



# Código de Ética e Conduta

Revisão: Julho 2023  
Versão: 3  
Aprovação: Alta Direção

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1- PARA QUE TEMOS UM CÓDIGO DE CONDUTA?                               | 4  |
| 2- NOSSOS GUIAS   | 4  |
| 3- ATITUDES QUE SÃO ESSENCIAIS  | 5  |
| 4- AÇÕES QUE SÃO ESSENCIAIS   | 6  |
| 5- AÇÕES QUE SÃO INACEITÁVEIS   | 6  |
| 6- AMBIENTE DE TRABALHO VIRTUAL E RELAÇÃO COM O PATRIMÔNIO DA EMPRESA | 7  |
| 7- RELAÇÃO COM COLEGAS DE TRABALHO                                    | 10 |
| 8- RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE E RESPONSABILIDADE SOCIAL              | 11 |
| 9- RELAÇÃO COM FORNECEDORES E PARCEIROS COMERCIAIS                    | 11 |
| 10- RELAÇÃO COM CLIENTES E PÚBLICO EXTERNO                            | 12 |
| 11- CONDUTA NAS REDES SOCIAIS E COM VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO           | 13 |
| 12- BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADES                               | 14 |
| 13- RESPEITO AOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL     | 14 |
| 14- SIGILO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E DADOS DE ACESSO INTERNOS    | 15 |
| 15- TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS                                      | 16 |
| 16- RELAÇÃO COM O MERCADO E COM OS CONCORRENTES                       | 16 |
| 17- RELAÇÃO COM O GOVERNO E ÓRGÃOS PÚBLICOS                           | 17 |
| 18- RELAÇÃO COM EMPRESAS PARCEIRAS, EVENTOS E PATROCÍNIOS             | 18 |

|  |    |
|--|----|
| 19- PROCESSOS SELETIVOS E CONFLITOS DE INTERESSES                | 18 |
| 20 - AÇÕES DO COMITÊ DE FELICIDADE NO TRABALHO - FIB             | 19 |
| <b>ITENS EXCLUSIVOS PARA FORNECEDORES E PARCEIROS COMERCIAIS</b> |    |
| 21 - CONDUTA E INTEGRIDADE                                       | 20 |
| 22- BRINDES E PRESENTES  | 21 |
| 23- PARENTESCOS E RELACIONAMENTO AFETIVO                         | 22 |
| 24- CORRUPÇÃO, FRAUDES E SUBORNO                                 | 22 |
| 25- ÉTICA NAS RELAÇÕES COMERCIAIS                                | 23 |
| 26- SIGILO E CONFIDENCIALIDADE                                   | 23 |
| 27- TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS                                 | 24 |
| 28- ADMINISTRAÇÃO DESTE CÓDIGO                                   | 24 |

## 1. PARA QUE TEMOS UM CÓDIGO DE CONDUTA?

Para nós, do Grupo IAG Saúde, pessoas e princípios são nossos bens mais preciosos. Sendo assim, procuramos sempre fazer com que os princípios da empresa e as pessoas em que nela trabalham estejam em perfeita sintonia.

Este Código de Ética e Conduta é o instrumento que nossos colaboradores, parceiros e fornecedores devem usar para se orientar e consultar sempre que preciso, com intuito de pautar suas atitudes de acordo com o que a empresa preconiza.

Os princípios e as atitudes aqui organizados nos ajudam a escolher o caminho mais adequado diante de situações do cotidiano de trabalho, facilitando a assertividade na tomada de decisões, o esclarecimento de dúvidas e a resolução de conflitos.

Lembre-se: As Lideranças têm uma responsabilidade ainda maior de zelar por este Código, já que devem conduzir pelo exemplo, servindo como modelos positivos e inspiradores.

O Compliance do Grupo IAG Saúde está sempre à disposição para dialogar sobre qualquer situação que esteja ou não descrita neste documento. Aqui, nós prezamos pela colaboração e pela construção coletiva.

***#VamosJuntos transformar o sistema de saúde brasileiro!***

## 2. NOSSOS GUIAS

- As Leis locais, nacionais e internacionais aplicáveis, inclusive as Leis anticorrupção e de sigilo da informação.
- Este Código, as políticas e normas internas do Grupo IAG Saúde.
- Documentos similares produzidos por empresas que reconhecidamente prezam pela Gestão de Pessoas, e que estão disponíveis para consulta na internet – como a Hotmart, cujo código serviu de referência para a elaboração deste instrumento.

## 3. ATITUDES QUE SÃO ESSENCIAIS

Para com todas as pessoas:

- Completo respeito à diversidade de etnia, origem, gênero, orientação sexual, crença religiosa, convicção política ou ideológica, classe social, condição de portador de deficiência, estado civil, idade ou condição física.

