

I – PALAVRA DA DIRETORIA EXECUTIVA

A Audicare e seus gestores estão comprometidos e empenhados em garantir qualidade e atendimento eficiente aos clientes. Prezamos pelos altos padrões de conduta ética, profissional e empresarial sem deixar de lado o cumprimento integral de todas as leis federais, estaduais e, no nosso caso, as distritais. Também seguimos à risca as normas que proíbem fraudes ou práticas corruptas. Exatamente por isso, prezados(as) colaboradores(as), para evitarmos quaisquer tipos de irregularidades, é que implementamos o Programa de Compliance (Integridade).

O objetivo do Programa – composto por diretrizes e procedimentos – é estabelecer e manter uma cultura na Audicare que promova padrões elevados de conduta ética e comercial na prestação de serviços de auditoria médica, hospitalar, odontológica, gestão em saúde e serviços correlatos. A partir da implementação desse Programa de Compliance, seremos capazes de prevenir, detectar e resolver as condutas que não estejam em conformidade com o padrão da Audicare, da lei e de nossos clientes.

O Programa de Compliance (Integridade) se aplica a toda nossa equipe – incluindo, mas não se limitando, aos seus gestores – administradores(as), profissionais, funcionários(as), voluntários(as), fornecedores(as), terceiros e outras empresas, que contribuem na divulgação e consolidação do Código.

Desejo que este Código, que é a materialização de nosso Programa de Compliance, contribua para o comportamento ético não apenas de nossa empresa, mas também de toda a sociedade. A cultura da ética e da boa-fé deve ser cultivada diariamente. Somente assim faremos da Audicare um lugar cada dia melhor para trabalhar e faremos do Brasil um país melhor para morar.

Antônia Sebastiana Rodrigues
Regina Célia de Carvalho
Diretoras Executivas

II – APRESENTAÇÃO DA AUDICARE

Fundada em 2002, a Audicare atua na área de auditoria e consultoria médico-hospitalar, com intuito de oferecer os melhores recursos técnicos-administrativos para a gestão da informação da rede de prestadores, credenciados em empresas privadas e órgãos públicos, vinculados ao mercado de saúde suplementar.

A Audicare nasceu de um sonho. Começamos pequenos e hoje somos uma consolidada empresa da área de auditoria médica, hospitalar, odontológica, gestão em saúde e serviços correlatos, uma das maiores do Distrito Federal e, também, do Brasil.

Não chegamos até aqui sem a valiosa ajuda e todo o empenho de nossos colaboradores. E tampouco sem respeitar o que dizem as normas, as leis e os mandamentos de nosso Brasil.

Para tornar nosso sonho e nossa empresa ainda mais real do que já são, acreditamos que nossos negócios devem ser conduzidos com base em condutas íntegras e alinhadas não só às regras e procedimentos internos, mas também ao atendimento de todas as legislações aplicáveis ao seu ramo de atuação.

Para isso, trabalhamos dentro de todos os preceitos legais e éticos a ideologia da terceirização de serviços com todas as pessoas que de alguma forma executam serviços que não correspondem com a sua atividade principal, seja ela serviço ou produto, seja ela uma empresa grande ou pequena, seja ela complexa ou simplificada, seja qual for o problema, estamos preparados para apresentar-lhes a melhor solução.

Com a atual globalização e competitividade do mercado, as empresas precisam cada vez mais melhorar os seus produtos ou serviços aos olhos dos seus clientes.

A área de auditoria médica, hospitalar, odontológica, gestão em saúde e serviços correlatos é hoje uma alternativa muito utilizada pelos empresários ou administradores modernos. O objetivo é gerenciar melhor os custos e seus processos de trabalho.

Isso possibilita maior disponibilidade de tempo e tranquilidade para que o administrador possa desenvolver seus próprios projetos, automaticamente aumentando sua produtividade.

E é isso o que a Audicare proporciona aos seus clientes.

