



2022

Quallity
pró saúde

A saúde ao alcance de todos

Comitê de Ética e Compliance
Classificação do Documento: Público

Versão: 1.0



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

Apresentação	3
Missão, Visão e Valores	4
Objetivos do Código de Ética e Conduta	5
Aplicabilidade	6
Compromisso e Responsabilidade	6

1. COMPROMETIMENTO E CONDUTA DOS MEMBROS E INTEGRANTES

1.1. Conselheiros e Dirigentes	6
1.2. Todos os integrantes da Operadora	8

2. ÉTICA E INTEGRIDADE ORGANIZACIONAL

2.1. Princípios Éticos e Morais	9
2.2. Condutas Apropriadas e Condutas Inapropriadas	9
2.3. Comunicação e Canais de Denúncia	11

3. BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

3.1. Conflito de Interesse	12
3.2. Práticas Anticorrupção	13
3.3. Presentes, Brindes e Cortesias	13

4. BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

4.1. Responsabilidade dos Gestores e Líderes	15
4.2. Relacionamento Profissional Interno	15
4.3. Preconceito e Discriminação	16



4.4. Assédio Moral	16
4.5. Assédio Sexual	17
4.6. Saúde e Segurança	17
4.7. Identificação e Vestimentas	18
4.8. Uso da Internet e Redes Sociais	18
4.9. Uso dos bens e Recursos Organizacionais	19
4.10. Cuidados com a Marca Quallity	19
5. BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES EXTERNAS	
5.1. Clientes e Beneficiários	20
5.2. Fornecedores de Produtos e Prestadores de Serviço	20
5.3. Prestadores de Serviço de Saúde	21
5.4. Relação com Organizações Pública e Licitações	22
5.5. Sindicatos e Associações de Classe	23
5.6. Concorrentes	23
5.7. Parceiros Comerciais	24
5.8. Comunidade	24
5.9. Meio Ambiente	24
5.10. Mídia e Marketing	25
6. BOAS PRÁTICAS DA INTEGRIDADE NO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO	
6.1. Privacidade e Segurança da Informação	25
7. COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE	
7.1. Estrutura	27
7.2. Gestão de Pessoas	27
8. DISPOSIÇÕES GERAIS	28
9. DISPOSIÇÕES FINAIS	28



Apresentação

O respeito, a ética e o profissionalismo são os pilares que formam o jeito Quallity de cuidar.

Este é o Código de Ética e Conduta da Quallity Pró Saúde e projeta os princípios e diretrizes da Operadora, para cumprimento dos mais elevados padrões de comportamentos éticos, esclarecendo e orientando a conduta de todas as partes e pessoas envolvidas na organização.

Transparência, inovação e credibilidade são atributos que regem a condução das atividades da Quallity Pró Saúde, são fundamentais para o desempenho e melhoria contínua do trabalho.

Este Código de Ética e Conduta constitui a base para ações que formalizam as práticas e o comportamento ético exigido nas relações internas e externas da Quallity Pró Saúde.



Missão

Salvar Vidas, proporcionando Segurança e Facilidade no Cuidado com a Saúde

Visão

Em até 3 anos, Ser Referência em Assistência Médica de Qualidade, Eficiência Organizacional e Crescimento Sustentável

Valores

RESPEITO

Princípio básico de convivência em sociedade. Respeito no sentido de igualdade entre as pessoas, independente do cargo ou função que ocupada. Tratar com o próximo, da mesma forma que quer ser tratado, repudiando o autoritarismo e a injustiça.

ÉTICA E HONESTIDADE

Conjunto de normas que formam a consciência do profissional e representam imperativos de sua conduta. Agir orientado por princípios em vista do bem, sem jamais prejudicar o próximo. É cumprir valores estabelecidos pela sociedade em que vivemos.

VISÃO FOCADA NO CLIENTE

Toda empresa trabalha e vive para atender a necessidade do Cliente. Aquela que não enxergar que este é seu bem mais precioso, está fadada ao fracasso. Todas as energias devem atender as necessidades dos clientes de uma forma que os surpreenda positivamente.