Para com os clientes:

- Foco em suas necessidades e expectativas, honestidade, transparência, lealdade, cortesia.
- Respeito às regras, à cultura e aos regulamentos dos locais onde os clientes estão localizados.
- Observação do sigilo e da confidencialidade.

Para com os parceiros e fornecedores:

- Objetividade, honestidade, respeito, transparência, lealdade e cortesia.

Para com os colegas:

- Atitude positiva, colaborativa, leal, honesta, de respeito mútuo e confiança. A hierarquia é determinada pelo conhecimento em determinada atividade.

**Este documento e seus anexos são públicos e suas informações podem ser utilizadas externamente.** Se você o recebeu por engano, favor entrar em contato com o remetente imediatamente e apagá-lo de seus arquivos. Antes de imprimir, pense no meio ambiente.

Para com você:

- Trabalhar com felicidade e de maneira segura

## 4. AÇÕES QUE SÃO ESSENCIAIS

- Preservar o patrimônio de conhecimento, informações, imagem e de reputação: o seu e o do Grupo IAG Saúde.
- Comunicar situações de conflito de interesses próprios com os interesses do Grupo IAG Saúde, de clientes, parceiros e de fornecedores.
- Prezar pela responsabilidade social e ambiental.
- Inadmitir relações comerciais com empresas ou indivíduos que não observem padrões éticos, de saúde e segurança e de direitos humanos compatíveis com os do Grupo IAG Saúde.
- Ser assíduo, pontual, cumprir a jornada de trabalho.
- Realizar as atividades demandadas e/ou inerentes de seu cargo/função de acordo com as instruções, normas e legislação pertinentes às suas atividades, mantendo-se atualizado.
- Guardar absoluta reserva sobre documentos e informações de que tenha conhecimento, independente do meio de recepção ou veiculação, que possa causar prejuízos de qualquer ordem ao Grupo IAG Saúde, a seus funcionários, clientes, fornecedores ou parceiros.
- Atuar de forma colaborativa e solidária com foco na missão, visão e valores organizacionais, atendendo às solicitações do Grupo IAG Saúde.

## 5. AÇÕES QUE SÃO INACEITÁVEIS

- Menosprezar ou desrespeitar as ações descritas neste Código.
- Usar o cargo visando a obter vantagens de qualquer natureza, pessoais ou para pessoas de seu relacionamento.
- Oferecer ou receber presentes e vantagens como meio de exercer influência.

**Este documento e seus anexos são públicos e suas informações podem ser utilizadas externamente.** Se você o recebeu por engano, favor entrar em contato com o remetente imediatamente e apagá-lo de seus arquivos. Antes de imprimir, pense no meio ambiente.

- Ofertar, pagar, prometer ou autorizar um benefício pessoal (seja pagamento ou qualquer outro tipo de benefício), direta ou indiretamente a qualquer agente público ou político de qualquer esfera do governo ou do país.
- Efetuar atos de fraude, corrupção, suborno ou sonegação fiscal, direta ou indiretamente, e qualquer atividade, acordo ou parceria que possa envolver práticas não conformes com a legislação brasileira.
- Oferecer hospitalidade ou entretenimento, realizar doações ou contribuições sociais em nome do Grupo IAG Saúde em desconformidade com suas políticas e normas ou sem a obtenção da autorização interna necessária.
- Cometer, permitir ou ser cúmplice de qualquer tipo de assédio\*.

*\*Assédio é qualquer conduta verbal, virtual ou física com o intuito de humilhar, coagir, rebaixar ou ameaçar a integridade física ou psicológica do outro. Não são aceitas quaisquer formas de assédio, tais como sexual, moral ou de qualquer outra natureza, nem situações que configurem desrespeito, intimidação ou ameaça no relacionamento entre colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico. Ilustramos, a seguir, algumas situações que podem configurar assédio e que não são aceitas, sob nenhuma circunstância na nossa rotina:*

- *A humilhação pública por meio de piadas, insultos e insinuações vexatórias.*
- *Líderes que desrespeitam subordinados e usam de tom de voz e linguagem inapropriados para se referir a eles.*
- *Qualquer tipo de relação entre líder e subordinado, que configure ameaça ou abuso de poder.*
- *O assédio sexual, definido como declarações de afeto não desejadas, carícias não correspondidas ou manifestações não verbais de natureza sexual.*
- *Qualquer assédio contra uma pessoa, ou qualquer situação que contemple os pontos acima, deve ser informado de forma privada ao Líder imediato ou à Direção, sem risco de recriminação algum. A situação será avaliada e as atitudes cabíveis serão tomadas.*

