



PROGRAMA DE COMPLIANCE FENIX DO BRASIL SAÚDE – GESTÃO E
DESENVOLVIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICA DE SAÚDE,

SUMÁRIO

1. ETICA E CONDUTA NA FENIX DO BRASIL
 - 1.1. O CÓDIGO É NOSSA CONSTITUIÇÃO DE ÉTICA
 - 1.2. Cumprimos a lei e somos éticos em tudo o que fazemos
 - 1.3. O código é nossa constituição de ética
2. RELACIONAMENTO E CONDUTA ÉTICA NO AMBIENTE DE TRABALHO
 - 2.1. CONDUTA ÉTICA NOS RELACIONAMENTOS
 - 2.1.1. O que deve ser feito
 - 2.1.2. Não deve ser feito
 - 2.1.3. Exemplo de situações
 - 2.1.4. Políticas
 - 2.1.5. Fontes de informação
 - 2.1.6. Contatos
 - 2.2. RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES
 - 2.2.1. O que deve ser feito
 - 2.2.2. Não deve ser feito
 - 2.2.3. Exemplo de situações
 - 2.2.4. Fontes de informação
 - 2.2.5. Contatos
3. FORNECEDORES E TERCEIROS
 - 3.1. PROCESSOS DE COMPRA
 - 3.1.1. O que deve ser feito
 - 3.1.2. O que não deve ser feito
 - 3.1.3. Exemplo de situações
 - 3.1.4. Políticas
 - 3.1.5. Contatos
 - 3.2. RELAÇÃO COM FORNECEDORES E CONCORRENTES
 - 3.2.1. O que deve ser feito
 - 3.2.2. Que não deve ser feito
 - 3.2.3. Exemplo de situações
 - 3.2.4. Fontes de informação
 - 3.2.5. Contatos
4. INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, DADOS E INFORMAÇÕES DA FENIX DO BRASIL
 - 4.1. ATIVOS DA FENIIX DO BRASIL
 - 4.1.1. O que deve ser feito
 - 4.1.2. Não deve ser feito
 - 4.1.3. Exemplo de situações
 - 4.1.4. Políticas
 - 4.1.5. Fontes de informação
 - 4.1.6. Contatos
 - 4.2. COMUNICAÇÃO E IMAGEM CORPORATIVA

- 4.2.1. O que deve ser feito
- 4.2.2. Não deve ser feito
- 4.2.3. Exemplo de situações
- 4.2.4. Políticas
- 4.2.5. Contatos
- 4.3. REGISTRO DAS INFORMAÇÕES DA FENIX DO BRASIL
 - 4.3.1. O que deve ser feito
 - 4.3.2. Não deve ser feito
- 4.4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
 - 4.4.1. Antes de compartilhar dados pessoais ou sensíveis, certifique-se de que
 - 4.4.2. O que deve ser feito
 - 4.4.3. O que não deve ser feito
 - 4.4.4. Exemplo de situações
 - 4.4.5. Políticas
 - 4.4.6. Fontes de informação
 - 4.4.7. Contatos
- 4.5. CONTROLES INTERNOS E PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS
 - 4.5.1. O que deve ser feito
 - 4.5.2. O que não deve ser feito
 - 4.5.3. Políticas
 - 4.5.4. Fontes de informação
 - 4.5.5. Contatos
- 5. AGENTES E TERCEIROS
 - 5.1. AGENTES PÚBLICOS
 - 5.1.1. O que deve ser feito
 - 5.1.2. O que não deve ser feito
 - 5.1.3. Exemplo de situações
 - 5.1.4. Políticas
 - 5.1.5. Fontes de informação
 - 5.1.6. Contatos
 - 5.2. ENTRETENIMENTO, PRESENTES OU BRINDES
 - 5.2.1. Lista de verificação de brindes (vantagens) que não podem ser aceitas
 - 5.2.2. Lista de verificação de brindes sem valor comercial que podem ser aceitas
 - 5.2.3. O que deve ser feito
 - 5.2.4. O que não deve ser feito
 - 5.2.5. Exemplo de situações
 - 5.2.6. Políticas
 - 5.2.7. Fontes de informação
 - 5.2.8. Contatos
 - 5.3. CONFLITOS DE INTERESSES
 - 5.3.1. Lista de verificação de conflitos de interesse
 - 5.3.2. O que deve ser feito
 - 5.3.3. O que não deve ser feito
 - 5.3.4. Exemplo de situações
 - 5.3.5. Políticas

5.3.6. Fontes de informação

5.3.7. Contatos

6. DENÚNCIAS, APURAÇÃO E SANÇÕES

6.1. APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS E CONSEQUÊNCIAS

6.1.1. O que deve ser feito

6.1.2. O que não deve ser feito

6.1.3. Exemplo de situações

6.2. SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO

6.2.1. Exemplo de situações

7. CANAIS DE APOIO E GLOSSÁRIO

7.1. O ESCRITÓRIO DE GESTÃO DE COMPLIANCE

7.1.1. Exemplo de situações

7.2. INFORMAÇÕES, ORIENTAÇÕES E CONTATOS

7.2.1. Comitê de Integridade

7.2.2. Ouvidoria da secretaria municipal de saúde de São Gonçalo – RJ

7.2.3. Exemplo de situações

7.3. GLOSSÁRIO

MENSAGEM DA DIRETORIA

A FENIX DO BRASIL – GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICA DE SAÚDE, doravante mencionada apenas como FENIX DO BRASIL, acredita que a boa conduta, a excelência e a disciplina são alcançadas por meio do comprometimento de cada um de nós. Para continuar sendo referência no setor, é preciso que toda equipe continue trabalhando com ética e transparência.

Elaboramos e apresentamos o Guia do Programa de Compliance e o Código de Ética e Conduta da FENIX DO BRASIL que tem na sua essência e missão oferecer assistência à saúde de qualidade.

Os princípios éticos da FENIX DO BRASIL foram criados com a participação efetiva de toda equipe da FENIX DO BRASIL, por isso esperamos que a diretoria, administração, todos os colaboradores, clientes e terceiros sigam todas as diretrizes do Código de Conduta, e ajam em conformidade com as regulamentações e políticas para que tenhamos cada vez mais um ambiente com relações humanas, respeitadas e saudáveis. O momento atual do nosso país reforça ainda mais a importância de agirmos alinhados a ética e integridade, e nosso Código de Ética e Conduta espelha e descreve como pautamos relações com clientes, as práticas comerciais com fornecedores, parceiros, setor público e com a sociedade.

Sendo o Código de Ética e Conduta um instrumento norteador de conduta pessoal e profissional, o seu cumprimento é obrigatório e o seu não cumprimento dá ensejo a sanções previstas pela FENIX DO BRASIL e também na legislação civil e penal.

Desejamos que todos cresçam com o Programa de *Compliance*, e que sejamos modelos de conduta ética para juntos continuarmos construindo uma Instituição confiável e duradoura. Muito obrigado! Contamos com a colaboração e envolvimento.



