diretos. Consulte a [Política de Integridade](#) do Grupo Fleury para saber como agir.



## COMUNICAÇÃO EXTERNA (IMPRESA E MÍDIAS SOCIAIS) E USO DA MARCA

Valorizamos a trajetória do Grupo Fleury e suas marcas, zelamos pela reputação que conquistamos durante todos estes anos de prestação de serviços com excelência e confiamos que todos que fazem parte dessa trajetória têm apreço por esta reputação.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Transmitir diretamente para a área de Comunicação qualquer contato de jornalistas que solicitam entrevistas ou informações da Companhia, pois ela é a responsável por definir quem são os porta-vozes do Grupo Fleury;
- Cuidar de nossas declarações perante a imprensa e mídias sociais, da associação e uso de nossas marcas, seguindo as diretrizes internas, preceitos éticos e de respeito, ficando proibida a veiculação de informação ou comunicação enganosa ou abusiva;
- Palestrar acerca de trabalhos (científicos ou não), realizados pelo Grupo Fleury, desde que tenha autorização do diretor da área envolvida no assunto e não apresente em seu conteúdo nenhuma informação confidencial ou privilegiada;
- Utilizar nossas redes sociais em situações que envolvam nossa relação com o Grupo Fleury, sempre de maneira íntegra e ética, não expondo indevidamente a marca ou vinculando o Grupo a condutas inadequadas;
- Consultar previamente a área de Comunicação para criação, produção ou utilização de material que contenha qualquer uma das marcas do Grupo Fleury;
- Não divulgar marcas ou produtos de outras empresas, de parcerias não oficiais, vinculando a imagem do Grupo, seja pelo uso do uniforme ou das dependências da Companhia.



Para mais informações, consulte a Política de Comunicação e Uso da Marca.



## MANIFESTAÇÕES POLÍTICAS, SINDICAIS E RELIGIOSAS

Todos têm direito de livre associação política, sindical e crença religiosa. Respeitamos o direito de liberdade de escolha de cada um, seja relacionada a sua crença religiosa, para se filiar ou não a um partido político ou a um sindicato, sem temer por qualquer tipo de retaliação, intimidação ou assédio.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Comunicar ao nosso gestor e ao Canal de Confiança, em caso de decisão de candidatura a qualquer cargo público;
- Respeitar o ambiente de trabalho e entender que existem momentos e locais certos para expressar nossas opiniões sobre determinados temas;
- Nossas opiniões e gostos pessoais (posições políticas, convicções, etc.) não devem impactar nosso ambiente de trabalho.

### NÃO TOLERAMOS!

- Atos ou condutas discriminatórias como forma de represália à livre associação política, sindical ou expressão;
- O envolvimento em campanhas políticas ou manifestações religiosas que suscitem, direta ou indiretamente, qualquer tipo de apoio do Grupo Fleury;
- A realização de manifestações políticas ou de caráter religioso nas dependências do Grupo Fleury ou em qualquer mídia que possa vincular a manifestação à imagem do Grupo.

**VOCÊ SABIA?** Enquanto colaboradores do Grupo Fleury, as nossas ações frente a determinados temas podem ser associadas à Companhia, quando, por exemplo, utilizamos #hashtags, informações da empresa visíveis nos perfis de redes sociais, etc.

# Confiança no Tratamento de Dados

## USO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Estamos em contato com informações confidenciais a todo o momento, por isso estabelecemos algumas diretrizes para o uso adequado dessas informações, seu correto armazenamento e compartilhamento.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Preservar a privacidade, a integridade e a confidencialidade das informações do Grupo Fleury, zelando por todos os seus usuários e proprietários, nos termos legais vigentes e das normas internas da Companhia;
- Compreender que as diretrizes de confidencialidade de informações se aplicam também às redes sociais, inclusive, às ferramentas como WhatsApp;
- Garantir a confidencialidade das informações, inclusive, em reuniões com concorrentes e parceiros de negócios, associações e trabalhos de benchmarking;
- Assegurar que informações confidenciais ou sigilosas, em formato físico ou digital, sejam armazenadas de maneira segura e que não sejam enviadas para um e-mail particular ou arquivadas em nuvem, bem como fiquem expostas (telas desbloqueadas ou papéis sobre as mesas);
- Apenas os membros da Auditoria Interna e Externa têm acesso irrestrito (observadas as determinações legais) para coletar dados e solicitar informações sobre qualquer assunto de interesse do Grupo Fleury, sempre que suas tarefas exigirem.



