



ArcelorMittal

**Abertta Saúde**  
Promoção da Qualidade de Vida



# Código de Conduta

Abertta Saúde

# Apresentação

A Abertta Saúde é reconhecida pela conduta ética e integridade de suas práticas administrativas e assistenciais. É essencial o alinhamento de condutas para preservar essa reputação que, certamente, contribuirá para sustentabilidade da instituição, crescimento e desenvolvimento de nossas equipes, bem como trará reflexos positivos para todos os nossos stakeholders.

Somos todos responsáveis pela reputação da Abertta Saúde e a Associação espera que cada um de nós se comporte de forma íntegra, pois devemos entender as nossas obrigações éticas e legais ao lidarmos com negócios da Empresa. Não podemos simplesmente alegar desconhecimento das normas e legislações que direcionam a Abertta Saúde. Assim, a seleção,

contratação e retenção de funcionários que compactuem com os valores éticos incorporados pela organização deverá tornar-se objetivo a ser alcançado obrigatoriamente pela Associação.

Muito mais do que um simples documento, este Código, em conjunto com as demais Políticas e Diretrizes de Compliance da ArcelorMittal Brasil e demais Patrocinadoras, no que couber, devem nortear todas as ações que fazem parte de um relacionamento profissional e ser reflexo de nossas condutas, de forma que incorporá-los à nossa rotina seja tão natural quanto compreender que devemos cumprir as Leis vigentes em nosso País.



# Conceitos

**a) Ética:** conjunto de princípios morais que regem o comportamento do empregado, em relação aos seus direitos e deveres, durante a realização de uma atividade ou na convivência profissional. A busca diária pela ética e repúdio à injustiças, ilegalidades e desrespeito em qualquer atividade, se traduz pelas escolhas que se faz e as opções certas que nos levará à um caminho de crescimento pessoal, profissional e inter-relacional.

**b) Clima ético organizacional:** como um conceito multifacetado composto pelas percepções partilhadas pelos membros de uma organização sobre quais são os comportamentos eticamente corretos e qual a forma como devem ser abordados os assuntos moralmente qualificáveis (Victor & Cullen, 1988). É afetado pelos diversos sistemas normativos da organização, tais como as políticas, os procedimentos, os esquemas remuneratórios e os sistemas de controle (Barnett & Vaicys, 2000). Portanto, o devido cumprimento das regras contidas nos sistemas normativos da Abertta Saúde são imprescindíveis para que se construa um clima ético na organização.



# Abrangência

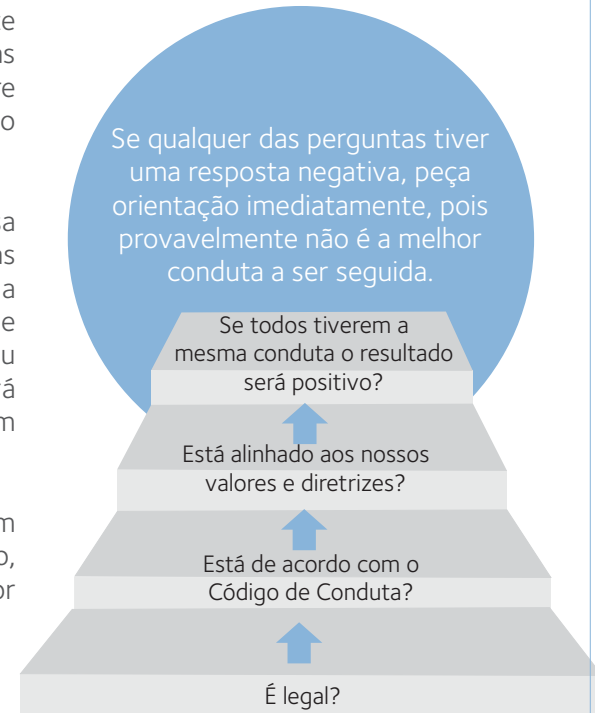
O Código de Conduta da Abertta Saúde é um documento formal que fornece diretrizes para estimular e manter padrões de comportamentos éticos elevados em nossas relações profissionais.