III – O CÓDIGO DE CONDUTA DA AUDICARE

APRESENTAÇÃO

Este Código de Conduta, que contém regras gerais de conduta ética a serem cumpridas, deve ser observado por todos os que compõem a Audicare, ou que agem, direta ou indiretamente, em seu nome. Essas regras servem de guia para todas as políticas e normas da Audicare.

O Código de Conduta da Audicare reflete os valores e princípios da empresa e tem como objetivo orientar a conduta pessoal e profissional de seus colaboradores, a sua aplicação é obrigatória em toda a empresa.

Todos os colaboradores devem conhecer este código, utilizá-lo e defender seu cumprimento como forma de assegurar um ambiente respeitoso e transparente e ético.

O Código de Conduta da Audicare é válido por tempo indeterminado. Nenhum colaborador, parceiro ou fornecedor, independentemente do nível hierárquico, pode alegar, em qualquer hipótese, desconhecimento das diretrizes e obrigações aqui contidas.

Sempre procuramos, e a partir de agora será exigido de todos, manter a transparência em nossas atividades e demonstrar nossa credibilidade, por meio de nosso conjunto de valores:



Missão

Prestar sempre a melhor assistência aos clientes, auditando faturas, estabelecendo a relação correta entre o custo e o atendimento cobrado, controlando a qualidade dos serviços prestados nos hospitais.



Visão

Ser a referência de auditoria no Brasil em contenção, controle de custos e gastos hospitalares, visando diminuir o impacto financeiro com despesas médico-hospitalares da rede credenciada.



Valores

- Ética
- Transparência
- Respeito.
- Integração da equipe
- Valorização da saúde

ACESSO AO INTEIRO TEOR DO DOCUMENTO

Cada colaborador terá acesso ao nosso Código de Conduta, seja por meio do documento impresso, seja por meio do documento virtual, disponibilizado em site, e-mail ou intranet, devendo avaliá-lo e compreendê-lo em sua totalidade.

Toda e qualquer dúvida a respeito das suas disposições e aplicabilidade deve ser esclarecida junto aos Gestores do Compliance.

Nenhuma política interna poderá se sobrepor a este Código de Conduta da Audicare. Por sua vez, este Código deverá estar sempre em consonância com as leis brasileiras vigentes.



RESPEITO AO SER HUMANO

Promovemos os direitos humanos e a cidadania, respeitamos e valorizamos a diversidade humana e cultural, não permitimos a discriminação. Portanto, a todos deve ser dado um tratamento cordial e justo, independentemente do cargo ou função que ocupem.

O respeito pessoal e profissional deve ser mantido entre todos. Não admitimos o assédio de qualquer natureza, a intimidação, o constrangimento, o desrespeito, ou a agressão física ou moral por parte de qualquer colaborador, independentemente de seu nível de hierarquia.



CONFLITO DE INTERESSES

O conflito de interesses ocorre quando os interesses pessoais se opõem aos interesses da empresa ou, ainda, quando ocorre facilitação ou tráfego de influência em razão das atividades que são exercidas em norma da empresa.

É vedado aos colaboradores da Audicare o exercício de atividades externas, remuneradas ou não, que caracterize conflito de interesses.

Igualmente, é vedado a todos os colaboradores, diretores, prestadores e todos que atuam em nome da empresa, a fim de evitar a caracterização de conflito de interesses, valer-se de seu ofício ou função com vistas a beneficiar a si próprio ou mesmo a terceiros, sobretudo no relacionamento com clientes/contratantes.

A utilização indevida em benefício próprio ou favorecimento de terceiros, de tecnologia, insumos, equipamentos e quaisquer outros meios que sejam de propriedade da empresa e/ou dos seus clientes é expressamente proibida.

INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS

É terminantemente proibido que as informações da Empresa, que não sejam de domínio público, sejam divulgadas por seus integrantes. A divulgação de informações não autorizadas está sujeita as penalidades, inclusive criminais.