Os critérios de confidencialidade da informação são tratados em normativos internos do Grupo Fleury. Para mais informações, consulte a Política de Segurança de Informação.



## PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DADOS SENSÍVEIS

É de responsabilidade de todos zelar pela proteção dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis, sejam eles de clientes, colaboradores, médicos ou terceiros.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Respeitar as leis, os regulamentos de privacidade e a proteção de dados aplicáveis que regem o tratamento de dados pessoais, em especial a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018);
- Zelar pelos dados cadastrais (dados pessoais), resultados de exames ou dados clínicos de nossos clientes (dados sensíveis), evitando comentar, discutir, presencialmente ou por telefone, de forma indevida, sem finalidade clínica, especialmente quando estiver em locais públicos, sejam eles físicos ou virtuais;
- Não acessar e compartilhar dados, principalmente resultados de exames, para propósitos particulares, sem que seja, exclusivamente, para o exercício da prestação do serviço informado ao cliente ou finalidades autorizadas em lei.



### VAMOS REFLETIR JUNTOS?

“Por qual motivo não podemos utilizar ou compartilhar dados pessoais ou dados sensíveis, seja de clientes, colaboradores ou terceiros, para outras finalidades que não seja a prestação do serviço ou outra autorizada por lei?”

A utilização ou compartilhamento indevido de dados, além de ir contra os termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), também pode ser considerada uma quebra de sigilo médico, afetando diretamente a intimidade e a privacidade das pessoas expostas. A violação desses direitos pode acarretar penalidades e multas de valores expressivos, além de expor negativamente a imagem do Grupo Fleury.

**VOCÊ SABIA?** Tratamento de dados pessoais é toda operação realizada com dados pessoais e dados pessoais sensíveis como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, transmissão, compartilhamento, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, modificação, comunicação, transferência ou extração de dados.



A LGPD estabelece uma série de requisitos e obrigações que devem ser observados para a realização de atividades de tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos dos titulares de dados e diminuir o risco de vazamento ou outras falhas internas que possam gerar danos a eles.

**ATENÇÃO:** Uma das principais responsabilidades do Grupo Fleury é tratar os dados pessoais apenas na medida que forem necessários para o alcance de determinada finalidade legítima. Para mais informações, procure a equipe de Privacidade ou envie um e-mail para: [privacidade@grupofleury.com.br](mailto:privacidade@grupofleury.com.br).

## USO DE INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

Somos uma Companhia com ações e outros valores mobiliários negociados no mercado, logo estamos sujeitos à fiscalização dos órgãos reguladores e protegemos o uso das informações privilegiadas.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Manter sigilo sobre todos os assuntos estratégicos do Grupo Fleury, sejam eles financeiros, operacionais ou legais, frente a colaboradores que não devem ter acesso a tais informações e, principalmente, ao público externo;
- Checar sempre se as informações que serão faladas já são públicas, antes de apresentações externas;
- Questionar a área de Relações com Investidores no caso de dúvidas em relação à divulgação de informações;
- Garantir o uso correto das informações privilegiadas, não utilizando-as com objetivo de negociação de valores mobiliários, para obter vantagens para nós ou para outros, preservando a relação de confiança firmada com o Grupo Fleury;
- Assegurar que antes da divulgação ao mercado, não sejam comentados resultados financeiros gerenciais ou consolidados e/ou processos de fusão e aquisição.



Para mais informações, consulte as [Políticas de Divulgação de Informações e de Negociação de Valores Mobiliários](#). Procure a equipe de Relações com Investidores caso tenha alguma dúvida se está diante de alguma informação privilegiada ou relevante. O contato deve ser feito pelo e-mail: [ri@grupofleury.com.br](mailto:ri@grupofleury.com.br) ou telefone: (11) 5014-7303.

## Confiança nas Relações Sociais

### SUSTENTABILIDADE E CIDADANIA CORPORATIVA

Nosso compromisso é desenvolver um modelo de gestão de negócio sustentável, com responsabilidades compartilhadas, preservando a relação de confiança firmada com a sociedade.