## 6. AMBIENTE DE TRABALHO VIRTUAL E RELAÇÃO COM O PATRIMÔNIO DA EMPRESA

- O Grupo IAG Saúde opera exclusivamente de maneira remota. Por isso, devemos contribuir para uma experiência prazerosa de todos os que trabalham no Grupo IAG Saúde e que se reúnem com membros da nossa equipe.
- Temos que ter o cuidado de tratar assuntos reservados em ambientes reservados, ainda que seja por meio de dispositivos online como Google Meet.
- É proibido o acesso a conteúdos pornográficos, potencialmente violentos ou ofensivos no ambiente virtual de trabalho.
- A comunicação de cunho profissional deverá ser feita por meio do e-mail corporativo, do telefone fixo do Grupo IAG Saúde e/ou do telefone celular, o qual deve permanecer ligado durante todo o expediente de trabalho.
- Trabalho remoto exige disciplina. Não deixe de comparecer às reuniões agendadas, responder a e-mails e mensagens em tempo hábil e entregar as tarefas necessárias no prazo – além de preencher sua agenda de trabalho diariamente.
- Cuidado ao compartilhar telas: Tenha muita atenção quando for fazer apresentações para colegas, clientes e leads. Antes de compartilhar a tela, certifique-se que todas as abas do seu navegador estejam fechadas e desative notificações do WhatsApp, Telegram, e-mail e lembretes. Durante a reunião, mantenha no radar apenas os materiais inerentes ao Meet. Dessa forma, você evita que documentos confidenciais e itens pessoais sejam visualizados pelos participantes.
- Mantenha seu espaço de trabalho organizado: um cenário iluminado, limpo e ordenado, livre de ruídos, é fundamental. Itens pessoais que contribuem para a decoração são bem-vindos, mas não deixe objetos íntimos à vista.
- Esteja presente e não digite durante as reuniões: dê a devida atenção à pessoa que está falando. Evite distrações como, responder e-mails, mexer em apps de conversa ou falar ao telefone. Se não puder participar naquele momento, use o chat para pedir licença e desative os recursos audiovisuais.



- Quando não estiver falando, desligue o microfone: Essa é uma regra básica de etiqueta durante os meets corporativos. Enquanto o colega fala, mantenha o seu microfone no mudo. Assim, será possível evitar interferências indesejadas durante importantes discursos.
- Evite se alimentar durante as reuniões: sabemos que muitas vezes as reuniões online "emendam" uma na outra, porém o ideal é que você separe um tempo para fazer suas refeições e lanches nos intervalos - tanto por questões de saúde (concentrar na alimentação é importante) quanto por questões de postura na reunião.
- Cuide da sua imagem pessoal: aposte em roupas confortáveis para participar das reuniões, mas evite decotes, pijamas e vestimentas não compatíveis com o ambiente de trabalho.
- Verifique os equipamentos: para garantir que não haverá gaps durante a videoconferência, faça testes de conexão, de periféricos como mouse, teclado e fone de ouvido, além do teste de som e imagem da chamada. O mesmo vale para os smartphones.
- Evite as distrações: se você é mãe ou pai de pet sabe o quanto é difícil administrar a atenção com os bichinhos durante o horário de trabalho. E com as crianças não é diferente. Caso os pequenos interrompam a sua participação em uma reunião, sinalize os colegas e peça licença.
- Faça acordos com a sua família: trabalhar perto das pessoas que ama é sempre muito bom. Mas para que isso aconteça de forma assertiva, estabeleça limites com os familiares no momento em que estiver "online" com a empresa.
- Lembre-se: as pessoas querem te ver! Adeque o ângulo da sua câmera, configure o enquadramento no seu rosto e atente-se com a iluminação do local. O Grupo IAG Saúde disponibilizou aos colaboradores todos os equipamentos necessários para o trabalho em home office, como computadores, câmeras e fones de ouvido. Portanto, o ideal é que você participe de todas as reuniões com a câmera ligada. É mais interativo, atencioso e respeitoso.
- Respeite a agenda dos seus colegas: se ela está bloqueada para alguma ocasião no horário desejado, respeite. Não marque reuniões em horário de almoço ou fora do expediente e, tenha controle sobre elas: o invite precisa ser feito com

antecedência e com intervalo de uma reunião e outra – isso vale, inclusive, no agendamento com o cliente.

- E-mail de trabalho: o uso do e-mail corporativo é pessoal e intransferível, sendo o seu acesso liberado de segunda a sexta, de 07 às 20h, e aos sábados, de 07h às 12h.
- Grupo de WhatsApp: a participação no grupo de WhatsApp da organização é pessoal e intransferível. O período para envio de mensagens é de segunda a sexta-feira, de 8h às 18h, e aos sábados, de 08h às 12h. Se precisar enviar uma mensagem fora deste horário, encaminhe para o Administrador do grupo.
- Temas como política, religião, futebol e memes são expressamente proibidos para o bom funcionamento do grupo. Os comunicados oficiais são de responsabilidade dos Times de Marketing, Compliance, bem como Gerências e Diretoria.
- O Grupo IAG Saúde eventualmente promove eventos internos que permitem o consumo de álcool, porém, é preciso que o colaborador tenha a idade mínima legalmente estabelecida para que possa consumir bebidas alcoólicas no local do evento – seja presencial ou virtual – e o consumo deve ser consciente e moderado.