INOVAÇÃO, CRIATIVIDADE E ORIGINALIDADE

Capacidade de criar, produzir ou reinventar novos processos, projetos e produtos. Ser criativo é ser original, é ser capaz de imaginar soluções novas para os problemas de sempre ou para os novos problemas que surgem a cada dia.



SINERGIA E PROFISSIONALISMO

Sinergia significa cooperação. É o momento em que entendemos que o todo é maior que a soma das partes, onde todos se movem para atingir a mesma finalidade, o mesmo objetivo. Ação conjunta para cumprir a missão da empresa, e alcançar suas metas.

APRENDIZAGEM

O exercício de aprender deve ser contínuo. Processo mudam, novos problemas surgem, e novas soluções devem ser buscadas a todo momento. É sair da zona de conforto e buscar a melhoria contínua. Desenvolvimento pessoal e capacitação profissional.

RESPONSABILIDADE

Obrigação de responder por seus próprios atos, bem como daqueles que são seus subordinados. Proatividade em assumir, executar, e se responsabilizar pelas atividades inerentes ao cargo. Assumir o protagonismo da sua vida profissional.

■ OBJETIVOS

Este Código visa a conformidade na conduta e ética, para contribuir com a ampliação e aperfeiçoamento das atividades de trabalho, agregando valor aos serviços entregues e apoiando o crescimento e desenvolvimento de todas as áreas da Organização, bem como influenciar positivamente a sociedade. É esperado que, logo após a divulgação deste documento orientador, todos os níveis desta corporação, composta pelo corpo colaborativo, conselho, diretores, consultores, técnicos, fiscais, auditores, estagiários e menores aprendizes, devem alinhar suas condutas com às disposições aqui contidas.



▪ **APLICABILIDADE**

Este Código deve ser incorporado às relações profissionais e pessoais da Quallity Pró Saúde. Portanto, a partir do momento em que se tem o conhecimento deste documento, ele passa a ser responsabilidade individual do integrante da Operadora.

A violação deste código e dos princípios internos dele decorrentes, pode não só trazer consequências legais, como também colocar em risco a reputação da Quallity Pró Saúde. Portanto, em caso de conduta contrária às orientações deste documento, procure os canais de denúncia ou os responsáveis e membros do Comitê de Ética e Compliance da Quallity Pró Saúde ou gestor direto também poderá orientá-lo neste caso. Deixar de esclarecer totalmente possíveis dúvidas ou ignorar atitudes contrárias a este Código torna-se conduta inaceitável.

▪ **COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE**

Como todos fazemos parte e formamos esse sistema colaborativo, a responsabilidade pela aplicabilidade e governança do Código de Ética e Conduta passa a ser compartilhada.

A atuação da Quallity Pró Saúde e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas por esta Organização.

O conjunto de diretrizes e normas presentes neste documento, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e reputação desta Organização, o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos, devem orientar permanentemente a conduta de todos os envolvidos.

1

COMPROMETIMENTO E CONDUTA DOS MEMBROS E INTEGRANTES

1.1. Conselheiros e Dirigentes

1.1.1. Com papel significativo nos trabalhos da Organização, os conselheiros e dirigentes



devem se valer deste Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, colaborativo, especialista e transparente.

2. Os dirigentes e conselheiros também devem sempre atuar de modo respeitoso, sempre prezando pela verdade e em busca da melhor forma de promover uma gestão com excelência. Seu trabalho tem reflexos desde o planejamento estratégico até o dia a dia nas operações da Quallity Pró Saúde.