Este Código de Conduta se aplica ao Diretor Presidente, Diretores, Conselheiros e todos os demais empregados da Abertta Saúde em qualquer local em que a Associação se faça presente. Os prestadores de serviços, assistenciais ou administrativos, bem como quaisquer outros que mantenham relacionamento com a Associação devem ter conhecimento desse Código, sendo certo que condutas antiéticas por qualquer desses terceiros serão razão suficiente para rescisão contratual definitiva.

As diretrizes estabelecidas neste Código de Conduta são obrigatórias e, como tal, devem ser sempre observadas por todos, a todo tempo.

Embora este Código não possa abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato que poderá orientá-lo ou buscar respostas com outros profissionais da instituição.

Em caso de dúvidas você também pode fazer a seguinte reflexão, antes de falar com seu superior imediato:



**A responsabilidade pela gestão e aplicabilidade desse Código é compartilhada. Sua violação poderá não apenas acarretar consequências administrativas e jurídicas, mas também comprometer a reputação da Abertta Saúde.**

# Diretrizes de conduta

Visando consolidar a missão de garantir assistência à saúde e a prevenção de riscos e doenças aos seus Beneficiários, de forma humanizada e sustentável, estimulando a corresponsabilidade pela busca e manutenção de uma vida saudável, a Abertta Saúde adota as seguintes diretrizes e princípios basilares, que devem ser praticados por todos os envolvidos:



- » Senso de Dono
- » Meritocracia
- » Diálogo aberto
- » Qualidade de Vida
- » Integridade
- » Inovação
- » Sustentabilidade

Além disso, outras diretrizes devem ser seguidas, conforme descritas a seguir:

# Confidencialidade e Segurança da Informação

Para a Abertta Saúde os dados, informações e documentos pertencentes à Instituição devem ser utilizados estritamente para a realização das nossas tarefas e somente podem ser revelados ou comunicados a pessoas externas à Associação na medida em que tais informações sejam necessárias a tal pessoa com relação às suas relações profissionais com a Associação ou caso a informação já seja de domínio público ou, então, deva ser revelada em decorrência de determinação legal ou judicial.

Devemos, durante o período em que trabalhamos ou mantemos qualquer relação comercial com a Abertta Saúde, e mesmo após o término de nosso contrato, manter a confidencialidade sobre tais informações e utilizar a maior discrição possível ao lidar com dados sensíveis ou privilegiados. Tais informações incluem, além da tecnologia usada pela Associação, propriedade intelectual, informações comerciais e financeiras relacionadas a operação da Instituição, itens do balanço patrimonial, planos de negócios, informações e imagens contidas nos prontuários eletrônicos médico e

odontológico além de outras informações também de natureza confidencial.

As informações confidenciais não devem ser discutidas ou reveladas a nenhuma pessoa não autorizada, seja ela empregada ou não da Empresa. Havendo dúvida se uma informação pode ou não ser revelada e a quem pode ser enviada, devemos consultar nosso superior imediato. Devemos tomar as medidas necessárias para garantir que os documentos que contenham informações confidenciais, quando enviados por quaisquer outros meios, não chamem a atenção de pessoas não autorizadas, sejam elas empregadas ou não da Associação. Devemos adotar as medidas de segurança adequadas ao destruir documentos que contenham informações confidenciais (independentemente do meio em que tais documentos estejam gravados).

Também devemos manter sigilo sobre qualquer informação similar relativa às entidades com as quais a Abertta Saúde tenha qualquer tipo de relação. Portanto devemos:

# Confidencialidade e Segurança da Informação

1. Preservar o caráter confidencial das informações independentemente de sua natureza.
2. Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo.
3. Não utilizar as informações para benefício próprio, inclusive após a rescisão de contrato com a organização.
4. Manter sigilo profissional ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da Associação e sobre clientes que utilizam os serviços.
5. Obter autorização prévia do superior imediato para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Associação.
6. Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Abertta Saúde ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, somente com a autorização e/ ou acompanhamento da área responsável pelo assunto e/ou pela área de Comunicação. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Associação é de propriedade exclusiva da instituição.
7. Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações em saúde, redigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Conselhos Federais, Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A instituição reserva-se o direito de controlar e monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos.
8. Comunicar ao superior imediato ou área responsável todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da Abertta Saúde.
9. Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização.
10. Reportar o mais rápido possível ao superior imediato qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados que possam violar a confidencialidade dos dados, especialmente relacionados a prontuários eletrônicos médico ou odontológico.