OS FUNDAMENTOS DO NOSSO CÓDIGO

MISSÃO DA FENIX DO BRASIL

Oferecer atenção à saúde de forma segura e com excelência, através de uma gestão eficiente e responsável

VISÃO DA FENIX DO BRASIL

Ser uma Organização Social de Saúde referência para seus clientes pela excelência no atendimento e eficiência em custo/ benefício.

VALORES DA FENIX DO BRASIL

Integridade – conduta correta e honrosa perante nossos clientes.

Eficiência – realizar as atividades de acordo com os padrões definidos, com foco nos resultados para a organização e para nossos clientes.

Transparência – agir com elevada conduta ética para com a empresa e nossos clientes, prestando as informações necessárias, de maneira clara e em conformidade com as regulamentações e leis aplicáveis.

Relacionamento – atender os clientes com os mais altos padrões de excelência, respeito e integridade.

Resolutividade - que resolve, que promove resolução, resolver ou finalizar um processo, simplificando e agilizando procedimentos.



Excelência - fazer as coisas o mais bem-feito possível, com o máximo de atenção e um esforço para alcançar ótimos resultados

PRATICAMOS NOSSOS VALORES

Pensamos em sempre melhorar e criar valor em tudo que fazemos. Todas as condutas tomadas por nossos colaboradores, clientes e terceiros que se relacionam conosco devem ser pautados nos valores acima trazidos.

1. ÉTICA E CONDUTA NA FENIX DO BRASIL

1.1. ÉTICA E INTEGRIDADE NA FENIX DO BRASIL

O comportamento que esperamos de todos os envolvidos com a FENIX DO BRASIL é Integridade, Eficiência, Transparência e Relacionamento, Resolutividade e Excelência.

1.2. CUMPRIMOS A LEI E SOMOS ÉTICOS EM TUDO O QUE FAZEMOS

O cumprimento deste código é obrigatório e seu descumprimento prevê sanções.

Os líderes são responsáveis por desenvolver um ambiente que promova a cultura e as atividades segundo a lei, normas, políticas, ética e instruções deste Código.

Todos devem atuar com perícia, técnica, práticas atualizadas e segurança no trabalho para entregar serviços e produtos com excelência aos nossos clientes.

Nossos relacionamentos são pautados por respeito ao próximo, assim, não é permitido atos discriminatórios, assédio, perseguição, intimidação e abusos.

Reconhecemos os Direitos Humanos, os valores e as diferenças culturais respaldadas nos princípios de Responsabilidade Humano, Social e Ambiental.

Todo pagamento deve ter um documento associado que permita provar que está na finalidade do estatuto da FENIX DO BRASIL, é legal e ético.

Pautamos nossas relações de negócio pela total isenção, legalidade, ética, qualidade, e da mesma forma, os terceiros que guardam qualquer tipo de relação com a FENIX DO BRASIL devem conhecer as normas e políticas da FENIX DO BRASIL e zelar pelo seu cumprimento.



Os ativos e recursos da FENIX DO BRASIL devem ser utilizados apenas dentro da finalidade estatutária, com eficiência e sem desperdício.

Os dados pessoais da FENIX DO BRASIL devem ser utilizados apenas pelos envolvidos nas atividades, e para a finalidade do estatuto da FENIX DO BRASIL.

Toda comunicação corporativa deve ser realizada pelo responsável por falar em nome da FENIX DO BRASIL, utilizar a sua marca e imagem corporativa.

Não praticamos e não toleramos fraude, suborno, receber ou ofertar qualquer tipo de benefício para manipular, facilitar, esconder, evitar ou privilegiar.

Todos são responsáveis por pedir apoio à sua liderança em caso de dúvidas, instruir colegas de trabalho e denunciar o descumprimento deste código.

Apoie o trabalho dentro da lei e da ética, e se presenciar ou ouvir sobre atos contrários a este Código, oriente ou comunique sua liderança ou use o Canal de Denúncia.

1.3. O CÓDIGO É NOSSA CONSTITUIÇÃO DE ÉTICA

O Código de Ética e Conduta é uma ferramenta para apoiar a construção da cultura ética, em conformidade com a política institucional, visão de negócio e missão.

É uma ferramenta para apoiar a construção da cultura ética e nossas decisões em conformidade com a política institucional, visão de negócio, missão e valores.

Norteia as práticas de trabalho e relacionamento entre a FENIX DO BRASIL, colaboradores, corpo clínico, clientes e terceiros, setor público e sociedade civil, sem distinção de cargo ou ocupação.

É a base do nosso compromisso formal para atuação em conformidade com comportamentos legais e éticos desejáveis pela nossa empresa.

Orienta nas práticas a serem seguidas e a conduta ética no ambiente de trabalho da FENIX DO BRASIL.

Estabelece práticas que não podem ser praticadas por serem ilegais ou antiéticas.

Define ser proibido a prática de qualquer tipo de desrespeito com qualquer pessoa.

Define que os relacionamentos entre colaboradores devem ser regidos pela honestidade, discrição, ética, sensibilidade e respeito.

Define ser proibido a promessa ou oferta direta ou indiretamente de vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou a pessoa a ele relacionada.

Define ser proibido atos de fraudes em processos de compra, licitações e contratos, seja com organizações privadas ou do governo, nacional ou estrangeiro.

Define ser proibido dificultar ou impedir a ação de autoridades fiscalizatórias.

Trata das ações frente aos maiores riscos à continuidade da instituição, trazendo danos à imagem, receitas, clientes, ativos e margem operacional.

Caso uma situação não esteja explícita no Código, prevalecerá a legislação brasileira para resolução de denúncia relacionada, com posterior atualização deste documento.

2. RELACIONAMENTO E CONDUTA ÉTICA NO AMBIENTE DE TRABALHO

2.1. CONDUTA ÉTICA NOS RELACIONAMENTOS

A FENIX DO BRASIL preza por um tratamento ético e respeitoso e não discriminatório entre todos os colaboradores, clientes, terceiros, setor público e sociedade civil em um ambiente de trabalho harmônico, priorizando o trabalho cooperativo e a integração.

PALAVRAS CHAVES: RELACIONAMENTO, COMPORTAMENTOS, ASSÉDIO, DISCRIMINAÇÃO, DENÚNCIA, DECLARAÇÃO DO COLABORADOR, RECRUTAMENTO, SELEÇÃO.

2.1.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) Comportar-se de maneira íntegra e ética, tratando todos os colaboradores, clientes e terceiros com respeito, igualdade e presteza, sem deboche, rispidez e alteração da voz.
- 2) Os colaboradores, clientes, terceiros, setor público e sociedade civil devem conduzir as ações que envolvem a FENIX DO BRASIL, conforme as leis aplicáveis, ética e integridade.
- 3) Avaliar seus comportamentos, dentro ou fora da FENIX DO BRASIL, se podem vir a público e trazer dano de imagem, constrangimento aos envolvidos com a FENIX DO BRASIL.
- 4) Estar sempre uniformizado, seguindo os padrões do Manual do Colaborador.
- 5) Respeitar a diversidade, características e escolhas pessoais, não sendo permitido qualquer discriminação com base em etnia, credo, nacionalidade, sexo, idade, cidadania, religião, origem regional, deficiência física, estado civil, entre outros, ainda que o ato seja cometido de forma indireta ou como brincadeira ou piada.
- 6) Ter uma conduta na WEB alinhada aos padrões deste Código.