## 7. RELAÇÃO COM COLEGAS DE TRABALHO

- Em casos de relacionamentos familiares/pessoais entre membros da equipe ou prestadores de serviços do Grupo IAG Saúde, as partes envolvidas devem conviver, no trabalho, como colegas de trabalho, não deixando o relacionamento íntimo/pessoal influenciar em suas posturas profissionais. Em nenhuma hipótese qualquer das partes envolvidas na relação pode gerar ou permitir situações de assédio, abuso de poder, conflito de interesses ou desrespeitar quaisquer regras vigentes.
- Não é tolerado que o andamento das operações seja prejudicado pela dificuldade de relacionamento, ou que problemas de afinidade interfiram no desempenho da empresa.

- Iniciar ou dar continuidade a boatos e intrigas é inaceitável.
- Não é permitido infamar a imagem de colegas fazendo comentários vexatórios ou críticas desconstrutivas em relação à sua performance profissional.

## 8. RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

- O Grupo IAG Saúde se compromete a seguir os 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas:
  1. Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos;
  2. Assegurar de sua não participação em violações destes direitos;
  3. Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
  4. Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
  5. Abolir o trabalho infantil;
  6. Eliminar a discriminação no emprego;
  7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
  8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
  9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis;
  10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.
- O Grupo IAG Saúde espera que seus colaboradores, fornecedores e parceiros comerciais também respeitem estes mesmos princípios.

## 9. RELAÇÃO COM FORNECEDORES E PARCEIROS COMERCIAIS

- Todas as negociações com fornecedores e parceiros comerciais devem ser estabelecidas formalmente, com empresas idôneas e que emitam Nota Fiscal.
- Durante a negociação com fornecedores e parceiros comerciais não é permitido estabelecer relações de negócios para ganho pessoal ou para o benefício de familiares ou amigos.
- É permitido indicar fornecedores e parceiros comerciais, desde que não haja nenhum tipo de comissionamento ou bonificação de nenhuma das partes.

## 10. RELAÇÃO COM CLIENTES E PÚBLICO EXTERNO

- Os colaboradores devem identificar as necessidades dos clientes e focar seus esforços no compromisso com a sua satisfação, fornecendo respostas e soluções às solicitações de forma adequada e nos prazos estabelecidos. Nunca deixe de responder, de forma adequada e por pessoas designadas, dúvidas e solicitações, e orientar as pessoas que entram em contato conosco via e-mail, redes sociais, sites ou telefone.
- Durante a prestação de serviços e relação com os clientes, não serão aceitos:
  - o estabelecimento de relacionamento pessoal com os clientes durante e fora do horário e local de trabalho;
  - a expressão de comentários que desmereçam clientes do Grupo IAG Saúde na frente de outros clientes ou parceiros, bem como a divulgação de informações sigilosas entre esses entes;
  - a utilização de vestimenta decotada, transparente, curta, que seja inadequada para a execução das atividades;
  - a participação em eventos dos clientes, exceto em caráter comercial ou relacionado à atividade de comemoração de certificações, e mediante a comunicação à Liderança;
  - a realização de atividades ou a permissão da influência de fatores alheios que entrem em conflito ou prejudiquem o desempenho das suas responsabilidades.

## 11. CONDOTA NAS REDES SOCIAIS E COM VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO

- Não é permitido utilizar linguagem ofensiva ou publicar conteúdos que violem as diretrizes deste Código nos canais de comunicação do Grupo.
- Está autorizada a postagem de conteúdos que contribuam de forma positiva para a imagem do Grupo IAG Saúde.
- Publicações, comentários ou informações relacionadas à estratégia, mercado, projetos, clientes, fornecedores e outras partes interessadas é papel exclusivo da área de Comunicação e Marketing. O Grupo IAG Saúde orienta que os colaboradores compartilhem as informações a partir dos canais oficiais da empresa nas redes sociais.
- Qualquer conteúdo que represente um risco à reputação do Grupo IAG Saúde perante a opinião pública, à continuidade dos negócios ou ao relacionamento com os principais públicos, com potencial para causar prejuízos, não deve ser publicado. Caso contrário, será exigida a exclusão da publicação.
- Não é permitido compartilhar ou responder a comentários, dúvidas ou reclamações de clientes nas redes sociais. Direcione o caso à Liderança ou à área de Comunicação e Marketing, para que possam tomar as medidas cabíveis.
- Apenas a Diretoria, Gerências e a área de Comunicação e Marketing estão autorizadas a falar em nome do Grupo IAG Saúde. Outros porta-vozes devem ser autorizados por esses líderes e gestores, para que haja coerência na imagem que a empresa passa para o mercado por meio dos veículos de comunicação.
- Não é permitido falar em nome da empresa sem que você seja um porta-voz oficial. Caso seja convidado participar de palestras, conferências, apresentações, entrevistas ou qualquer outra forma de comunicação com público externo em nome do Grupo IAG Saúde, procure sua Liderança e o time de Marketing para alinhamento.