3. São deveres dos conselheiros e dirigentes:

- **Zelar** para que todos sigam elevados padrões de conduta ética.
- **Evidenciar** no seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Quallity Pró Saúde.
- **Garantir o cuidado** com os atributos da marca da Organização.
- **Buscar pelas melhores decisões** a favor dos interesses da Quallity Pró Saúde.
- **Zelar** pelos propósitos da Quallity Pró Saúde, administrando os conflitos de interesse.
- **Sempre agir com integridade e confidencialidade**, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades, dados ou as informações a que tenha acesso.
- **Assumir um posicionamento imparcial**, diante de situações em que ocorram a conflitos de interesse.
- **Não desviar o foco** do trabalho de qualquer pessoa para atividades de interesse particular.
- **Guardar sigilo** sobre toda e qualquer informação que tenha acesso.
- **Não promover a cobrança de resultados injustificados** de curto ou longo prazo que possibilitem levar qualquer pessoa a agir de forma eticamente reprovável ou contra a legislação vigente.
- **Orientar profissionais** sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar conflitos éticos.
- **Promover a manutenção dos relacionamentos éticos**, transparentes e equitativos, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos.
- **Atuar com decoro** no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com os integrantes da organização, e não admitir em qualquer hipótese a



prática de calúnia, injúria e difamação.

- **Não receber vantagens** indevidas ou fazer uso de abuso de poder.
- **Não se envolver** em práticas de atos irregulares ou de corrupção.

2. Todos os Integrantes

1.A Quallity Pró Saúde valoriza o capital humano e o reconhece como fator-chave para o sucesso da organização. Sendo assim, é fundamental a promoção de equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional.

2.São deveres de todos os colaboradores, estagiários, menores aprendizes e terceirizados:

- **Estimular** o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
- **Contribuir** para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;
- **Tratar com respeito** todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- **Comunicar** imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Quallity
- **Ter iniciativa**, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;
- **Reconhecer os erros** cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição;
- **Ser criterioso** com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Quallity;
- **Respeitar** e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias;

2**ÉTICA E INTEGRIDADE ORGANIZACIONAL****2.1. Princípios Éticos e Morais**

2.1.1. Os colaboradores da Quallity devem pautar sua conduta nos princípios que norteiam este Código de Ética e Conduta, bem como nas diretrizes estabelecidas no Programa de Integridade da Quallity. Assim, é indispensável:

- exercer suas funções de forma estritamente profissional, independentemente do cargo ou função que desempenhe, devendo pautar suas atitudes em valores e princípios éticos como a honestidade, probidade, legalidade, a impessoalidade, a equidade, a solidariedade, a responsabilidade, a responsabilidade corporativa, a prestação de contas, a cooperação, o respeito, a justiça, a confiança, a dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia, a imparcialidade, a civilidade e a transparência de ações e a consciência dos princípios morais, favorecendo a consolidação de uma cultura ética.

2. Condutas Apropriadas e Inapropriadas

1.A Quallity acredita que uma gestão integrada, participativa e transparente, com base na ética empresarial e na Governança Corporativa, cria um melhor ambiente corporativo e contribui para a consolidação de uma cultura organizacional pautada pela adoção de princípios éticos, justos, isonômicos e transparentes. Desta forma, espera-se dos membros e integrantes da organização:

- Cumprir os padrões éticos estabelecidos neste documento por todos os agentes internos e sua promoção junto aos agentes externos.
- Conduzir suas atividades conforme parâmetros previstos no Código de Ética e Conduta e nas normas e políticas da Operadora.
- Promover relações alicerçadas na cordialidade, honestidade e no respeito com os concorrentes, cliente e parceiros, cumprindo as regras estabelecidas para este fim.



- Envolver todos os colaboradores, dirigentes ou não, conselhos e comitês com a integridade da Operadora contra fraudes, desvios e outras prática ilícitas.