- 7) Evitar e denunciar atos que possam ser contrários à lei, ética, aos interesses da FENIX DO BRASIL, que tragam danos financeiros ou de imagem à instituição.
- 8) Estar atento ao uso dos Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC) e Equipamentos de Proteção Individual (EPI – caso aplicável), conforme as normas de trabalho.
- 9) Agir para prevenir danos ao meio ambiente e cumprir as normas de descarte adequado de resíduos e consumo racional.
- 10) Dar preferência ao uso e consumo de produtos e serviços socialmente responsáveis.
- 11) O processo de recrutamento e seleção é imparcial e alinhado aos planos estratégicos da FENIX DO BRASIL, com base no dimensionamento de pessoal, descrição de cargo, cumprimento da legislação vigente e declaração de aceite do Código de Ética e Conduta, sem haver privilégios para ocupação do cargo.

2.1.2. NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Praticar atos que possam trazer danos à reputação, financeiros, patrimoniais ou à continuidade das atividades da FENIX DO BRASIL.
- 2) Qualquer forma direta ou indireta de intimidação ou ameaça, assédio moral ou sexual, violência verbal, física ou psicológica, piadas, deboches, insultos, difamação, suborno, conteúdo sexual, boicote à execução de funções de trabalho.
- 3) Usar o uniforme quando não estiver a serviço da empresa.
- 4) Aproveitar-se do cargo ou hierarquia para obter favores ou benefícios pessoais.
- 5) Associar ou identificar a marca FENIX DO BRASIL a eventos de campanha política.

- 6) Promover campanha ou distribuir material político, religioso e/ou sexual no ambiente de trabalho ou uniformizado fora das instalações, salvo as campanhas institucionais.
- 7) Comercializar produtos ou serviços próprios ou de terceiros, no horário de trabalho ou nas instalações da FENIX DO BRASIL, bem como utilizar os canais de comunicação ou espaços da FENIX DO BRASIL para esta finalidade, salvo produtos de parcerias em prol do FENIX DO BRASIL.
- 8) Haver promessas de contratação ou criar vantagens a um dos candidatos à vaga.

2.1.3. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Sofro assédio, mas não tenho como provar. O que faço?

Resposta: Relate a situação para seu superior, mas se sentir-se inseguro, utilize o canal de denúncias para fazê-lo de forma anônima.

- Comuniquei ao meu superior que sofro assédio e nada mudou. O que faço?

Resposta: Busque informações junto ao *Compliance Officer*, indicando tanto o fato do assédio quanto a não observância da obrigação do seu líder em resolver a situação. É possível também utilizar os canais de denúncia.

- Ouço piadas e deboches relativo à raça, PCD e orientação sexual. O que devo fazer?

Resposta: Faça uma denúncia formal

2.1.4. POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços e Política de Gestão de Comunicação e Informação.

2.1.5. FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador

2.1.6. CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

2.2. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O compromisso da FENIX DO BRASIL é atender seus clientes com os mais altos padrões de excelência, respeito e integridade, prestando as informações necessárias, de maneira clara e em conformidade com as regulamentações e leis aplicáveis.

PALAVRAS CHAVES: CLIENTES, ACOMPANHANTES, PRESENTES

2.2.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) O atendimento a clientes e seus acompanhantes, em todos os canais de comunicação, deve ser sempre cordial, respeitosa e dentro da conduta ética deste Código.
- 2) As informações prestadas devem ser sempre claras, atualizadas, com transparência e respeito aos seus direitos, permitindo o seu entendimento e a tomada de decisões.
- 3) As informações prestadas, mesmo que negativas aos clientes, devem sempre estar em conformidade com as regulamentações e leis aplicáveis.

- 4) Estar disponível e pronto para ouvir as sugestões e críticas dos clientes e direcionar para a sua liderança, buscando manter uma postura de tranquilidade em situações adversas.
- 5) Atender as solicitações dos clientes com rapidez, cumprindo prazos prometidos, fomentando a percepção positiva de qualidade e respeito acerca dos nossos serviços.
- 6) Tratar com confidencialidade as informações e o contato com o cliente.
- 7) Se sofrer ofensa ou assédio, suspenda imediatamente o atendimento (“Um momento por favor!”), chame sua liderança e não responda com hostilidade.

2.2.2. NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Agir com imparcialidade ou dar tratamento preferencial, fora dos previstos em lei.
- 2) Manifestar insatisfação profissional e/ou pessoal ou emitir comentários que atentem contra a imagem e os serviços da instituição.
- 3) Não é permitido incomodar cliente com questões pessoais e desnecessárias para o pleno desenvolvimento do seu trabalho.

2.2.3. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Posso ajudar um cliente que é meu amigo a resolver dúvidas relacionadas ao serviço ?

Resposta: Sim. Neste caso, poderá direcioná-lo ao setor de atendimento, caso necessário, ou ao setor relacionado a dúvida.

- Posso fazer um contato pessoal com um paciente ou familiar?

Resposta: A FENIX DO BRASIL, preza pela relação harmoniosa entre cliente e colaborador, e poderá ocorrer o contato desde que seja consensuado pelo cliente e não interfira nas disposições deste Código.

- Posso priorizar o atendimento de amigos e conhecidos?

Resposta: Não é permitida a interferência nas rotinas da FENIX DO BRASIL. É possível direcionar o cliente amigo ou conhecido ao setor responsável pelo atendimento para avaliar necessidades especiais.

- Quando sou mal tratado por um paciente, a quem devo reportar?

Resposta: Deve-se acionar a liderança, e, caso haja ameaça de agressão física ou verbal, acionar a segurança patrimonial FENIX DO BRASIL, para o devido acionamento dos órgãos competentes.

2.2.4. FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador

2.2.5. CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

3. FONECEDORES E TERCEIROS

3.1. PROCESSOS DE COMPRA

A FENIX DO BRASIL pauta suas relações pela total isenção, atos legais, ética, custo-benefício e qualidade.

Compreende-se por terceiro qualquer parceiro, fornecedores, prestadores de serviços, consultor, agente, intermediário, representante comercial ou qualquer outra parte envolvida com a FENIX DO BRASIL, que não seja cliente.

3.1.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) As relações devem seguir critérios, parâmetros técnicos e faixas de remuneração previamente definidas, atendendo aos interesses da FENIX DO BRASIL: exceções às definições são permitidas para cumprimento de contrato de serviços oferecidos ao cliente ou obrigação legal.
- 2) Contratar e manter fornecedores que firmem compromisso com nosso Código de Ética através da assinatura do Termo de Aceite e atuem em consonância com o Código.
- 3) Os contratos celebrados com fornecedores e terceiros de produtos e serviços devem conter cláusulas de cumprimento das legislações aplicáveis.
- 4) Todos os atos contratuais devem ser aprovados por membro da Diretoria da FENIX DO BRASIL.