- Nenhum material de divulgação do Grupo IAG Saúde (textos, vídeos, imagens) deve ser publicado ou fornecido sem a autorização prévia da área de Comunicação e Marketing.
- É sempre bom lembrar: nosso posicionamento na mídia e com as pessoas com quem convivemos, deve ser sempre de respeito, sem cometer nenhum tipo de discriminação ou julgamento de valor.

## 12. BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADE

- Brindes, presentes e hospitalidades são atos de cortesia, portanto podem ser oferecidos e recebidos de empresas públicas ou privadas desde que sigam os cuidados da nossa Política de Compliance e Anticorrupção.
- As normas anticorrupção nacionais e internacionais possuem padrões muito rígidos em relação a esse assunto. Por isso, é extremamente importante que você leia e entenda a nossa Política disponível em <https://grupoiagsaude.com.br/compliance-igpd/>. Caso ainda tenha dúvidas, consulte o Compliance.

## 13. RESPEITO AOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELLECTUAL E INDUSTRIAL

- É do interesse do Grupo IAG Saúde que os colaboradores e a comunidade possam criar, compartilhar e distribuir conteúdo digital com segurança, sempre respeitando os direitos de propriedade intelectual e industrial tanto da empresa quanto de terceiros.
- É vedado aos colaboradores e fornecedores realizar, incentivar ou facilitar, para si ou para terceiros, o acesso a conteúdo ou produtos, físicos ou digitais, que violem direitos de propriedade intelectual ou industrial da empresa ou de terceiros.

- É vedado aos colaboradores e fornecedores manter ou fazer uso de quaisquer materiais pertencentes ao Grupo IAG Saúde, sejam digitais ou físicos, para fins que não sejam relativos ao exercício profissional no Grupo IAG Saúde, incluindo códigos-fonte, modelos de dados, textos, templates, imagens, conteúdo audiovisual e quaisquer outras informações pertencentes ou obtidas na atividade de trabalho.
- Todos devemos zelar e respeitar as diretrizes de uso da marca do Grupo IAG Saúde e seus produtos. Por isso, solicite esclarecimentos e autorização à área de Marketing quanto à definição e utilização das marcas pertencentes ao Grupo.
- Caso verifique o uso indevido das marcas Grupo IAG Saúde por parte de outros colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros ou outros, comunique prontamente ao time de Marketing.
- No que diz respeito à produção científica, estas devem ser desenvolvidas com ética, rigor técnico, profissionalismo e em conformidade com os regulamentos e normas vigentes. É necessário obter autorização prévia da Diretoria do Grupo IAG Saúde para realização de pesquisa científica e publicação de trabalhos que utilizem dados, instalações, informações, pessoas ou outros recursos da empresa.

## 14. SIGILO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E DADOS DE ACESSO INTERNOS

- Pessoas que tiverem acesso a informações sigilosas sobre a empresa, clientes, parceiros e colaboradores, devem se comprometer a não as divulgar em nenhuma situação.
- Essas informações não devem ser propagadas, nem para o mercado, nem de maneira informal, a colegas de trabalho ou amigos, em situações corriqueiras dentro e fora da empresa.

- Ao ingressar na instituição, todo colaborador deverá utilizar o e-mail corporativo, disponibilizado pela área de Comunicação e Marketing, sendo de responsabilidade do colaborador acompanhar as comunicações diariamente.
- O e-mail corporativo deve ser utilizado única e exclusivamente para os assuntos inerentes e de interesse do Grupo IAG Saúde. A senha de acesso deve ser pessoal e intransferível.
- Cada colaborador, de acordo com suas funções, terá senha pessoal e intransferível para o acesso a softwares, redes sociais, bancos de imagens, sites de compras, entre outros. O uso deste acesso para outras finalidades que não o trabalho, implicará em grave descumprimento deste Código de Ética e Conduta e Políticas Internas.