# Confidencialidade e Segurança da Informação

**Informações Pessoais:** Todas as empresas, independentemente do seu tamanho, devem cumprir a legislação de proteção de dados relacionada à retenção, ao uso ou à divulgação de informações pessoais. Uma falha nesse sentido pode resultar em multas severas e perda potencial de clientes e confiança dos empregados. Informações pessoais, ou seja, informações relativas a uma pessoa física que permitam que o ela seja identificada, estão protegidas por lei na maioria dos países nos quais a empresa tem negócios.

A Abertta Saúde apóia plenamente os objetivos de tais leis e aplica medidas rigorosas para garantir o cumprimento de suas disposições. Qualquer coleta, retenção, utilização ou divulgação a terceiros de informações pessoais deve ser realizada de forma a respeitar o indivíduo e em conformidade com a lei. Essas informações devem ser mantidas em um local seguro.

Em caso de dúvida quanto ao tratamento das informações pessoais, devemos consultar nosso superior imediato ou o Departamento Jurídico. Nunca divulgue informações pessoais a terceiros sem a autorização do indivíduo em questão.



# Conduta ética dos profissionais de saúde

Considerando o core business da Abertta Saúde, bem como a Visão contida no Planejamento Estratégico da Associação, os profissionais da área de saúde possuem papel fundamental para consolidação dessa Visão. Logo, algumas condutas devem ser adotadas por esses profissionais, especialmente, considerando-se, inclusive, todas as outras contidas nesse Código ou na respectiva legislação em vigor.

- a)** As coordenações técnicas (Enfermagem, Médica, Promoprev e Odontológica) são responsáveis pelo fortalecimento da profissionalização ética das respectivas equipes, com o objetivo de ampliar a qualidade de assistência à saúde, visando ser reconhecida como valor pelos Beneficiários e Patrocinadoras.
- b)** A atuação dos profissionais de saúde deve sempre respeitar os protocolos e diretrizes clínicas baseados em evidências científicas padronizadas e divulgadas na Abertta Saúde, tendo como base os normativos do Conselhos Federais Profissionais e normas da Associação.
- c)** Os beneficiários devem ser tratados com atenção, educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão, demonstrando-lhes sempre que possível, e de forma assertiva, a corresponsabilidade pela sua saúde e dos seus dependentes.
- d)** As respostas aos questionamentos porventura recebidos devem ser claras e rápidas buscando atender aos anseios do beneficiário quanto às informações sobre os serviços ou tratamentos aos quais será ou está sendo submetido.
- e)** Os comentários pessoais, à frente dos beneficiários ou não, sobre outros membros da equipe ou sobre eventos ocorridos no

ambiente de trabalho devem ser definitivamente evitados. As questões sobre relacionamento intra ou extra-equipe devem ser tratadas com o Gestor imediato, porém nunca diante de quaisquer beneficiários.

- f)** Não será permitida a divulgação ou referência a casos, situações ou fatos em que os Beneficiários possam ser identificados.
- g)** Cabe às coordenações técnicas a orientação de suas equipes quanto ao dever do sigilo profissional.
- h)** É vedado aos profissionais de saúde delegar suas atividades privativas a outros membros da equipe.
- i)** Os profissionais de saúde têm o direito de recusar-se a executar atividades que não sejam de sua competência técnica, mas tem o dever de orientar o beneficiário para que ele encontre o profissional adequado, com auxílio da equipe da Abertta Saúde.
- j)** Cada profissional de saúde deverá seguir as normas previstas nos respectivos conselhos de ética no exercício de sua profissão, inclusive no exercício de atividades relativas à administração de serviços de saúde, bem como no exercício de quaisquer outras atividades em que se utilize o conhecimento advindo da formação técnica.

A Abertta Saúde tem como valor garantir atendimentos seguros aos seus Beneficiários. Através do Núcleo de Segurança do Paciente são realizadas ações periódicas de fortalecimento da cultura de segurança e da comunicação efetiva dos eventos adversos entre todos os prestadores de serviço da rede credenciada e dos Centros de Promoção da Saúde.