3.1.2. O QUE NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Não é permitido qualquer ação junto a fornecedor para obter vantagens pessoais (comissão, propina, suborno, uso indevido de cortesias, comissão).
- 2) Não é permitido a contratação de fornecedores que sofreram sanção com base nos incisos III e IV do Artigo 87 da Lei 8.666/93 e Artigo 7º. da Lei 10.520/2002.

3.1.3. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Posso contratar um fornecedor que esteve envolvido em fraude ou corrupção?
Resposta: Não. É possível verificar no site <http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis> ou pesquise no Google pela palavra “Lista de empresas corruptas” se a empresa está envolvida em alguma fraude ou impedimento legal.
- Soube que um fornecedor se envolveu com corrupção? O que faço?

Resposta: Informe a sua liderança

O Brasil conta com legislação específica com responsabilidade objetiva; isto é, a instituição é responsável por atos de corrupção, independente de participar ou não dos atos, e está sujeita a multas de até 20% do seu faturamento anual.

3.1.4. POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços e Política de Gestão de Comunicação e Informação.

3.1.5. CONTATOS

- Setor Jurídico

3.2. RELAÇÃO COM FORNECEDORES E CONCORRENTES

A FENIX DO BRASIL, atua com transparência no seu relacionamento com fornecedores de serviço e respeita os concorrentes estabelecendo relações éticas, justas e legais de competitividade.

3.2.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) As glosas efetuadas pela FENIX DO BRASIL, serão tratadas de acordo com o estabelecido em contrato com os prestadores.
- 2) Negociar com os prestadores de serviços para preservar os interesses da FENIX DO BRASIL, e confirmadas por estudo de viabilidade.
- 3) Respeitar os concorrentes com relações éticas, justas e legais de competitividade.

3.2.2. QUE NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Haver qualquer ação de conteúdo difamatório contra a imagem dos concorrentes.

3.2.3. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Posso manipular dados para evitar glosas, sem trazer prejuízos à operadora?

Resposta: Não, ainda que não traga prejuízos a operadora, não é permitido manipular cobranças em contas, apenas nas exceções previstas neste Código.

- Posso espalhar uma verdade negativa (difamar) sobre um concorrente da FENIX DO BRASIL?

Resposta: Não, tal conduta é antiética e crime previsto no Código Penal que pode causar reparação de danos.

3.2.4. FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- Legislação ANS
- Contratos

3.2.5. CONTATOS

- Setor Jurídico
- Auditoria

4. INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, INSUMOS, DADOS E INFORMAÇÕES DA FENIX DO BRASIL

4.1. ATIVOS DA FENIX DO BRASIL

Colaboradores e terceiros devem agir para evitar e denunciar atos que possam trazer danos à reputação, financeiros, às instalações ou aos ativos físicos e digitais do patrimônio da FENIX DO BRASIL .

4.1.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) Todos os bens tangíveis da FENIX DO BRASIL deverão ser gerenciados, monitorando as entradas, baixas, bem como, controlando a vida útil e cálculos de depreciação e todas essas informações deverão ser integradas e validadas com a contabilidade.
- 2) Os ativos da FENIX DO BRASIL, devem ser utilizados exclusivamente para suas finalidades e todos devem protegê-los contra desperdícios, perdas, furtos, danos ou mau uso.

4.1.2. NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Não é permitido a retirada de bens, equipamentos e insumos sem autorização prévia,
- 2) Utilizar insumos ou equipamentos e materiais da FENIX DO BRASIL, para finalidades particulares, ainda que este venha a ser descartado.

4.1.3. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Devo denunciar o uso das instalações da FENIX DO BRASIL, para finalidades particulares?

Respostas: Sim. Relate o evento à sua liderança ou ao *Compliance Officer*.

4.1.4. POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços, Política de Gestão de Comunicação e Informação.

4.1.5. FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador

4.1.6. CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

4.2. COMUNICAÇÃO E IMAGEM CORPORATIVA

Todo relacionamento da FENIX DO BRASIL com a imprensa (convencional ou digital) é exclusivo da área responsável pela Comunicação Corporativa ou por quem for autorizado por ela.

A comunicação corporativa é um aliado para a geração de valor para os negócios e atua com transparência, valoriza os recursos e o potencial de seus colaboradores e auxilia no fortalecimento da marca na sociedade.

4.2.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) Preservar a marca FENIX DO BRASIL, comunicando com os padrões éticos previstos neste Código, ainda que não faça citação direta ao nome FENIX DO BRASIL.

- 2) Pedir autorização para usar o nome, logomarca, imagens, áudios de colaboradores, clientes ou das instalações.
- 3) Utilizar as redes sociais de forma ética, preservando sua imagem pessoal e profissional, de modo a não afetar a imagem da FENIX DO BRASIL.

4.2.2. NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Emitir opiniões políticas, religiosas, de juízo de valor, divulgações de caráter comercial ou que exponha negativamente a imagem da FENIX DO BRASIL, clientes ou colaboradores.
- 2) Divulgar comunicações internas não aprovadas pela liderança.

4.2.3. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Preciso de autorização da FENIX DO BRASIL para divulgar dados que não são públicos?

Resposta: Sim. Aguarde a divulgação do responsável pela comunicação.

- Posso postar na WEB vídeos de colegas da FENIX DO BRASIL ou externo, usando uniforme?

Resposta: Não; exceto em eventos e com permissão expressa para fotos ou vídeos.

4.2.4. POLÍTICAS

Política de Gestão de Comunicação e Informação

4.2.5. CONTATOS

- Setor Jurídico

4.3. REGISTRO DAS INFORMAÇÕES DA FENIX DO BRASIL.

Dados incorretos, incompletos ou adulterados colocam em risco as atividades da FENIX DO BRASIL e nossa credibilidade perante nossos clientes.

Exemplos de Tipos de dados da FENIX DO BRASIL: Financeiros, Contábeis, Tributos, Colaboradores, terceiros, Clientes, Produtos, Serviços, Projetos, Contratos, etc.

4.3.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) Os registros de dados devem refletir com precisão e completude os eventos a qual se referem.
- 2) Todos os colaboradores devem agir para comunicar eventos de manipulação, adulteração ou falsificação de dados.

4.3.2. NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Manipular, adulterar ou falsificar dados de qualquer natureza.
- 2) Incluir ou remover lançamentos inexistentes em contas de clientes ou qualquer outro documento para realizar ajustes, forçar conciliações ou ocultar erros.
- 3) Remover dados digitais ou descartar documentos físicos sem uma instrução de trabalho ou que estejam dentro do prazo legal de retenção.
- 4) Usar dados dos sistemas em atividades fora do fim previsto pela FENIX DO BRASIL.

4.4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A FENIX DO BRASIL cumpre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), portando, todos devem conhecer e seguir a Política de Comunicação e Gestão da Informação, preservar a privacidade dos titulares dos dados, evitar compartilhamento indevido e danos ao patrimônio da FENIX DO BRASIL.