A gestão da sustentabilidade é tratada de forma ampla no Grupo Fleury e considera o nosso compromisso em contribuir para uma sociedade mais justa e igualitária, gerando valor compartilhado para todas as partes interessadas.

Fazem parte deste compromisso a redução de nossos impactos ambientais, o relacionamento transparente com partes interessadas, o zelo pela ética e direitos humanos na gestão do negócio e a garantia da saúde e segurança de nossos colaboradores, dentre outros aspectos que dão sustentação a nossa visão de sustentabilidade.



### DIREITOS HUMANOS E RESPEITO À DIVERSIDADE

Temos o compromisso de conduzir nossos negócios de maneira coerente e de acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Portanto, não aceitamos qualquer ato contra estes direitos fundamentais. Dentre eles, estão o direito à vida e à liberdade, à liberdade de opinião e de expressão, ao trabalho e à educação, e o respeito a diversidade.





## ISSO É CONFIANÇA!

- Tratar todas as pessoas com respeito e educação, sem distinção;
- Oferecer condições justas e saudáveis para o trabalho diário, respeitando e valorizando a diversidade presente no Grupo Fleury, em todos os seus aspectos;
- Contratar, treinar, promover, reconhecer e recompensar os colaboradores com base em sua capacidade técnica, entregas, experiência e condutas, internas e externas, indiscriminadamente;
- Respeitar e ouvir a opinião dos outros, mesmo que sejam diferentes da nossa, valorizando as habilidades e experiências de cada um;
- Ter o respeito como um dos valores do Grupo Fleury, como forma de manter um bom ambiente de trabalho e boa convivência entre as pessoas;
- Não podemos ser omissos. Caso presenciemos alguma situação de desrespeito aos direitos humanos e à diversidade devemos relatar ao Canal de Confiança.

## NÃO TOLERAMOS!

- Quaisquer formas de discriminação, seja por gênero, orientação sexual e identidade de gênero, religião, etnia, cor, idioma, condição física ou econômica, idade, opinião, origem, formação acadêmica ou qualquer outra condição;
- Qualquer prática que trate as pessoas de forma hostil;
- Atitudes desrespeitosas, dentre elas estão as piadas, imitação de trejeitos e comentários jocosos, sendo elas na presença e na ausência da referida pessoa.

**VOCÊ SABIA?** A prática das condutas acima descritas constitui crime contra a honra ou, a depender do caso, como crime resultante de preconceito nos termos do Código Penal.



Conheça a [Política de Valorização a Diversidade do Grupo Fleury](http://ri.fleury.com.br), publicada no site de Relações com Investidores (<http://ri.fleury.com.br>).



## SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

Temos o compromisso de garantir a segurança e a saúde de nossos colaboradores, clientes, prestadores de serviços e parceiros de negócios que estiverem em nossas dependências reforçando a confiança depositada no Grupo Fleury. Afinal, um ambiente de trabalho seguro e saudável é um direito humano fundamental de todos.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Cumprir todas as políticas, normas, procedimentos e legislação de segurança e saúde ocupacional;
- Comunicar ao gestor ou às áreas de Saúde e Segurança Ocupacional qualquer situação que ameace a integridade física ou quaisquer acidentes que ocorram com as pessoas no ambiente de quaisquer dependências do Grupo Fleury;
- Utilizar todos os equipamentos de proteção coletiva (EPC) e individual (EPI) específicos para o seu tipo de atividade;
- Notificar e avaliar, de modo a corrigir, todos os eventos adversos identificados em nossos processos;
- Utilizar devidamente os equipamentos de proteção individual, quando obrigatórios, durante o trabalho ou em visitas a espaços dentro do Grupo Fleury, como Áreas Técnicas, espaços de coleta, etc.
- Realizar a prévia avaliação e aprovação de toda a documentação de saúde e segurança para contratação de profissionais terceiros, bem como exigir treinamentos específicos, quando necessários;
- Cumprir todas as orientações do Manual de Retorno ao Escritório e dos Protocolos de Saúde.



Para mais informações, consulte a Política de Saúde e Segurança Ocupacional no Portal de Políticas, Padrões e Procedimentos.



## ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL, EXPLORAÇÃO SEXUAL INFANTIL E TRABALHO ANÁLOGO AO ESCRAVO

Temos o compromisso de garantir a segurança e a saúde de nossos colaboradores, médicos, clientes, prestadores de serviços e parceiros de negócios que estiverem em nossas dependências, reforçando a confiança depositada no Grupo Fleury. Afinal, um ambiente de trabalho seguro e saudável é um direito humano fundamental para todos.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Garantir a contratação de fornecedores que não se utilizam de mão de obra infantil ou análoga à escravidão em seus quadros de trabalho;
- Contratar profissionais e aprendizes seguindo os princípios da legislação trabalhista aplicável, não permitindo que menores de idade exerçam algum tipo de trabalho no Grupo Fleury ou em sua cadeia de valor;
- Ao presenciar algum caso que seja suspeito de trabalho infantil ou análogo à escravidão, comunique imediatamente ao Canal de Confiança do Grupo Fleury.

### NÃO TOLERAMOS!

- A realização de atividades com menores de idade que possam estar em desacordo com as previsões legais e que possam ser caracterizadas como trabalho infantil. Assim como qualquer conduta que seja identificada como exploração sexual de crianças ou adolescentes;
- Relações trabalhistas que configuram como trabalho análogo ao escravo, tanto dentro do Grupo Fleury, quanto em nossa cadeia de valor.

**VOCÊ SABIA?** O ato de submeter trabalhadores à condição análoga à escravidão, sujeitando-os a realizarem trabalhos forçados ou a jornadas exaustivas, ou expondo a condições degradantes, constitui prática qualificada como crime, punível nos termos do Código Penal.



## MEIO AMBIENTE

Identificamos e controlamos os impactos ambientais oriundos de nossas atividades de modo a eliminá-los ou minimizá-los. A busca pela melhoria do desempenho ambiental é constante no Grupo Fleury. O consumo de recursos naturais deve ser feito de maneira sustentável e a geração de resíduos minimizada. Para isso, são estabelecidos programas de gestão da qualidade e gestão ambiental, e todos devemos contribuir para que as metas definidas nestes programas sejam atingidas.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Conhecer e cumprir todas as políticas, normas, procedimentos e legislações que versem sobre os aspectos e impactos ambientais aplicáveis às suas atividades;
- Descartar adequadamente os resíduos gerados e praticar a coleta seletiva, conforme o risco e sua categoria;
- Registrar e tratar as não conformidades, visando melhorar continuamente os processos do Grupo Fleury.

**VOCÊ SABIA?** Pequenas ações do cotidiano são responsáveis por preservar o meio ambiente, são elas: a prática de carona solidária, apagar as luzes dos ambientes que estiverem desocupados (salas de reuniões, banheiros, refeitórios), economizar água, priorizar a compra e a utilização de produtos e serviços de menor impacto ambiental, entre outras.

## VOLUNTARIADO E CIDADANIA CORPORATIVA

Incentivamos o engajamento das pessoas em trabalhos voluntários. Praticamos doações de caráter filantrópico e com utilização de incentivos fiscais à instituições idôneas, que tenham objetivos alinhados aos valores do Grupo Fleury e sempre de acordo com as políticas internas definidas.



### ISSO É CONFIANÇA!

- Participar das oportunidades de trabalho voluntário oferecidas pelo Grupo Fleury, apoiando a empresa na organização de ações e projetos na regional em que atua;
- Compartilhar com os colegas a nossa experiência na participação do Programa de Voluntariado do Grupo Fleury;
- Ser integrante dos Grupos de Voluntariado locais, incentivando a empresa na organização de ações e projetos nas regionais em que atuamos;
- Garantir que todo processo de doação seja devidamente conduzido, formalizado e avaliado pela área de Sustentabilidade;
- Assegurar que as doações a instituições ou projetos tenham sua idoneidade previamente comprovada ou, no caso de utilização para incentivos fiscais, que tenham as devidas aprovações dos órgãos governamentais. Para mais informações, consulte a [Política de Patrocínios e Doações.](#)



O engajamento dos colaboradores nas oportunidades de trabalho voluntário do Grupo Fleury é importante para todos. As diretrizes para sua participação em atividades voluntárias estão dispostas na Política de Voluntariado. Para mais informações, consulte a área de Sustentabilidade.