## 15. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- O Grupo IAG Saúde preza pelo tratamento justo, transparente e legal dos dados pessoais. Pelo rígido cumprimento das leis de proteção de dados e das melhores práticas referentes à questão, o Grupo IAG Saúde adota um conjunto de medidas de segurança para garantir a proteção dos dados pessoais.
- Dessa maneira, quando você, para realizar às suas atividades, utiliza sistemas ou ferramentas do Grupo IAG Saúde que permitem o acesso a dados pessoais, deve agir com cuidado e limitar o processamento dessas informações pessoais somente para cumprimento da finalidade da tarefa em questão, sempre seguindo as políticas internas aplicáveis.

## 16. RELAÇÃO COM O MERCADO E COM OS CONCORRENTES

- Apesar de estarmos sempre muito atentos aos movimentos dos nossos concorrentes, não é permitido que qualquer colaborador, fornecedor, parceiro ou cliente do Grupo IAG Saúde aja de forma ofensiva contra nenhum deles, seja pessoalmente, por meio de redes sociais ou em veículos de comunicação.

**Este documento e seus anexos são públicos e suas informações podem ser utilizadas externamente.** Se você o recebeu por engano, favor entrar em contato com o remetente imediatamente e apagá-lo de seus arquivos. Antes de imprimir, pense no meio ambiente.



- É preciso tratar os concorrentes com respeito e ética, agindo de maneira estratégica, sem ferir os valores da empresa e sem prejudicar a atuação dessas empresas no mercado, de forma desonesta e caluniosa.
- O contrário também não pode acontecer. Os encontros com concorrentes em eventos comuns no mercado são frequentes, portanto, informações sobre o Grupo IAG Saúde não devem ser compartilhadas com funcionários de outras empresas por parte da nossa equipe.
- Todas as informações, estratégias, metas e assuntos tratados internamente devem ser mantidos em sigilo para pessoas de fora do Grupo IAG Saúde.

## 17. RELAÇÃO COM O GOVERNO E ÓRGÃOS PÚBLICOS

- Informações a todas as esferas do governo, inclusive órgãos públicos municipais, estaduais e federais, devem ser fornecidas sempre pela Presidência, Diretoria ou pelo Departamento Pessoal/Jurídico, mediante registro formal.
- Sempre que uma demanda for apresentada por um representante do governo, inclusive processos de fiscalização, a empresa deve fazer tudo que estiver ao seu alcance para obter todos os documentos necessários à fiscalização e avaliação da Empresa, sempre informando ao Departamento Pessoal/Jurídico.
- Participações em licitações públicas ou negociações comerciais com entes públicos devem ser conduzidas com extrema lisura, alinhadas aos valores e diretrizes do Grupo IAG Saúde.
- O Grupo IAG Saúde mantém neutralidade política, não pratica contribuições ou favorecimentos a partidos e organizações políticas, pessoas em cargos eletivos ou em processo de concorrência eleitoral.
- O Grupo IAG Saúde respeita a individualidade dos colaboradores quanto ao engajamento político, desde que suas manifestações ocorram fora das dependências da instituição e não possuam vínculo com a empresa.

## 18. RELAÇÃO COM EMPRESAS PARCEIRAS, EVENTOS E PATROCÍNIOS

- O Grupo IAG Saúde é livre para firmar parcerias com empresas e eventos com os quais tenha compatibilidade de objetivos e valores.
- As relações de parceria e patrocínio devem ser estabelecidas com base nas possibilidades financeiras da empresa e com os potenciais retornos de fortalecimento comercial e de marca que elas puderem oferecer.
- As formas de patrocínio podem ser as mais variadas: apoio institucional, apoio na divulgação, apoio técnico-científico, palestra, estande, fornecimento de brindes, disponibilização de material gráfico, contrapartida financeira para exposição no evento, entre outros.
- Caso algum colaborador tenha sugestão ou identifique uma oportunidade de parceria, deve levar à área Comercial para avaliação.

## 19. PROCESSOS SELETIVOS E CONFLITOS DE INTERESSES

- Colaboradores do Grupo IAG Saúde que tenham o conhecimento de que algum amigo ou parente, de qualquer grau, é candidato a uma das vagas na empresa (indicado por ele ou não) devem informar o fato à área que está realizando o recrutamento durante o processo seletivo.
- Recrutadores que tenham relação de amizade ou parentesco com candidatos não podem participar diretamente das etapas que estes candidatos estiverem envolvidos.
- O processo de seleção deverá ser discutido pelas áreas responsáveis para que as contratações aconteçam sem que haja conflito de interesses de quaisquer partes, principalmente se houver uma relação significativa de hierarquia entre os envolvidos.
- A escolha dos candidatos deve levar em conta as suas competências e aderência aos princípios da empresa, não sendo permitido qualquer tipo de discriminação.