- 1) Exemplos de Tipos de dados da FENIX DO BRASIL: Financeiros, Contábeis, Tributos, Colaboradores, terceiros, Clientes, Produtos, Serviços, Projetos, Contratos, etc.
- 2) O capital intelectual da FENIX DO BRASIL é seu patrimônio intangível e compreende a soma do nosso conhecimento, como por exemplo: processos, políticas, normas, forma de fazer, procedimentos e instruções de trabalho, dados, informações, tecnologias, etc.
- 3) Dados pessoais identificam seu titular. Ex. nome completo, endereço, telefone, e-mail, RG, CPF e falam sobre o titular: valores pagos, incluindo informações, exames, diagnósticos, procedimentos, imagens, prescrições, laudos, evoluções, dentre outros.

4.4.1. ANTES DE COMPARTILHAR DADOS PESSOAIS OU SENSÍVEIS, CERTIFIQUE-SE DE QUE

1. Quem vai receber o dado participa do processo de atendimento aos titulares dos dados?
2. Há uma rotina de trabalho que autoriza o compartilhamento (consentimento)?
3. O uso destes dados pode trazer constrangimento aos titulares ou envolvidos?
4. O uso destes dados pode trazer algum dano à imagem ou financeiro à FENIX DO BRASIL ?

4.4.2. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) Todos devem conhecer e seguir a Política de Gestão de Comunicação e Informação em vigor e saber que a FENIX DO BRASIL monitora a comunicação de dados, dentro da lei.
- 2) O líder é responsável por instruir sua equipe na Política de Gestão de Comunicação e Informação e atuar para que todos atuem em conformidade com a política.
- 3) Agir para proteger os ativos de dados (documentos), o sigilo e a confidencialidade das informações que tenha acesso no desempenho das suas atividades.
- 4) Proteger e não emprestar em nenhuma hipótese senhas de acesso à rede e sistemas.
- 5) Armazenar os arquivos nos drivers de rede; ambiente seguro e com backup regular.
- 6) Informar se possui acesso a dados que não fazem parte do seu trabalho.
- 7) Bloquear o seu computador ao deixar o seu posto de trabalho.
- 8) Evitar e denunciar o compartilhamento ilegal de informações da FENIX DO BRASIL.
- 9) Usar a imagem de clientes ou de seus familiares se houver consentimento formal assinado com duas testemunhas, em formulário padrão da FENIX DO BRASIL.
- 10) Comunicar imediatamente sua liderança qualquer violação da privacidade de dados ou registro de imagens não autorizado dentro das instalações da FENIX DO BRASIL..

4.4.3. O QUE NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Burlar restrições de segurança para instalar softwares não autorizados, acessar mídias sociais ou conteúdos não relacionados ao trabalho.
- 2) Utilizar os ativos de tecnologia (e-mails, computadores, smartphone, internet) para acesso de sites ou conteúdo sem relacionamento com as atividades de trabalho.
- 3) Permitir que terceiros usem dados da FENIX DO BRASIL sem autorização expressa.
- 4) Copiar dados da FENIX DO BRASIL ou de seus clientes para fins acadêmicos ou pessoais.
- 5) Tratar dados (compartilhar, difundir, alterar, etc.) que possam trazer algum constrangimento aos envolvidos ou algum dano à FENIX DO BRASIL.
- 6) Não é permitido a divulgação dados ou informações de clientes da FENIX DO BRASIL, dentro ou fora das instalações da FENIX DO BRASIL.

4.4.4. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Posso usar os dados da FENIX DO BRASIL: para um trabalho acadêmico?

Resposta: Apenas com autorização expressa do responsável pelo *Compliance*, com dados anônimos, cumprindo a LGPD e sem violar o disposto neste Código.

- Posso compartilhar minha senha ou emprestar quanto estou de licença/férias?

Resposta: Não. A senha é pessoal e intransferível. Compartilhamento indevido traz sanções ao titular da senha. Busque a área de TI para redirecionar e-mails e acessos.

- Posso descartar folhas com dados de clientes no lixo reciclável?

Resposta: Não. Folhas com dados da FENIX DO BRASIL, se o caso, devem ser descartados em picotador, impedindo sua reconstrução ou recuperação por terceiros.

- Como proceder se um terceiro precisar acessar dados de clientes ou fornecedores?

Resposta: Verificada a real necessidade do compartilhamento de dados, o terceiro deverá assinar termo de sigilo e comprometimento com as normas da LGPD junto ao setor jurídico e com ciência e documentação do DPO (responsável LGPD).

- Vou me desligar da FENIX DO BRASIL. Posso levar comigo dados e informações que utilizo?

Resposta: Não. Todos os dados utilizados na prestação dos serviços pelos colaboradores são de propriedade da FENIX DO BRASIL, e desta forma, não podem ser extraídos do sistema ou dependência deste.

4.4.5. POLÍTICAS

A Política que poderá ser consultada e que se alinha ao tema acima discorrido é a Política de Gestão de Comunicação e Informação.

4.4.6. FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- Código de Ética Médica

4.4.7. CONTATOS

- Setor Jurídico
- Tecnologia da Informação

4.5. CONTROLES INTERNOS E PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS

Todas as Operações Financeiras devem refletir de modo exato o ato financeiro ocorrido, de forma clara, devendo, ainda, ser validada anualmente por auditoria independente.

4.5.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) A FENIX DO BRASIL compromete-se a controlar as operações financeiras realizadas, evitando que recursos sejam desviados ou utilizados para fins indevidos.
- 2) A Contabilidade deverá garantir o cumprimento correto e coerente de todas as exigências das legislações societárias e tributárias.
- 3) Caberá a auditoria contábil as análises e validações das práticas contábeis adotadas pela FENIX DO BRASIL em consonância com as legislações contábeis vigentes.
- 4) Realizar análise dos controles internos que assegurem a confiabilidade das informações e relatórios gerados na contabilidade, bem como, gerenciamentos das movimentações e saldos contábeis.
- 5) Os contratos, notas fiscais, relatórios, faturas e todos os outros documentos relacionados à contratação de bens e serviços deverão sempre corresponder à realidade do que foi contratado.
- 6) Todos os pagamentos efetuados ou recebidos pela FENIX DO BRASIL ou por seus Integrantes, no exercício de suas funções, deverão estar expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação lícitamente realizada.

4.5.2. O QUE NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Não é permitido realizar pagamento sem um documento associado que permita provar que está na finalidade/atividade desenvolvida pela FENIX DO BRASIL.

- 2) Não é permitido efetuar movimentações no sistema da FENIX DO BRASIL, de forma irregular e que possam impactar na veracidade das informações geradas na movimentação contábil e financeira, causando prejuízo financeiro ou distorções dos resultados da contabilidade.

4.5.3. POLÍTICAS

A Política que poderá ser consultada e que se alinha ao tema acima discorrido é a Política de Gestão de Comunicação e Informação.

4.5.4. FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC)
- NORMAS BRASILEIRAS DE CONTABILIDADE (NBC)
- COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS (CPC)
- ANS

4.5.5. CONTATOS

- Setor Jurídico
- Setor Contábil
- Setor Financeiro

5. AGENTES PÚBLICOS E TERCEIROS

5.1. AGENTES PÚBLICOS

Colaboradores e terceiros devem cumprir todas as leis aplicáveis à FENIX DO BRASIL, incluindo Lei n.º 12.846/2013 (“Anticorrupção”) e a Lei n.º 8.429/1992 (“Improbidade Administrativa”) que proíbem práticas de corrupção e responsabilizar a FENIX DO BRASIL por atos de Colaboradores ou Terceiros.