## Direitos Humanos

Alinhada à conduta das Patrocinadoras, a Abertta Saúde respeita e zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso e compartilhando a responsabilidade de desenvolver, e encorajar, o respeito pelos direitos individuais e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa.



## Discriminação

Devemos nos empenhar e contribuir diariamente para um ambiente de trabalho sem qualquer forma de assédio moral, sexual ou de qualquer outro tipo, seja por parte de um empregado a outro ou a qualquer stakeholder. Não são aceitáveis comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros. É dever de todos colaborar para construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando a todos de forma respeitosa e igualitária.



## Propriedade Intelectual

Os documentos, pareceres, relatórios e quaisquer outros documentos desenvolvidos no âmbito da instituição são de propriedade da Abertta Saúde, não sendo permitido cessão a terceiros sem autorização formal da Associação.

# Utilização de internet e redes sociais

A participação dos colaboradores da Abertta Saúde na internet e mídias sociais afeta a reputação e credibilidade da marca da Associação e, conforme dito anteriormente, a reputação e a credibilidade da Abertta Saúde são ativos importantes. Logo, alguns cuidados são essenciais:

- a)** Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da Abertta Saúde, em casos que possam prejudicar a imagem da organização. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à empresa, entre em contato com seu superior imediato.
- b)** Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Abertta Saúde, você deve estar atento às publicações para que não sejam contrárias às diretrizes de marca.
- c)** Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho.
- d)** Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet eventuais mensagens que versem sobre assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Associação.
- e)** Cadastre-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais.



## Cuidados com o patrimônio e os recursos

Tenha cuidado com o patrimônio e os recursos da Abertta Saúde atuando com dedicação e respeito ao trabalho. É primordial zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis com os quais tenha acesso, o que demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a organização.

## Vestuário

O Manual do Empregado descreve as regras sobre a utilização do uniforme. Nos momentos em que o uniforme não é exigido, ou para os cargos não contemplados, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos.

## Saúde e Segurança

Para a Abertta Saúde o cumprimento das normas e regras relativas à Saúde e Segurança no Trabalho é premissa vital para toda atividade, pois assegura cuidado aos Beneficiários e a todos que atuam na Instituição.

Assim, deve-se atender às seguintes regras:

- 1.** Usar uniforme da Instituição de acordo com as exigências do setor de trabalho e regras descritas no Manual do Empregado.
- 2.** Utilizar o crachá de identificação pessoal desde a entrada até a saída em qualquer das edificações da Associação.
- 3.** Utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). São considerados EPIs todo dispositivo ou produto de uso individual a ser utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos que ofereçam ameaças e à segurança e à saúde no trabalho. Devem ser utilizados apenas para o fim a que se destinam evitando danos ou extravios dos equipamentos.
- 4.** Atender prontamente à convocação do Médico do Trabalho para atendimento às exigências do Programa de Controle em Medicina e Saúde Ocupacional (PCMSO), tais como, realização de exames laboratoriais e consultas médicas ou odontológicas periódicas; utilizar as técnicas corretas de Biossegurança; utilizar os EPIs de forma correta, adequada e de acordo com o risco de cada atividade (luvas, óculos, uniforme e máscara), tudo conforme orientação da Gerência de Saúde Ocupacional e legislação relativa vigente.

## Conflitos de interesses

É responsabilidade de todos zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Abertta Saúde e não causem dano à sua imagem e reputação.

Devemos agir no melhor interesse da Associação e evitar qualquer situação em que nossos interesses pessoais conflitem ou possam conflitar com nossas obrigações perante a Instituição. Como empregados, não devemos adquirir nenhuma participação financeira ou societária em qualquer negócio, nem participar de nenhuma atividade que possa prejudicar o tempo ou a atenção que precisamos dedicar à Empresa para desempenhar nossas funções.

Não devemos, diretamente ou por meio de quaisquer de

nossos familiares ou pessoas que residam conosco ou com as quais sejamos associados, ou de qualquer outra forma:

- a) Ter qualquer interesse financeiro que possa impactar negativamente no desempenho de nossas funções ou auferir benefícios financeiros de quaisquer contratos entre a Empresa e terceiros, nos casos em que pudermos influenciar as decisões que são tomadas com relação a tais contratos; ou
- b) Tentar influenciar decisões da Associação sobre quaisquer assuntos visando obter benefícios pessoais diretos ou indiretos.