USO DOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas eletrônicos e os recursos de informática estão à disposição dos colaboradores para o bom desempenho de suas funções. Seu uso para assuntos pessoais é permitido desde que não contrarie normas e orientações internas nem prejudique o andamento do trabalho.

Tantos os recursos quanto as informações transmitidas ou residentes nestes meios passam a ser propriedade da empresa, que poderá, a seu critério, usar e monitorar qualquer informação transmitida.

E, em atendimento ao que determinam as normas da Lei Geral de Proteção de Dados, é terminantemente proibido divulgar/compartilhar/fornecer informações da Empresa a terceiros.

PROTEÇÃO AOS DADOS E À PRIVACIDADE

A Audicare está comprometida em manter a privacidade dos dados pessoais obtidos no curso de suas atividades empresariais e cumprir as leis e regulamentos aplicáveis sobre o tratamento de “Dados Pessoais”, incluindo “Dados Sensíveis”. Isso inclui, mas não está limitado à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018.

Portanto, em consonância com a LGPD, todos os prestadores de serviços e os contratados da Empresa deverão efetuar o tratamento dos dados pessoais, sempre observando a finalidade para a qual se destinam estes dados e a necessidade deste tratamento.

Na condução das atividades da Empresa, se for indispensável o compartilhamento dos dados pessoais dos clientes, prestadores de serviço ou contratados, a empresa deverá se certificar se foram adotados os cuidados com a preservação da confidencialidade destes dados e estrita finalidade para a qual foram compartilhados.

Nos demais casos, é terminantemente proibido o compartilhamento dos dados pessoais mantidos pela Empresa.

RECEBIMENTO E OFERECIMENTO DE BRINDES E CORTESIAS

É proibido o recebimento, solicitação e o oferecimento de qualquer tipo de favores, empréstimos, serviços especiais, pagamentos ou tratamento especial de qualquer espécie de pessoas ou empresas que façam ou procurem fazer negócios com a Audicare.

A exceção para esta norma é apenas para brindes, produtos promocionais, material logo marcado e cortesias que sejam comuns e compatíveis com as boas práticas comerciais. Em caso de dúvidas consulte seu Gestor, o RH ou a área de Compliance.

CONDUTA FORA DA EMPRESA

Os Colaboradores devem evitar comportamento indevido em público e manter uma conduta pessoal adequada quando estiverem usando uniforme, crachá ou roupa com a marca da empresa, ou transitando em veículos logo marcados, zelando pela imagem da Audicare.

Espera-se dos colaboradores um comportamento coerente com as condutas descritas nesse Código, agindo com prudência e zelo, não expondo a Empresa nem a própria carreira ao risco.

Deve-se evitar exposição de fotos e vídeos nas redes sociais de ocasiões e eventos que não se adequem a quaisquer das boas práticas dispostas neste Código, notada, mas não exclusivamente, quando houver exposição da logomarca da Audicare na postagem.

POSTURA DA GESTÃO

Esperamos dos gestores uma posição exemplar, a ser seguida pelos demais colaboradores. Os gestores devem ser imparciais em suas ações e tomar suas decisões sempre em critérios técnicos e justos, zelando pelo cumprimento das normas e procedimentos internos e Código de Conduta.

USO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS, ÁLCOOL E DROGAS

É proibida a ingestão de bebidas alcoólicas no horário de trabalho, assim como o exercício da função profissional em estado de embriaguez. São proibidos também o uso e o porte de drogas nas dependências da empresa.

Proibido também é o uso de qualquer equipamento eletrônico durante o expediente, exceção feita àqueles indispensáveis à realização de cada ofício ou função, mas sempre apenas para o exercício da atividade laboral.

E, a respeito do uso estritamente profissional, deve-se atentar ao fato de que, em atendimento às normas da Lei Geral de Proteção de Dados, é terminantemente proibido divulgar/compartilhar/fornecer informações da Audicare a terceiros.