Para fins deste Código de Conduta, serão considerados “Agentes Públicos” quaisquer pessoas que, ainda que de forma transitória ou sem remuneração, exerçam função pública, trabalhem ou exerçam cargo em um órgão público brasileiro ou estrangeiro, trabalhem ou exerçam um cargo em uma empresa ou instituição controlada ou administrada pelo governo, representem ou exerçam um cargo em um partido político, ou candidatos a cargo político.

5.1.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) A impessoalidade deve sempre prevalecer nas relações com Agentes do Poder Público. A FENIX DO BRASIL rejeita qualquer tratamento preferencial por interesse ou sentimento de ordem pessoal de qualquer Agente do Poder Público, Associado ou Integrante.
- 2) As reuniões ou encontros com agentes públicos, sindicatos ou associações de classe devem ter por finalidade os temas relacionados à atividade desenvolvida pela FENIX DO BRASIL (obrigações legais, fiscalização, prestação de informações, licenças) e ser intermediados pela gestora da FENIX DO BRASIL e um membro da Alta Liderança.
- 3) Realizar as atividades em conformidade com as normas e leis dos Órgãos Reguladores, supervisionando e fiscalizando o seu cumprimento.

5.1.2. O QUE NÃO DEVE SER FEITO

- 1) A FENIX DO BRASIL não faz doações para partidos, candidatos ou entidades políticas.
- 2) A FENIX DO BRASIL não oferece e não recebe promessa ou oferta direta ou indiretamente de vantagem indevida (dinheiro, emprego, informações, presentes, algo de valor pecuniário, empréstimo, viagens, ingressos) a agente público, nacional ou estrangeiro ou a pessoa a ele relacionada.

- 3) Não é permitido a doação (bens, dinheiro, produtos, serviços), em nome da FENIX DO BRASIL ou próprio, para entidades de caridade vinculadas a agentes públicos e pessoa a ele relacionada (familiares em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau), com o objetivo de obter um benefício em contrapartida.
- 4) Não é permitido atos para dificultar investigação ou fiscalização, ou intervir na atuação de órgãos, entidades ou agentes públicos, inclusive de agências reguladoras.
- 5) Usar o nome FENIX DO BRASIL para promover campanha políticas próprias ou de terceiros.

5.1.3. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Recebi uma notificação ou visita de agente relacionado a política, o que devo fazer?

Resposta: Antes de qualquer ação, devo direcionar a liderança

5.1.4. POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços, Política de Gestão de Comunicação e Informação.

5.1.5. FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- Legislação aplicável – Lei Anticorrupção

5.1.6. CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

5.2. ENTRETENIMENTO, PRESENTES OU BRINDES

Não é permitido quaisquer tipos de comportamento ou recebimento de benefícios que podem sugerir que há influência e/ou compromisso e/ou promessa de vantagem.

PALAVRAS CHAVES: BRINDES, PRESENTES, GRATIFICAÇÕES, RECOMPENSA, VIAGEM, CONGRESSOS, EVENTOS, INGRESSOS

5.2.1. LISTA DE VERIFICAÇÃO DE BRINDES (VANTAGENS) QUE NÃO PODEM SER ACEITAS

- Dinheiro ou equivalente (voucher, vales), Ingressos, passeios e recreação, a não ser que estes sejam destinados como doações à FENIX DO BRASIL.
- Quando há intenção ou a possibilidade de influenciar tomada de decisão, apoiar negociações ou outra conduta (nem dar margem a esta interpretação).
- Brinde exagerado ou extravagante no contexto em questão; no setor público, os limites são consideravelmente menores do que no contexto privado.

5.2.2. LISTA DE VERIFICAÇÃO DE BRINDES SEM VALOR COMERCIAL QUE PODEM SER ACEITAS

- Agenda, caderno, caneta, calendário, livro, doce, até o limite de R\$ 200,00.
- Se o motivo é a cordialidade, relacionamento de negócios, presença da marca, e se este foi dado de boa-fé, é apropriado e razoável, e ser oferecido, fornecido ou recebido em estrita conformidade com todas as leis e regulamentações aplicáveis.
- Doações de brindes que possam ser entregues a todos os colaboradores ou clientes, sem que haja contrapartida e que tenha uma finalidade cultural, educacional ou de

trazer bem estar a estes. Exemplos: Campanha de lavagem das mãos; Sabonete ou álcool gel; Curso de gestantes; Cursos diversos com finalidade de melhoria da prestação de serviços da FENIX DO BRASIL; Itens de higiene.

5.2.3. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) Comunique imediatamente a sua liderança se há agente público envolvido.
- 2) Os colaboradores do FENIX DO BRASIL podem aceitar brindes de fornecedores ou clientes, desde que não haja contrapartidas ou compromissos futura.

5.2.4. O QUE NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Não é permitido aproveitar-se do cargo ocupado para exigir, aceitar, procurar obter, nem promover vantagens relacionadas a brindes.
- 2) Utilizar brindes que promovam a marca de concorrentes ou sejam contrários aos valores da FENIX DO BRASIL ou tenham apenas finalidade de propaganda e marketing, sem qualquer finalidade positiva aos colaboradores ou clientes.
- 3) Utilizar brindes (agenda, calendário, caneta, etc.) que façam referência ou marketing de concorrentes ou sejam contrários à ética e valores da Entidade.
- 4) Aceitar convites para acompanhar agente público ou fornecedor em locais que possam trazer danos à imagem da Instituição.

5.2.5. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Um fornecedor sorteou um brinde no congresso e eu ganhei. Posso receber?

Resposta: Sim, haja vista que tal sorteio ser impessoal e desvinculado com qualquer negociação junto à FENIX DO BRASIL.

5.2.6. POLÍTICAS

As Políticas que poderão ser consultadas e que se alinham ao tema acima discorrido são: Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços e Política de Gestão de Comunicação e Informação.

5.2.7. FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador
- Legislação aplicável – Lei Anticorrupção

5.2.8. CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

5.3. CONFLITOS DE INTERESSES

Conflitos de interesse concorrem contra nossos valores, prejudicam nosso negócio e podem colocar em risco nossos clientes e nossa continuidade.

Conflitos de interesses significam que interesses pessoais ou de um terceiro estão acima da FENIX DO BRASIL ou em função de alguma relação pessoal ou profissional, perde-se a atuação profissional com independência.

5.3.1. LISTA DE VERIFICAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

- Parente em posição de liderança direta – perder a independência.

- Relação financeira ou de interesse com fornecedor – privilegiar, indicar, informações privilegiadas.
- Patrocinado por fornecedor ou empresa do setor – independência, privilegiar.
- Acesso a informações privilegiadas para antecipar uma oportunidade ou concorrer com FENIX DO BRASIL.
- Ocupar ou candidato a cargo público – riscos de envolvimento no setor público.
- Militância em partido político – danos de exposição da FENIX DO BRASIL.
- Influenciador digital – danos de exposição da marca FENIX DO BRASIL.