## Recebimento de presentes ou benefícios

É proibido aceitar qualquer benefício pessoal, tal como recebimento de valor em espécie, presentes, empréstimos, serviços, viagens de lazer ou férias, privilégios especiais, moradia ou hospedagens, com exceção de itens promocionais de pequeno valor. Por isso, agir com bom senso é a palavra de ordem e sempre que tiver dúvidas se determinado presente ou entretenimento pode ser considerado uma prática negocial aceitável, responda às seguintes perguntas:

- a) Está diretamente relacionado à condução dos negócios da Empresa?

- b) Seu valor é modesto, é razoável?
- c) Será que eu estaria confortável para contar a outros clientes e fornecedores que eu dei ou recebi esse presente?
- d) Ou a outros empregados?
- e) Ao meu superior imediato?
- f) À minha família?
- g) À mídia?
- h) Eu me sentiria obrigado a conceder favores em troca do presente?
- i) Tenho certeza de que o presente não infringe nenhuma lei ou política da Empresa?

## Relacionamento com fornecedores

Os fornecedores de materiais ou serviços da Abertta Saúde, sejam assistenciais ou administrativos, devem ser escolhidos levando-se em consideração critérios objetivos, baseados na qualidade, confiabilidade, preço, utilidade e desempenho do produto ou serviço. Os fornecedores devem ser tratados de forma justa, correta e honesta, recebendo os valores devidos de acordo com o que está em contrato.

## Relacionamento com concorrentes

As outras Operadoras de Planos de Saúde devem ser tratadas com o mesmo respeito com que a Abertta Saúde deve ser tratada, considerando sermos defensores da concorrência leal.

Assim, não devemos participar de nenhuma discussão, contrato, acordo, projeto ou avença, sejam eles formais ou informais, com concorrentes efetivos ou em potencial, com relação à precificação, condições de venda ou oferta de produtos, divisão de mercados, distribuição de clientes ou qualquer outra atividade que restrinja ou possa vir a restringir a livre concorrência.

## Gestão do Código de Conduta e Penalidades

A gestão do Código de Conduta cabe à Secretaria de Governança Corporativa que, após aprovação pelo Comitê Gestor da Abertta Saúde, providenciará a divulgação, aplicação e atualização do documento, em conjunto com o RH.

A violação desse Código de Conduta Ética, dos normativos da Abertta Saúde ou da legislação brasileira em vigor pode acarretar em sanções que, dependendo da gravidade dos fatos, podem variar de uma advertência verbal até o encerramento do contrato de trabalho, nos termos do Estatuto Social em vigor.

Qualquer pessoa poderá fazer uma denúncia de violação a este Código, desde que seja feita de forma ética, transparente e que não tenha como objetivo satisfazer interesses pessoais próprios ou de terceiros ou denegrir a imagem de terceiros.

## Canal de Denúncias

Dentre as ferramentas de fortalecimento da Cultura de Integridade, destacamos a criação do Canal de Denúncias. Por meio deste mecanismo, qualquer pessoa pode reportar situações de não conformidade das quais tenha conhecimento, anonimamente. As denúncias recebidas são avaliadas e investigadas, com garantia de confidencialidade e proteção dos denunciantes contra eventuais retaliações.

O objetivo desse mecanismo é assegurar a melhoria contínua do Programa de Integridade, garantir que as medidas cabíveis sejam tomadas e evitar novas ocorrências. Periodicamente, a Abertta Saúde realiza campanhas internas para incentivar a participação de todos e favorecer a realização das denúncias.

## Contatos

Telefone: [0800-891-4311](tel:0800-891-4311)

Internet: [arcelormittal.ethicspoint.com](http://arcelormittal.ethicspoint.com)

Correspondência: Auditoria Interna – Serviços Forenses – Avenida Carandaí, nº 1115, 17º andar, bairro Funcionários, CEP: 30.130-915, Belo Horizonte/MG.







ArcelorMittal

**Abertta Saúde**

Promoção da Qualidade de Vida

Versão aprovada em julho de 2018