PARTICIPAÇÃO POLÍTICA

A Audicare respeita o direito individual do empregado de se envolver em assuntos cívicos e de participar do processo político. Entretanto, tal participação deve ocorrer em seu tempo livre e à sua custa. Nessa situação, o empregado deve tornar claro que as manifestações são suas, e não da Empresa. Recursos, espaço e imagem da empresa não podem ser usados para atender a interesses políticos pessoais ou partidários.

A Audicare tem absoluta neutralidade política e não faz contribuições, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou a candidatos a cargos eletivos.

A Audicare não possui nenhuma relação ou vínculo com partidos políticos. Seus colaboradores e terceiros possuem total liberdade de expressão em relação aos seus posicionamentos políticos desde que fora do ambiente de trabalho e que não seja associado a empresa.

RELACIONAMENTO COM SINDICATOS

A Audicare respeita a livre associação, reconhece as entidades sindicais como representantes legais dos colaboradores e sempre busca um diálogo constante.

Todas as negociações com os Sindicatos devem ser feitas de forma ética e transparente, e somente serão feitas pelas pessoas formalmente autorizadas pela Audicare para tal.

PATRIMÔNIO DA EMPRESA

Os bens, os equipamentos e as instalações da Empresa destinam-se exclusivamente ao uso em suas operações e não podem ser utilizados para fins particulares, salvo em situações específicas definidas pela Empresa. É responsabilidade do colaborador zelar pelo bom uso e pela conservação do patrimônio da Empresa colocado sob sua guarda.

Proteger os bens, os clientes e os fornecedores da Empresa é responsabilidade individual de todos os colaboradores e/ou terceiros prestadores de serviços para a Empresa. Assim, é indispensável a proteção, individualmente, de todos os bens materiais e imateriais da Empresa e os clientes e fornecedores sob seu controle.

Os bens da Empresa podem ser usados somente para fins de negócios legítimos e não podem ser usados para benefício próprio ou para quaisquer fins que entrem em conflito com os negócios da Empresa sem a autorização expressa para tanto.

Valorize e ajude a manter em bom estado de conservação uniformes, ferramentas, máquinas, automóveis, alojamentos, refeitório, espaços de convivência, e escritórios, contando sempre com o apoio da Audicare para aprimorar as condições do ambiente profissional.

 **RELACIONAMENTO COM CLIENTES**

Tratamos nossos clientes de forma justa, íntegra e honesta. Todos os colaboradores devem atender nossos clientes com atenção, cortesia e eficiência.

Buscamos sempre fortalecer a relação com nossos clientes. Buscamos a satisfação e a superação das expectativas, bem como a melhoria contínua de nossos produtos.

É de nossa responsabilidade a confidencialidade das informações sigilosas a nós repassadas por nossos clientes e parceiros, especialmente em respeito às normas da Lei Geral de Proteção de Dados.

 **RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES**

Nosso relacionamento com fornecedores é ético e transparente, baseado no respeito e na confiança. Adotamos práticas comerciais leais.

A escolha e contratação de fornecedores devem basear-se em critérios técnicos, profissionais e éticos, e ser conduzidas por meio de processos pré-definidos que impossibilitem as decisões baseadas em interesses pessoais. Estas escolhas devem sempre assegurar à Audicare as melhores opções, considerando qualidade, capacidade de fornecimento, prazos e preços. Considerando-se estas premissas, não devem ser contratadas empresas nas quais nossos colaboradores possuam participação ou interesse direto.

 **RELACIONAMENTO COM O GOVERNO**

Respeitamos e cumprimos as leis que se aplicam a nós; pagamos e declaramos nossos impostos. Repudiamos a corrupção, em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

TODOS DEVEMOS...