5.3.2. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) A FENIX DO BRASIL permite a contratação de parentes de colaboradores desde que não haja conflito com a Lista de Verificação de Conflitos.
- 2) Havendo alguma suspeita de conflitos de interesses, os envolvidos devem buscar resposta formal documentada do Escritório de *Compliance*.
- 3) Havendo conflito de interesse, coletar a assinatura de documento formalizando tal situação. Declaração de Risco de Conflito de Interesse.

5.3.3. O QUE NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Realizar atividades externas que possam trazer conflitos ao desempenho da sua função e aos interesses da instituição.

- 2) Exercer atividade na FENIX DO BRASIL sendo sócio ou acionista de fornecedor.

5.3.4. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Um parente (colaborador/médico) pode ser fornecedor da FENIX DO BRASIL?

Resposta: Sim, desde que eu não esteja em posição de liderança direta junto a este contrato, e que o processo de seleção de fornecedores siga as diretrizes internas, e o que dispõe este Código de Ética.

5.3.5. POLÍTICAS

A Política que poderá ser consultada e que se alinha ao tema acima discorrido é a Política de Gestão dos Fornecedores de Produtos e Serviços.

5.3.6. FONTES DE INFORMAÇÃO

- Manual do Colaborador

5.3.7. CONTATOS

- Setor Jurídico
- Gestão de Pessoas

6. DENÚNCIAS, APURAÇÃO E SANÇÕES

6.1. APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS E CONSEQUÊNCIAS

Todas as denúncias serão avaliadas e investigadas quando houver fundados indícios de irregularidades contra este Código; é garantido ao autor a não retaliação e o sigilo.

- 1) As denúncias de irregularidades feitas no Canal de Denúncias ou identificada através monitoração e controles, terão investigação independente do Escritório de *Compliance*; os envolvidos estarão sujeitos às sanções aplicáveis.
- 2) Para que os mecanismos de sigilo e proteção ao anonimato de quem utilizar o Canal de Denúncia sejam efetivos, o denunciante também deve manter sigilo.
- 3) A empresa tem como meta tratar uma denúncia em até 60 dias, mas este prazo está vinculado à complexidade da sua apuração.

6.1.1. O QUE DEVE SER FEITO

- 1) São aceitas denúncias ainda que não haja provas, mas com suspeitas fundadas.
- 2) O autor da denúncia poderá consultar o status do tratamento da denúncia.

6.1.2. O QUE NÃO DEVE SER FEITO

- 1) Denúncias de informações falsas, difamação, injúrias ou calúnias estarão sujeitas às sanções da instituição e as previstas na legislação civil e penal brasileira.
- 2) Não aceitamos retaliação a quem denunciar práticas contrárias a este Código.

6.1.3. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Se a apuração demonstrar que minha denúncia não era verdade, vou sofrer sanção?

Resposta: Não, desde que a denúncia não seja caluniosa e não cause prejuízos a outras pessoas.

- Converso com meu superior, com o “*Compliance Officer*” ou uso o Canal de Denúncia?

Resposta: Sua primeira opção deve ser buscar apoio com seu líder direto, mas se você se sentir inseguro, pode buscar orientações do *Compliance Officer*. O canal de denúncias é a sua opção para situações que exijam anonimato ou quando há o receio de retaliação.

- Posso ser prejudicado se fizerem uma denúncia caluniosa contra minha pessoa?

Resposta: Não, pois todas denúncias são investigadas e avaliadas com rigor por um Comitê de *Compliance* dentro de critérios pré-estabelecidos.

- Eu fiz uma denúncia anônima e mesmo assim estou sofrendo retaliação? O que faço?

Resposta: A retaliação é proibida na FENIX DO BRASIL. Neste caso, procure diretamente o *Compliance Officer*.

- Fiz uma denúncia e depois descobri que eu estava errado. O que devo fazer?

Resposta: Para que não haja uma investigação indevida, pedimos para que você reporte o erro no canal que você utilizou (liderança, *Compliance Officer* ou canal de denúncias).

- Presenciei/ouvi algo e não sei se é uma violação do Código. O que devo fazer?

Resposta: Essas situações são comuns. Busque qualquer um dos canais (liderança, *Compliance Officer* ou canal de denúncias) e peça esclarecimentos.

6.2. SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO

Nosso Programa de *Compliance* segue as melhores práticas globais que defendem que um dos sinais da efetividade do *Compliance* é a aplicação de sanções por descumprimento do Código.

1) O descumprimento deste Código pode ocorrer por ações (vontade de fazer), omissões (não fazer o que deveria) ou por conveniência (interesse em não agir);

2) O descumprimento deste Código de Ética e Conduta sujeita as seguintes categorias de sanções:

- Previstas neste Código.
- Civis.
- Penais.
- Reparação de danos causados a terceiros.
- Reparação de danos causados à FENIX DO BRASIL.

3) As sanções previstas pelo descumprimento deste Código – Colaborador CLT:

- Advertência verbal.
- Advertência por escrito.
- Suspensão não remunerada.
- Demissão por justa causa.

4) As sanções previstas pelo descumprimento deste Código – Fornecedores e Terceiros:

- Advertência verbal.
- Advertência por escrito.
- Rescisão do contrato de prestação de serviços.

É responsabilidade do *Compliance Officer* informar a Gerência de Compras e a área contratante da inabilitação do cadastro do fornecedor para futuros negócios.

6.2.1. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Eu fiz uma denúncia e não vi a aplicação de nenhuma sanção. Está correto?

Resposta: Sim, pode ocorrer se a denúncia ou apuração não considerou ser violação do Código, norma legal ou conduta ética, ou se a apuração não identificou os responsáveis ou

provas da violação, ou se foi mantido sigilo para preservar a imagem de todos os envolvidos e da instituição.

7. CANAIS DE APOIO E GLOSSÁRIO

7.1. O ESCRITÓRIO DE GESTÃO DE COMPLIANCE

O Escritório de *Compliance* possui autonomia para promover investigação independente em qualquer área da organização, qualquer que seja o cargo dos envolvidos.

- 1) O Escritório de *Compliance* é um instrumento para apoiar a todos com ações de cultura de ações legais e éticas, nas dúvidas sobre o Código, questões e temas ainda não contemplados no Programa de *Compliance*.
- 2) O Escritório de *Compliance* reporta-se à diretoria, é liderado pelo *Compliance Officer* é dotado de independência para atuar sem conflito de interesses.
- 3) O Escritório de *Compliance* possui autonomia para apoiar decisões, acessar informações e pessoas, investigar desvio deste Código e operacionalizar ações em temas relativos a *Compliance* e ao Código de Ética e Conduta da FENIX DO BRASIL.
- 4) O Escritório de *Compliance* trata as violações do Código segundo um processo (recepção, análise, categorização, apuração, aplicação de sanções, melhorias).

7.1.1. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Como vou saber que o Escritório de *Compliance* tratou uma denúncia que fiz?
Resposta: O canal de denúncias possui um status do tratamento da denúncia, e você pode consultar a partir do protocolo recebido no momento da denúncia.
- O Escritório de *Compliance* pediu informações confidenciais? Devo atender?