- As decisões profissionais não devem ser influenciadas por interesses pessoais. Em caso da existência de algum conflito de interesse, deve ser comunicada ao Compliance por meio do Canal de Ouvidoria.
- Um conflito de interesses se caracteriza quando o colaborador, seu familiar ou outra pessoa com a qual tenha relacionamento íntimo atua dos seguintes modos:
  - influencia as decisões de negócios do Grupo IAG Saúde por interesses pessoais.
  - utiliza propriedade, informação ou recursos do Grupo IAG Saúde em benefício próprio ou de terceiros.
  - detém participação na composição social ou propriedade em empresas parceiras, clientes ou concorrentes.
  - recebe benefício pessoal ou financeiro na prestação de serviços ou de trabalho para um fornecedor, cliente ou concorrente.
  - mantém outra atividade que afeta negativamente seu desempenho na função ou interfere nas suas responsabilidades e/ou decisões dentro do Grupo IAG Saúde.

## 20. AÇÕES DO COMITÊ DE FELICIDADE NO TRABALHO - FIB

- O Grupo IAG Saúde conta com um comitê, formado por membros da equipe, que elabora, planeja, apresenta e põe em prática as ações voltadas à felicidade no trabalho para o público interno.
- O objetivo deste comitê é aumentar o indicador FIB (Felicidade Interna Bruta) da organização. Ou seja, o "FIB" tem como objetivo elevar a moral coletiva, o sentimento de pertencimento e o prazer em desempenhar as atividades de trabalho.
- Dimensões como governança, meio ambiente, comunidade, educação e cultura são alvos das ações, bem como aspectos do contexto pessoal, como saúde física, bem-estar psicológico e estabilidade financeira.

- É importante compreender que as ações do FIB não devem ser confundidas com promoções de festas, entrega de brindes e concessão de regalias de qualquer tipo.
- A adesão às ações do FIB é facultativa, ou seja, o colaborador participa se assim desejar. No entanto, todas as ações devem ser destinadas a 100% dos colaboradores, ou seja, devem abranger a coletividade.
- Ações destinadas a um só colaborador podem ser organizadas pelos membros da equipe, porém isso não deve ser feito durante a carga-horária de trabalho nem com as ferramentas da empresa. Exemplos: comemoração de formatura, despedida, chá de panela, chá de fralda etc.
- Pode fazer parte do comitê de Felicidade no Trabalho qualquer colaborador do Grupo IAG Saúde. A participação é voluntária e as atividades são desempenhadas dentro da carga-horária de trabalho, com a condição de não prejudicar o desempenho da função principal do indivíduo. Quem quiser fazer parte do comitê ou saber mais informações, deve enviar um e-mail para [felicidade@grupoiagsaude.com.br](mailto:felicidade@grupoiagsaude.com.br).

## ITENS APLICAVEIS A FORNECEDORES E PARCEIROS COMERCIAIS

O Grupo IAG Saúde busca manter parcerias e contratar fornecedores que compartilhem de padrões de ética similares aos seus. As diretrizes descritas aqui são aplicadas a todos os fornecedores e parceiros comerciais.

### 21. CONDUTA E INTEGRIDADE

Os fornecedores e parceiros comerciais jamais devem oferecer ou prometer benefícios pessoais e subornos a qualquer colaborador do Grupo IAG Saúde, com o intuito de ganhar, manter negócios ou vantagens no relacionamento. A integridade é vital para um

**Este documento e seus anexos são públicos e suas informações podem ser utilizadas externamente.** Se você o recebeu por engano, favor entrar em contato com o remetente imediatamente e apagá-lo de seus arquivos. Antes de imprimir, pense no meio ambiente.

relacionamento sustentável e produtivo com todos os fornecedores e parceiros comerciais.

Portanto, devem:

- Cumprir plenamente a legislação e regras aplicáveis ao seu negócio, em vigor nos países onde a empresa atua.
- Atuar com integridade e esforço constante para sustentar os mais altos padrões éticos.

## 22. BRINDES E PRESENTES

O Grupo IAG Saúde entende que troca de brindes e presentes é comum no universo dos negócios.

Entretanto, acreditamos que essa prática deve ser conduzida com cuidado, para que não aparente ou não influencie decisões empresariais e não gere vantagens indevidas.

- Brindes: Os brindes podem ser oferecidos ou aceitos quando se restringirem a materiais corporativos, como garrafinhas, materiais de escritório de pequeno valor, mochilas, sendo distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas.
- Hospitalidades: Convites para viagens e/ou eventos corporativos podem ser oferecidos ou aceitos quando atenderem o legítimo interesse do negócio e seguirem os valores admissíveis:
  - Refeições ocasionais no valor máximo unitário de R\$ 200,00;
  - Passagens em classe econômica;
  - Hospedagem em apartamento standard.
- Presentes: é vedado a oferta ou recebimento de presentes em dinheiro ou equivalente. Presentes que representem homenagens devem ser comunicados a área de compliance antes do seu oferecimento ou no recebimento para

verificação de possíveis conflitos de interesses e recomendação da conduta adequada.