- ⇒ Respeitar as leis vigentes, as políticas e os regulamentos internos;
- ⇒ Relatar qualquer tipo de comportamento ou tentativa de comportamento ilegal, antiético ou inadequado sobre o qual tenha conhecimento;
- ⇒ Praticar os valores e princípios da Audicare dentro do ambiente interno de trabalho e quando estiver agindo em nome da empresa;
- ⇒ Desempenhar as suas atividades em harmonia com este Código, políticas e demais normas internas definidas pela Audicare, conscientizando seus colegas de trabalho;
- ⇒ Manter uma atitude profissional colaborativa, honesta, respeitosa, leal, imparcial e transparente na relação com colaboradores, fornecedores, clientes e todos os terceiros que venham a ter qualquer tipo de relação com a Audicare;
- ⇒ Participar de todos os treinamentos que a empresa promova e aplicá-los no seu dia a dia, sobretudo nos temas relacionados ao Programa de Integridade e Compliance da Audicare;
- ⇒ Apresentar-se no ambiente de trabalho apto para o desenvolvimento de suas atividades, limpo e asseado, em condições normais de trabalho;
- ⇒ Não permitir que os negócios e operações da Audicare sejam usados na prática de atos ilícitos, como corrupção, propina, lavagem de dinheiro, fraude etc.;
- ⇒ Ser cuidadoso e responsável na relação com as autoridades, clientes, competidores, fornecedores, membros das comunidades e todos os demais indivíduos e organizações com quem a Audicare se relaciona no exercício das suas atividades, buscando sempre preservar a boa reputação, imagem e relações da nossa empresa;
- ⇒ Evitar situação em que possa ocorrer conflito de interesses próprios com os interesses da Audicare e, quando não for possível, abster-se de representar a Audicare no assunto em questão e comunicar o fato imediatamente ao superior imediato ou às Gestoras do Compliance;

- ⇒ Colaborar de forma efetiva com órgãos, entidades ou agentes públicos para que eventuais infrações imputadas à Empresa sejam efetivamente esclarecidas;
- ⇒ Evitar divulgar qualquer informação estratégica da Audicare a que tenha acesso, inclusive após deixar de ter vínculo com a empresa; e
- ⇒ Evitar utilizar, durante a jornada de trabalho, qualquer tipo de aparelho eletrônico que não tenha a ver com a prática de sua função ou atividade.

X NÃO PODEMOS EM HIPÓTESE ALGUMA...

- ⇒ Usar o cargo na Audicare visando a obtenção de vantagens pessoais e facilidades;
- ⇒ Fazer uso para fins pessoais ou retirar, manusear, compartilhar e/ou reproduzir, sem autorização, quaisquer documentos em que seu teor seja sigiloso, neste contexto incluem-se: prontuário médico, relatórios, laudos, fotos, diagnósticos, receituários e todo e qualquer documento médico a que a colaborador tenha acesso;
- ⇒ Conceder qualquer tipo de favorecimento a quem quer que seja utilizando como argumento o cargo ocupado na Audicare;
- ⇒ Discriminar alguém em função de gênero, orientação sexual, crença religiosa, etnia, origem, classe social, idade, condição de sindicalização, convicção política, ideológica, condição de portador de deficiência ou estado civil;
- ⇒ Praticar assédio de qualquer natureza, inclusive moral ou sexual;
- ⇒ Obrigar a participação de colaboradores nas manifestações religiosas, culturais ou políticas promovidas pela Audicare;
- ⇒ Prometer, oferecer, dar, receber, direta ou indiretamente, vantagem indevida, por meio de brindes, presentes, entretenimento ou hospitalidade, a agente público ou privado, ou a terceira pessoa a ele relacionada (relação de parentesco ou relacionamento pessoal);
- ⇒ Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos com vistas a privilegiar a si, à empresa empregadora ou a terceiros;
- ⇒ Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- ⇒ Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