2.2.2. Reprovar, qualquer ato que envolva:

- Descumprir o Estatuto, Regulamentos, Regimentos, Normas, Resoluções da Operadora, este Código de Ética, Conduta e Integridade e o Programa de Integridade da Quallity;
- Executar, a prestadores e/ou fornecedores da Operadora, serviços remunerados com interesses pessoais e profissionais que possam gerar prejuízos à Quallity;
- Oferecer, solicitar ou receber brindes ou presentes, de qualquer valor, ou vantagens de prestadores de serviços ou fornecedores, como meio de influência indevida, em função de relacionamento com a Quallity;
- Tratar, com preferência, qualquer pessoa ou instituição por interesse econômico ou razões pessoais;
- Nas atividades privadas, agir ou tomar atitudes que possam prejudicar a imagem da Operadora ou conflitar com os interesses da Quallity;
- Macular a reputação de quaisquer colaboradores da Quallity e contratados;
- Promover, consentir ou cooperar para que o nome da Quallity ou de qualquer de seus colaboradores sejam envolvidos em notícias inverídicas ou alarmantes, capazes de criar tensão;
- Formular denúncia infundada que caracterize acusação leviana a colaboradores, contratados, beneficiários, prestadores de serviços ou fornecedores da Quallity;
- Qualquer comportamento que prejudique o ambiente de trabalho, como linguagem e atitudes obscenas, promoção ou participação de brincadeiras levianas ou impróprias, formulação de críticas aos colegas, superiores e à Quallity, fora dos canais adequados para eventuais manifestações, mesmo que fundamentada;
- Qualquer manifestação preconceituosa e, feita de forma direta ou indireta, em relação à religião, convicção política, classe social, aparência física, cor, deficiência, etnia, gênero, idade e orientação sexual;
- Utilizar os recursos materiais, logísticos e/ou humanos disponibilizados pela organização para atender interesse próprio ou de terceiros, bem como o nome, marca e símbolos da Quallity, fora da Operadora, sem autorização formal da área competente;



- Divulgar quaisquer informações internas de natureza reservada ou confidencial, independentemente do meio utilizado para acesso ou divulgação, em razão da função, do cargo ou vínculo com a Quallity;
- Realizar ou favorecer o vazamento, compartilhamento, divulgação ou tratamento impróprio de informações ou dados cadastrais que a Quallity possua em sua base, decorrentes de: relações trabalhistas (empregados, estagiários, menores aprendizes, conselheiros, terceirizados); relações de prestação de serviço aos beneficiários (oferecimento dos planos de saúde por ela administrados); e relação jurídica (patrocinadoras, conveniadas, prestadores ou fornecedores);
- Usar, divulgar ou repassar a terceiros, por quaisquer meios de comunicação, inclusive internet, informações, tecnologias ou conhecimento de domínio e propriedade da Quallity, sem o conhecimento prévio e autorização;
- Ingerir bebidas alcoólicas, fazer consumo de drogas ou estar sob efeitos destas substâncias durante a jornada de trabalho ou a serviço da Operadora, bem como fumar nas dependências da Quallity;

3. Comunicação e Canais de Denúncia

1.No ambiente de trabalho, assim como em qualquer outro, a comunicação eficaz e apropriada deve visar ao desempenho correto das atividades, a permitir o mais elevado índice de produtividade e de boa ambiência.

2.O Canal de Denúncias é disponibilizado para que os membros dos conselhos, comitês, diretorias, integrantes da organização e a sociedade em geral possam denunciar, quaisquer descumprimentos do Código de Ética, políticas e especialmente as leis anticorrupção, também abordada neste documento.

3.O Canal de Denúncias deverá ser monitorado pela área de Compliance da Operadora, responsável por assegurar a confidencialidade de suas informações, o sigilo e o anonimato do denunciante.

4.Quaisquer atos ilícitos de descumprimento aos normativos e políticas desta Operadora, identificado ou cometido por seus integrantes, deverá ser reportada a instância superior da Operadora, bem como aos órgãos fiscalizadores competentes.



2.3.5. A Quallity não tolera e nem permite qualquer retaliação contra quem relate uma preocupação sobre desvio de conduta, ou que denuncie de boa-fé, suposta violação ao Código de Conduta, documentos relacionados, às leis e demais regulamentações aplicáveis, independentemente do suposto erro de conduta relatado e dos resultados apurados sobre o mérito da denúncia formulada.

3 BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

3.1. Conflito de Interesse

3.1.1. Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Quallity Pró Saúde e não causem dano à sua imagem e reputação, por tanto é esperado:

- Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Quallity Pró Saúde.
- Não receber benefícios que configurem retribuição ou a obtenção de posição favorável.
- Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios.
- Não utilizar informações confidenciais para qualquer finalidade que não seja de interesse da Quallity Pró Saúde.
- Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a norma de recrutamento e seleção da Quallity Pró Saúde.
- Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Quallity Pró Saúde.
- Não solicitar às empresas de clientes, parceiros ou fornecedores emprego ou benefícios para si ou terceiros em troca de vantagens.
- Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza.
- A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços dentro das instalações ou



ambientes, somente será permitida se estiver de acordo com as orientações da Quallity Pró Saúde.