## **DA RELAÇÃO DE CONFIANÇA COM COMUNIDADES DO ENTORNO E DEMAIS PARTES INTERESSADAS**

Estabelecemos uma relação respeitosa, transparente e de confiança com as comunidades do entorno de nossas instalações e demais públicos com os quais nos relacionamos.

Buscamos contribuir para discussões e iniciativas no setor da saúde, com o objetivo de gerar relações benéficas e envolver nossa cadeia de valor em prol de uma sociedade mais sustentável.

Possuímos canais de comunicação para livre manifestação das partes interessadas, possibilitando que as dúvidas, sugestões, elogios ou reclamações sejam endereçadas para tratativa dos responsáveis.

Reportamos as informações sobre o desenvolvimento econômico, social e ambiental da Companhia em nosso Relatório de Sustentabilidade e outros documentos institucionais, de modo a disseminar o conhecimento para todas as partes interessadas.



Conheça mais sobre o [Relatório Anual de Sustentabilidade](http://ri.fleury.com.br) publicado no site de Relações com Investidores do Grupo Fleury (<http://ri.fleury.com.br>).

## Confiança ao Relatar

Certo da relação de confiança estabelecida, o Grupo Fleury disponibiliza aos seus colaboradores, médicos, clientes e parceiros de negócios um canal de comunicação para relato, de boa-fé, de fatos e condutas que não estejam em acordo com os seus princípios, denominado Canal de Confiança.

### DÚVIDAS

A garantia do cumprimento das disposições do Código de Confiança é assegurada com mais facilidade por meio do bom senso e pela busca por orientação. Assim, o Canal de Confiança disponibiliza uma opção para que possamos tirar nossas dúvidas sobre temas relacionados ao Código de Confiança.

### ANONIMATO E NÃO RETALIAÇÃO

O Grupo Fleury não admite nenhuma forma de retaliação ou intimidação a qualquer pessoa que levante dúvidas, questionamentos e denuncie de boa-fé uma suposta violação ao Código de Confiança. O mesmo tratamento é válido às políticas corporativas e às leis e regulamentos aplicáveis, mas, caso prefira, a pessoa pode optar por não se identificar ao registrar um relato ou dúvida (preservando seu anonimato).





## FORMAS DE CONTATO

Telefone: 0800-771-7887

Website: [www.contatoseguro.com.br/grupofleury](http://www.contatoseguro.com.br/grupofleury)

Um especialista contratado junto a uma empresa externa irá receber o contato e fará uma análise preliminar. Em seguida, o caso será encaminhado para análise da Auditoria Interna. Você deverá acompanhar o andamento da sua manifestação pelo Canal de Confiança por meio do protocolo gerado a cada contato e, quando solicitado, fornecer informações adicionais que auxiliem na melhor condução das apurações. A ligação é gratuita e o atendimento funciona 24h, diariamente. Todos os contatos são respondidos e é mantido sigilo absoluto sobre todas as informações trocadas pelo Canal.

## Definições

Para fins deste Código de Confiança foram consideradas as seguintes definições:

### Agente Público

São todos aqueles que exercem, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, mandato, cargo, emprego ou função na Administração Pública – seja ele por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo. O mesmo é válido para os casos de agentes estrangeiros, em órgãos públicos, entidades estatais, organizações públicas internacionais ou em representações diplomáticas.

### Administração Pública

É composta por empresas públicas, sociedades de economia mista, instituições, autarquias, departamentos e órgãos de propriedade ou controlados pelo Estado brasileiro ou estrangeiro e outras entidades públicas (quer a participação ou controle seja total ou parcial, direta ou indiretamente), representações diplomáticas, organizações públicas internacionais, inclusive instituições de pesquisa, universidades e hospitais.





### Benefícios de Hospitalidade

Todos os custos de transporte, acomodação e alimentação.

### Conflito de Interesse

Interferência de interesses pessoais, de terceiros, particulares ou familiares na lealdade e compromissos assumidos com o Grupo Fleury, ou quando se é dado ou recebido algo de valor para receber algum benefício em troca.