- ⇒ Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- ⇒ Ser conivente ou omitir-se sobre eventual prática de conduta ilegal ou imoral de funcionário, colaborador ou mesmo terceiros com quem existe relação comercial;
- ⇒ Utilizar uniforme da empresa fora das dependências do local de trabalho e fora do horário de trabalho, incluindo objetos exclusivamente de trabalho. Nos casos em que o uniforme for ofertado pela Audicare, bem como os instrumentos tecnológicos para desempenho técnico da atividade, é vedada sua utilização fora do horário de trabalho;
- ⇒ Praticar qualquer ato de machismo, racismo, discriminação ou assédio no ambiente de trabalho, seja contra contratantes, contratados ou terceiros;
- ⇒ Ingerir qualquer tipo de substância entorpecente, legal ou ilegal, durante o horário de trabalho, ou iniciar a jornada de trabalho sob o efeito de qualquer tipo de substância entorpecente, legal ou ilegal;
- ⇒ Realizar qualquer atividade, durante a jornada de trabalho, que não conste das atribuições de seu cargo;
- ⇒ Privilegiar quem quer que seja quando da contratação de serviços e/ou compra e venda de produtos para a empresa empregadora;
- ⇒ Manter relação comercial com pessoas físicas ou jurídicas que não gozem de boa reputação e/ou que comprovadamente atuem de forma ilegal ou fora dos padrões éticos aceitáveis (risco de terceiros);
- ⇒ Expor a Audicare em suas redes sociais pessoais de modo que a imagem da empresa esteja ligada a qualquer ato ou fato que esteja em desacordo com seus valores e princípios.

⊗ CONSEQUÊNCIAS DO DESRESPEITO A ESTE CÓDIGO DE CONDUTA

O descumprimento das condutas sujeitará o infrator, internamente, a medidas disciplinares que podem levar, inclusive, à demissão do funcionário e, externamente, à prisão de quem porventura praticar algum ato ilícito.

As legislações trabalhista e penal regulamentam a questão.

São possíveis as aplicações das seguintes punições a quem descumprir este Código de Conduta:

- Advertência por escrito;
- Suspensão;
- Demissão sem justa causa;
- Demissão por justa causa;
- Exclusão do fornecedor, parceiro ou prestador da Audicare;
- Ajuizamento de ações judiciais cabíveis.

IV – DO COMITÊ GESTOR DO PROGRAMA DE COMPLIANCE / INTEGRIDADE DA AUDICARE

O Comitê Gestor do Programa de Compliance / Integridade da Audicare é composto por 02 (duas) colaboradoras da empresa e cabe a ele fiscalizar o cumprimento deste Código de Conduta, analisando as informações recebidas e prestando esclarecimentos de dúvidas que porventura lhes sejam encaminhadas.

Nos casos em que se fizer necessário a instauração de procedimento interno de investigação de ato de desobediência a este Código de Conduta, caberá ao Comitê Gestor a obrigação de apurar as supostas irregularidades.

Pode o Comitê Gestor designar, se achar conveniente, uma Comissão de Apuração dos supostos descumprimentos, a qual deverá conduzir a investigação e elaborar relatório final a respeito dos casos.

Tal relatório final deverá conter a sugestão de punição a ser aplicada, sempre com base na legislação brasileira vigente.

V – CANAL CONFIDENCIAL DE DENÚNCIAS

Não tenha receio de denunciar qualquer ato ilícito praticado no âmbito da Audicare. Nosso Canal Confidencial de Denúncias é operado com total confidencialidade e segurança de todas as informações que chegam até ela.

Por meio do telefone [0800-504-0168](tel:0800-504-0168) ou do e-mail ouvidoria@audicareauditoria.com.br, qualquer pessoa, inclusive fornecedores, clientes e terceiros, pode informar à empresa algo que entende estar sendo feito em desconformidade com este Código de Conduta ou mesmo contra a legislação brasileira.

A confidencialidade de quem denuncia é **100%** garantida.

Se preferir, você sequer precisa informar seus dados na hora de denunciar alguma irregularidade.

Garantimos que o(a) denunciante não será prejudicado(a) por reportar uma suspeita de irregularidade, ainda que não comprovada após a investigação, pois entendemos que denúncias de boa-fé são um ato de proteção ao patrimônio, imagem e reputação da Audicare.