- No caso de reuniões, assembleias ou atividade em que se evidencie conflito de interesses, a pessoa envolvida deverá declarar através do RQ 25.87 que possui conflito de interesse e não poderá influenciar e/ou participar da decisão.

2. Práticas Anticorrupção

1.É dever de todos combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras.

2.É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente.

3.São proibidos e intoleráveis por parte da Quallity Pró Saúde não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.

4.É dever de todos denunciar todo e qualquer ato de corrupção ou vantagem indevida que venha a ter conhecimento, utilizando para isso os meios disponibilizados pela Quallity Pró Saúde.

5.É dever de todos cumprir as leis anticorrupção, principalmente a lei nº 12.846/2013.

3. Presentes, Brindes e Cortesias

1.Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer regras.

2. Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e



externos (fornecedores, beneficiários e parceiros comerciais) desde que:

- Sejam de caráter simbólico;
- Não ultrapassem o valor de R\$ 100,00 (cem reais). A destinação de brindes com valor acima ao determinado depende de um processo de governança, e os casos devem ser levados ao superior imediato;
- Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal;
- Descontos em serviços seja revertido à Quallity e não incorporados pelo recebedor;
- Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Operadora sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados;
- Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenha sido oferecido à Quallity em caráter institucional, sem destinatário exclusivo.
- Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertençam à Quallity. Neste caso, a Operadora pode buscar formar para promover a distribuição por meio democrático.
- Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à Quallity fiquem com o recebedor;
- Seja estimulada a forma generalizada de distribuição de brindes ou presentes por beneficiários, fornecedores ou parceiros, sem que se destine exclusivamente a uma única pessoa.

4. Doações e Patrocínios

1. Não são permitidos doações ou patrocínios que sejam oferecidos, prometidos ou concedidos com a finalidade de se obter vantagem inadequada ou influenciar a ação de qualquer pessoa, independentemente da idoneidade da organização a ser favorecida.

2. Doações e patrocínios somente serão permitidos quando promover e intensificar o reconhecimento da marca ou exercer o compromisso e cidadania corporativa com a



comunidade, por meio de ações culturais, educacionais e socioambientais, com a devida aprovação da diretoria de forma transparente e sempre observadas as leis aplicáveis a cada caso.

4 BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

1. Responsabilidade dos Gestores e Líderes

1. Disseminar e zelar pela aplicação deste código de conduta.
2. Promover um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

2. Relacionamento Profissional Interno

1. Respeitar as diretrizes adotadas na Quality Pró Saúde.
2. Assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho.
3. Informar previamente à área de Gestão de Pessoas as situações de relacionamento sendo afetivo, de parentesco ou amizade, que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos.

3. Preconceito e Discriminação

1. Não serão aceitáveis práticas e comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros.
2. Tratamento igualitário e respeitoso, prezando por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo.
3. Promover um ambiente de trabalho inclusivo.



4. Assédio Moral

1. Colaborar para a construção de um ambiente de trabalho digno, cujo assédio moral seja inaceitável.
2. Serão absolutamente intoleradas ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas a qualquer pessoa.
3. Não serão toleradas atitudes ou palavras de humilhação, desprezo e isolamento a qualquer pessoa.
4. Respeitar a legislação vigente conforme previsto na cartilha de prevenção ao assédio moral do TST – Tribunal Superior do Trabalho e CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho.
5. É proibido qualquer tipo de conduta que se caracterize como violência psicológica contra qualquer pessoa.