### Clientes

São todas as pessoas físicas e jurídicas que contrataram os serviços oferecidos pelo Grupo, em qualquer marca, Unidade de Atendimento, hospital ou operação da empresa.

### Dado Pessoal

Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável. Dados pessoais incluem, mas não se limitam, a nome, sobrenome, RG, CPF, endereço, números de identificação em cartões e cadastros (como número da ficha de atendimento), e-mail pessoal, entre outros.

### Dado Pessoal Sensível

Qualquer dado pessoal sobre a saúde ou a vida sexual, dado genético ou biométrico, origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político vinculado a uma pessoa natural.

### Entretenimento

Ingressos de shows, teatro, cinema, atrações esportivas, convites para eventos, congressos, etc.

### Evento Adverso

Incidente inesperado e indesejável durante a assistência à saúde que resultou em dano ao paciente ou comprometimento do diagnóstico do paciente.



### Fórum de Ética

Grupo de discussão, formado por executivos e líderes do Grupo Fleury, que analisa e delibera sobre temas relativos ao Código de Confiança.

### Grupo Fleury ou Companhia

É a empresa Fleury S.A e todas as suas empresas coligadas e controladas.

### Informações Confidenciais

Informações de propriedade do Grupo Fleury não divulgadas oficialmente, seja no formato físico ou digital, que incluem, mas não se limitam, aos: (i) detalhes e estratégias comerciais e operacionais, planejamento financeiro, informações financeiras não publicadas; (ii) informações pessoais e dados clínicos de clientes; (iii) programas de processamento de dados e base de dados; (iv) dados pessoais e clínicos de colaboradores; (v) dados de pesquisa científica ou metodologias analíticas proprietárias.

### Informações Privilegiadas

Toda informação relacionada, direta ou indiretamente, ao Grupo Fleury que possa influenciar de maneira significativa: (i) a cotação dos valores mobiliários de sua emissão negociados no mercado; (ii) na decisão dos investidores de comprar, vender ou manter os mencionados valores mobiliários, ou ainda, (iii) na decisão dos investidores de exercer quaisquer direitos inerentes à condição de titulares de valores mobiliários emitidos pela Companhia ou a eles referenciados, nos termos da lei, e que ainda não sejam de conhecimento público.

### Parentesco

Consideramos parentes na aplicação deste material: filhos, netos e bisnetos; cônjuges/companheiros, sogros, cunhados, genros e noras; pais, irmãos, sobrinhos e sobrinhos-netos; avós, tios, primos e sobrinhos segundos, bisavós, tios-avós e tios-segundos.

### Partes Interessadas

Quaisquer organizações ou indivíduos que possam ser afetados pelas atividades da Companhia e cujas ações afetam a capacidade da Companhia de implantar suas estratégias e atingir seus objetivos.



### Partes Relacionadas

Pessoa física ou jurídica que está relacionada com o Grupo Fleury, por aqueles que têm autoridade ou responsabilidade pelo planejamento, direção ou controle das atividades da Companhia, aqui compreendido como pessoas com influência significativa (Acionistas, Diretores, Presidente, membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitês Executivos ou de assessoramento do Conselho de Administração).

### Participação Relevante

O negócio ou o conjunto de negócios por meio do qual a participação direta ou indireta ultrapassa o patamar de 20% de ações ou quotas representativas do capital social.

### Recursos

São os bens, materiais e estruturas físicas, disponibilizados pelo Grupo Fleury para execução das nossas atividades. Os recursos incluem, mas não se limitam, às instalações, impressoras, telefones, serviços de transporte, materiais de escritório, material de limpeza, alimentos, amostras de material genético, amostras de materiais coletados de pacientes, instrumentos de trabalho e equipamentos, etc.

### Subordinação Hierárquica

Vínculo de subordinação ao qual estão submetidos o superior hierárquico e o subordinado, no nível direto e indireto, de uma organização.

### Titular de dados

Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais e dados pessoais sensíveis tratados.

### Trabalho a Distância

Programa de benefício do Grupo Fleury que permite a um grupo específico de colaboradores elegíveis realizar, em determinada periodicidade, trabalhos em modalidade de Home Working ou Flex Office. Ou seja: eles poderão executar suas atividades em outro local que não seja nas dependências do Grupo Fleury.