Resposta: Sim, o Escritório de *Compliance* e seus comitês têm autonomia para buscar informações de qualquer área da organização.

7.2. INFORMAÇÕES, ORIENTAÇÕES E CONTATOS

O cumprimento da lei e atuação ética é uma premissa “escrita em pedra” na FENIX DO BRASIL, mas entendemos que nosso Código de Ética e Conduta é atualizado e evolui junto com as lições que aprendemos, nossa maturidade e mudanças em nosso negócio, apoia no entendimento e aplicação deste Código na sua rotina de trabalho e incentiva críticas e sugestões que tragam melhorias.

A nossa empresa está aberta e atenta a sugestões; denúncias e críticas que visem aprimorar o sistema, os serviços e relações profissionais.

7.2.1. COMITE DE INTEGRIDADE.

Email:

compliance@fenixbrasilsaude.org.br

7.2.2. OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Atendimento presencial

7.2.3. EXEMPLO DE SITUAÇÕES

- Como vou saber que o Escritório de *Compliance* tratou uma denúncia que fiz?

Resposta: O canal de denúncias possui um status do tratamento da denúncia, e você pode consultar a partir do protocolo recebido no momento da denúncia.

- O Escritório de *Compliance* pediu informações confidenciais? Devo atender?

Resposta: Sim, o Escritório de *Compliance* e seus comitês têm autonomia para buscar informações de qualquer área da organização.

7.3. GLOSSÁRIO

Assédio Moral: Exposição a situações constrangedoras no ambiente de trabalho durante as atividades exercidas. Esse assédio geralmente é cometido por condutas negativas dos gestores e da alta administração da empresa em desfavor de subordinados.

Assédio Sexual: Conduta de natureza sexual, usando do poder hierárquico, social, econômico ou de persuasão, manifestada por palavras, gestos, propostas ou impostas, causando constrangimento e violando a liberdade individual.

Auditoria: Revisão dos processos de uma empresa para garantir a fidelidade das atividades exercidas e suas conformidades com as leis em vigor no país, além de identificar falhas no ambiente interno e apresentar soluções para melhorias.

Canal de Denúncias: Sistema que possibilita denunciar de maneira anônima, os possíveis atos de fraude, corrupção, irregularidades nos processos da empresa contrários ao Código de Ética e Conduta.

CLT (Consolidação das Leis do Trabalho): Conjunto de normas que regulam as relações entre colaboradores e empregadores, instituindo os direitos e deveres de ambas as partes.

Código de Ética e Conduta: Conjunto de diretrizes normas para direcionar postura e atitudes, e disciplinar todos os colaboradores e corpo clínico, para seguirem os princípios culturais da empresa e a legislação vigente no país de atuação.

Comitê de Conduta: Dissemina, implementa e atualiza os colaboradores, corpo clínico e terceiros sobre as normas aplicadas nos códigos em vigor, além de efetivar o sistema de *Compliance* nas práticas de cada departamento.

Comitê de Risco: Grupo de pessoas responsáveis por mapear os possíveis riscos da empresa e elaborar planos de contingência, quando necessário.

Compliance: Termo em inglês, derivado do verbo “*to comply*”, que significa “estar em conformidade” com normas legais e com as regulamentações impostas pelos setores de fiscalização de determinada empresa.

Compliance By Design: Aplicação de uma abordagem sistemática para integrar os requisitos regulatórios e éticos aos processos e atividades manuais e automatizados de trabalho.

Compliance Officer: Profissional que garante a execução dos regulamentos internos e externos de uma organização, incluindo clientes e fornecedores. Possui a função de elaborar e/ou gerenciar um programa de integridade de determinada empresa.

Conivente: Fingir que desconhece ou acobertar ações ou omissões praticadas por outros, contrárias aos valores e condutas estipuladas e esperadas, assumindo uma posição de cúmplice, complacente e condescendente.

Corrupção: Ato de corromper dados, indivíduos e grupos de pessoas, do setor privado ou público, em prol de benefícios e vantagens ilícitas ou com vistas de obter vantagem pessoal ou para a empresa.

Decreto nº 8.420/10: O decreto dispõe sobre a responsabilidade das empresas pelas práticas de atos ilícitos, tanto da alta administração quanto de seus colaboradores.

Dilemas Éticos: Situações diárias que necessitam de um julgamento ético para serem realizadas, e que muitas vezes não são abordadas no Código de Ética.

Discriminação: Fenômeno sociológico que consiste em separar uma pessoa do coletivo por condições diferentes da maioria, seja por raça, credo, cor, sexo, orientação sexual ou identidade de gênero.

Drogas e Substâncias Psicotrópicas: São substâncias químicas que agem no sistema nervoso alterando funções cerebrais, percepções, humor, comportamento e consciência.

***Due Diligence* (Devida Diligência):** Pesquisa sobre todas as informações de uma empresa, como receitas e despesas, possibilidade de negociação de aquisição, venda ou qualquer outra relação comercial que possa ser estabelecida futuramente.

Equidade: Igualdade no julgamento para todas as partes envolvidas em determinada questão, considerando sempre seus direitos, deveres e interesses.

Ética: Conjunto de ações normativas que guia o comportamento de uma organização ou de um indivíduo, estabelecendo boas relações sociais.

Fraude: Desvio de comportamento com a intenção de enganar terceiros e adquirir vantagens ilícitas, seja em relações pessoais ou comerciais.

Gestão de Risco: Modelo de gestão que visa minimizar as perdas dentro de uma empresa, tanto tangíveis, como perdas financeiras, quanto intangíveis, como crises na percepção de marca.

Governança Corporativa: Forma de gerir e monitorar estrategicamente uma organização, com a finalidade de aumentar a eficiência das atividades e preservar o futuro de atuação da empresa.

Integridade: Conjunto de escolhas que estejam em sintonia com as crenças pessoais e os valores da empresa, prezando pela ética nas tomadas de decisões.

Lei nº 12.846/13 – Lei Anticorrupção: Dispõe sobre a responsabilidade administrativa ou civil de empresas pela prática de atos ilícitos contra as esferas públicas, nacional ou estrangeira.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): Lei brasileira que regulamenta a Proteção de Dados pessoais, e que regula a coleta e o tratamento de dados pessoais utilizados para fins econômicos.

Plano de Contingência: Soluções imediatas para atuar durante uma situação de crise, que afeta direta ou indiretamente a empresa e seus colaboradores.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD): Normas estabelecidas para prevenir comportamentos ilícitos dentro de uma organização, analisando as relações com os clientes, colaboradores e todas as outras partes envolvidas com a empresa.

Reputação: Reconhecimento, imagem, fama, renome, com que uma empresa ou pessoa é associada, ou conhecida, quando citam o seu nome.

Risco de Conformidade: Quando existe a possibilidade de uma empresa não estar de acordo com as normas e legislações vigentes para o segmento, ou quando a instituição pratica atos ilícitos no mercado financeiro ou dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos.

Transparência: Prestar contas e abrir dados de transações e despesas de uma organização. Esse costuma ser um dos fatores decisivos para a eficiência das Políticas de *Compliance*.

Valores: crenças julgadas corretas em relação a interações com outras pessoas ou empresas.