5. Assédio Sexual

1. Zelar por uma postura respeitosa em todo o ambiente profissional independentemente de sua posição na organização.
- 4.5.2.** Serão intolerados comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação à outras pessoas.
- 4.5.3** Em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa desta situação será definida, por meio da formalização junto ao canal de denúncias e Comitê de Ética e Compliance da Quality Pró Saúde.
4. É estritamente proibido qualquer constrangimento por meio de cantadas e insinuações constantes, com o objetivo de obter vantagens ou favorecimento sexual.
5. Respeitar a legislação vigente conforme previsto na cartilha de prevenção ao assédio sexual do MPT – Ministério Público do Trabalho e OIT – Organização Internacional do Trabalho.
6. Não será tolerada a prática ato libidinoso com o objetivo de satisfazer a própria



lascívia ou a de terceiro, conforme Art. 215-A do Código Penal Brasileiro

6. Saúde e Segurança

1. Saúde e segurança no local de trabalho é direito fundamental e elemento essencial para a sustentabilidade da Quallity
2. Todas as decisões tomadas devem proteger a saúde e a segurança no local de trabalho.
3. Seguir normas e procedimentos de saúde e segurança do trabalho.
4. É obrigatório nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos.
5. Em períodos de pandemia ou endemia, a utilização de equipamentos de proteção sugeridos pelo ministério da saúde é obrigatória.
6. Não será aceita a execução de qualquer atividade em condição de falta de segurança.
7. Zelar pela integridade física sua e de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo.
8. Não é permitido o porte de armas, exceto por pessoas autorizadas e somente no exercício das suas atividades.
9. Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para a atividade, jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou nos eventos da Quallity.
10. É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica.
11. Qualquer atitude que ameace ou atinja qualquer pessoa de maneira violenta, ou potencialmente violenta deve ser formalizada imediatamente ao canal de denúncias.

7. Identificação e Vestimentas

1. O uso de crachá nas instalações da empresa é obrigatório.
2. É esperado o uso de bom senso e discrição quanto às roupas adequadas para o



ambiente de trabalho, alinhadas com a imagem de profissionalismo e seriedade.

4.7.3. É vedado o uso de blusas regatas, bonés, decotes ou roupas transparentes, chinelos ou sandálias de dedos, roupas curtas, bermudas ou calças rasgadas e leggings.

8. Uso da Internet e Redes Sociais

1.É vedado o compartilhamento de imagens em foto ou vídeos da instituição, seus colaboradores, diretores, fornecedores, terceiros ou dos clientes, seja em redes sociais ou qualquer outra forma de comunicação sem o consentimento formal da Quallity Pró Saúde.

2.Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico, redes sociais e internet, eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Quallity Pró Saúde.

3.Cadastrar-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.

Compartilhar campanhas e postagens referentes à Quallity Pró Saúde, somente já divulgadas nos perfis oficiais da organização.

9. Uso dos bens e Recursos Organizacionais

1. Zelar pela integridade do patrimônio da Quallity.

2.Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Quallity, pois eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações.

3.Submeter à aprovação da Assembleia Geral questões relativas à doação, à venda e à cessão de uso de imóveis, ressaltando que a Operadora deve considerar questões socioambientais para esse processo.

4.Utilizar os meios de comunicação da organização - internet, e-mail, WhatsApp e telefone - para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolera-se a utilização



moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o desempenho profissional.

10. Cuidados com a Marca Quallity

1. Todos devem zelar pela marca Quallity Pró Saúde, pois ela transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo.
2. Seguir as diretrizes no intuito de fortalecer o sistema Quallity Pró Saúde é dever de todos.
3. Cada profissional vinculado ao sistema Quallity Pró Saúde deve zelar para que a identidade da marca seja sólida.
4. Por se tratar de um ativo da Operadora, todos devem seguir as diretrizes, pois a percepção das pessoas acerca da marca Quallity Pró Saúde pode ser influenciada pela postura de cada indivíduo que representa a Quallity Pró Saúde.

5

BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES EXTERNAS

1. Clientes e Beneficiários

1. Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecendo a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos.
2. Fornecer a todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos.
3. Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, positivas ou negativas, de forma adequada e no prazo prometido, bem como de acordo com a legislação vigente.
4. Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores



responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos.

5. Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos.

6. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes.

7. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal.

8. Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes.

9. Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Quality Pró Saúde.

2. Fornecedores de Produtos e Prestadores de Serviço

1. Efetivar a contratação de fornecedores e prestadores com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Quality Pró Saúde. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como homologação, concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo- benefício.

2. Realizar negócios com fornecedores de boa reputação.

3. Praticar uma política de preços justos - de acordo com o mercado - e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos.

4. Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente quanto a proibição do trabalho infantil ou mão de obra escrava e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais entre outras.

5. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

6. Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com todos os fornecedores (relações ganha-ganha).



7. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.

8. Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos.

9. Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação vigente, sobretudo em casos de urgência e emergência.

10. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

3. Prestadores de Serviços de Saúde

1. Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados aos princípios da Quality Pró Saúde por meio de homologação e de processos objetivos e transparentes.

2. Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral.

3. Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Quality Pró Saúde, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens.

4. Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos.

5. Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde

6. Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais.



7.Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos.

8.Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde.

9.Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos

10.Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação vigente, sobretudo em casos de urgência e emergência.

11.Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.

4. Relação com Organizações Pública e Licitações

1.Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o desenvolvimento e o bem-estar social.

2.Não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência.

3.Analisar a participação da Quallity Pró Saúde no processo eleitoral, prevista em lei e exercê-la, desde que a legislação eleitoral seja rigorosamente cumprida, e que sejam respeitadas as opiniões individuais dos colaboradores.

4.Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes e da Quallity Pró Saúde. Qualquer orientação a respeito dessas questões deverá ser obtida nas áreas jurídica e de regulação.

5.Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da Quallity Pró Saúde, expondo as opiniões de forma clara e



objetiva.

6. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente.

7. Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

8. Cumprir leis, regulamentos, normas e instruções quanto ao correto recolhimento e pagamento de impostos e tributos.

5. Sindicatos e Associações de Classe

1. Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e as negociações coletivas de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares.

2. Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem.

3. Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes a contribuições com os sindicatos e as associações de classe.

6. Concorrentes

5.6.1 Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos e serviços.

2. Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem.

3. Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Quality Pró Saúde ou parecer violações à legislação.

4. Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral.

5. Repudiar qualquer tipo de acordo com concorrente, que visem definir condições



de vendas, tais como preços, descontos, condições de crédito, divisão de clientes ou territórios, ou quaisquer práticas anticoncorrenciais.

7. Parceiros Comerciais

1. Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados.
2. Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações (relação ganha-ganha)
3. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.
4. Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Quallity Pró Saúde ao negociar com parceiros comerciais, conforme orientações contidas em suas políticas, normas e documentos relacionados.
5. Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Quallity.

8. Comunidade

- 5.8.1** Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Quallity Pró Saúde estiver inserida.
- 5.8.2.** Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio Quallity Pró Saúde

9. Meio Ambiente

1. Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pela Quallity Pró Saúde, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto.



2. Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao meio ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade diária.
3. Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente.
4. Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva da Operadora, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação.
5. Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações na Quallity Pró Saúde que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.

10. Mídia e Marketing

1. Delegar a comunicação da Quallity aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da Quallity Pró Saúde se apresente de forma unificada e zelando pela reputação da Operadora, conforme políticas, normas e documentos relacionados.
2. Somente conceder declarações e entrevista, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz da Quallity Pró Saúde devidamente preparado, ciente das orientações contidas nas políticas e normativos.

6

BOAS PRÁTICAS DA INTEGRIDADE NO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

6.1. Privacidade e Segurança da Informação

1. No intuito de preservar a integridade, privacidade e segurança das informações e dados pessoais a que tem acesso e mantém em seu banco de dados, a Quallity exige de todos os seus colaboradores à observância de:
2. Seguir a Política de Segurança da Informação e Proteção e Privacidade de Dados e



todas as normas e manuais complementares que contemplem as medidas referentes ao uso correto das informações da Quallity, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação.

3. Compromisso com coleta e precisão das informações: uso das informações disponíveis, exclusivamente, para cumprimento de suas atribuições e sigilo sobre aquelas consideradas confidenciais e sensíveis, contribuindo, no exercício de suas funções, para a proteção dos dados, conforme Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados;

4. Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização;

5. Responsabilidade na utilização das senhas pessoais de acesso à rede e demais sistemas corporativos e consciência de que são todas de uso pessoal e intransferível, não devendo ser compartilhadas ou divulgadas a terceiros em hipótese alguma;

6. Todos os integrantes devem estar cientes de sua responsabilidade individual de encaminhar e escalar possíveis problemas ou riscos, bem como de denunciar violações de dados pessoais assim que as identificarem;

7. Acesso apenas aos campos em sistemas corporativos e documentos que estão diretamente ligados à sua atividade;

8. Adoção da forma escrita como padrão para a comunicação entre as áreas e entre os colaboradores para que as informações transmitidas estejam sempre registradas, observando para tanto as diretrizes da Norma de Comunicação Interna e Externa da Quallity e seu respectivo manual técnico;

9. Absoluto sigilo de informações e elementos relativos aos negócios da Operadora e às atividades de terceiros que com ela mantenham negócios, obtidos em razão do exercício do cargo e função;

10. Respeitar a propriedade intelectual, preservar o patrimônio interno e resguardar informações sigilosas, mesmo após eventual desligamento da Quallity.

7 COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE

7.1. Estrutura

1.O Comitê de Governança, Riscos e Controles da Quality Pró Saúde, a quem cabe conduzir os trabalhos e resultados do Comitê de Ética e Compliance, garantindo a compatibilidade com os interesses da Operadora e os princípios da boa governança corporativa;

2.A estância de Compliance atuante como responsável pelo tratamento e sindicância das denúncias recepcionadas pela Operadora, atuando de forma independente e íntegra;

2. Gestão de Pessoas

4.Além do Código de Conduta, é preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, que envolva atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado.

5.Os treinamentos sobre o código são disponibilizados através de materiais publicados na Intranet sempre que o departamento de Gestão de Pessoas e os Comitês de Governança, Riscos e Controles, bem como o de Ética e Compliance julgarem necessário.

6.É de responsabilidade do setor de Gestão de Pessoas disponibilizar e acompanhar os treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta.

7.O código será disponibilizado aos colaboradores pelo setor de Gestão de Pessoas. E aos seus relacionados, parceiros comerciais, prestadores de serviços, fornecedores, associações e empresas, aos fornecedores, empresas e aos prestadores de serviços assistenciais pela área Comercial e/ou Administrativa, mediante assinatura de compromisso firmada através do Formulário de Ética e Integridade da Operadora.

8.É de responsabilidade do Comitê de Ética e Compliance fazer a revisão do código sempre que necessário ou a cada troca de diretoria na Quality Pró Saúde, tal revisão poderá ser feita com consulta aos públicos de interesse do presente código, mediante aprovação da Alta Administração e do Comitê de Governança, Riscos e Controles.

8 DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Em caso de quaisquer dúvidas no exercício de suas funções, com relação ao Código de Ética e Conduta da Quallity Pró Saúde, ou eventuais conflitos normativos, o interessado deverá buscar orientação junto ao seu gestor imediato, ou o Comitê de Ética e Compliance da Quallity.
2. O presente Código de Ética e Conduta será divulgado no sítio da Quallity Pró Saúde, garantindo seu livre acesso a todas as partes que tenham algum vínculo com a Organização.
3. Casos omissos relativos ao presente Código deverão ser endereçados à Comitê de Ética e Compliance da Quallity Pró Saúde que, ao tomar conhecimento, encaminhará proposta de solução ao Conselho de Administração para deliberação.
4. A admissão de empregado ou gestor, será acompanhada através do compromisso de aceitação deste Código, com assinatura do Termo de Ciência e Recebimento.
5. Este Código deverá ser aprovado pelo Conselho de Administração da Quallity Pró Saúde. O Código deve

9 DISPOSIÇÕES FINAIS

- 9.1. Este Código entra em vigor na data de sua publicação e deve ser revisada e atualizada anualmente, ou em decorrência de atualizações e alterações da legislação ou documentações referenciadas.

Publicação: 13 / 12 / 2022