## 23. PARENTESCOS E RELACIONAMENTO AFETIVO

O Grupo IAG Saúde respeita os vínculos afetivos e de parentesco que possam unir seus colaboradores, fornecedores e parceiros comerciais. Entretanto, entendemos que alguns limites precisam ser estabelecidos para evitar conflitos de interesses.

Nossos fornecedores e parceiros comerciais podem ser indicados por um colaborador com quem tenha vínculo de parentesco em qualquer grau, desde que o colaborador não atue/influencie na contratação ou gestão do fornecedor, e que ele formalize a situação para área de Compliance. Acima de tudo, devem ser atendidos os requisitos técnicos e comerciais que assegurem os interesses do Grupo IAG Saúde.

## 24. CORRUPÇÃO, FRAUDES E SUBORNO

O Grupo IAG Saúde não tolera qualquer forma de suborno de seus fornecedores ou parceiros comerciais, nem outras práticas comerciais que possam causar a impressão de manipulação ou influência imprópria.

No âmbito de suas relações comerciais com o Grupo IAG Saúde, os fornecedores e parceiros comerciais comprometem-se a não oferecer, direta ou indiretamente, vantagens de qualquer natureza a terceiros, nem a obter, direta ou indiretamente, vantagens ou promessas de vantagens para si mesmos ou outros que representem ato ilícito em conformidade com as leis anticorrupção vigentes.

O Grupo IAG Saúde espera que seus fornecedores e parceiros comerciais não tolerem gratificações ilegais de qualquer espécie, particularmente nas relações comerciais com órgãos públicos e autoridades nos países em que atuam. Além do mais, os fornecedores e parceiros comerciais asseguram que seus funcionários ajam e procedam com integridade.

Os fornecedores e parceiros comerciais também devem recusar pagamentos facilitadores – ou seja, pagamentos a funcionários públicos não previstos por Lei, com o objetivo de induzir o funcionário público a agilizar ou realizar a execução de uma ação ou serviço a que uma pessoa ou empresa tenha direito normal e legal.

## 25. ÉTICA NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

O Grupo IAG Saúde defende irrestritamente os princípios da concorrência justa e livre como parte fundamental da economia de mercado e espera que seus parceiros comerciais assumam a mesma postura. Os fornecedores e parceiros comerciais devem exercer suas atividades praticando os mais elevados padrões éticos. Espera-se clareza e transparência nas informações prestadas e apresentadas durante as negociações.

A concorrência entre os parceiros comerciais deve ser leal, sendo inaceitável qualquer atitude ilícita para vencer os processos de concorrência. As informações importantes devem ser formalizadas por escrito e é responsabilidade do parceiro comercial informar seus colaboradores, consultores e distribuidores, subcontratados com relação à essas práticas comerciais éticas.

## 26. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os fornecedores e parceiros comerciais devem proteger as informações confidenciais do Grupo IAG Saúde, mantendo-as em segurança, restringindo o acesso a essas informações

**Este documento e seus anexos são públicos e suas informações podem ser utilizadas externamente.** Se você o recebeu por engano, favor entrar em contato com o remetente imediatamente e apagá-lo de seus arquivos. Antes de imprimir, pense no meio ambiente.

àqueles que realmente necessitem conhecê-las para cumprirem suas funções, cientes de que não devem divulgar a outras partes de sua empresa.

É vedado discutir informações confidenciais em áreas públicas, bem como redes sociais, blogs pessoais e/ou corporativos, ou outros meios de comunicação que possam gerar risco de exposição indesejada da informação. Fica proibido divulgar informações confidenciais pertencentes ao Grupo IAG Saúde (tais como dados relativos a aquisições, alienações, planos de negócios, rendimentos, previsões financeiras ou comerciais ou informações concorrenciais que poderiam ser úteis para concorrentes ou danosas para o Grupo IAG Saúde e seus clientes, caso divulgadas).

## 27. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Os fornecedores e parceiros comerciais devem cumprir e fazer cumprir todos os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

As operações de tratamento de dados previstas na relação contratual devem respeitar as finalidades, devendo observar os limites e determinações do Grupo IAG Saúde.

## 28. ADMINISTRAÇÃO DESTE CÓDIGO

Incentivamos os clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros comerciais a comunicarem supostas violações destas diretrizes no canal de ouvidoria do Grupo IAG Saúde que encontra-se na página de formulários de contato, no site do Grupo IAG Saúde: [grupoiaagsaude.com.br/fale-conosco](http://grupoiaagsaude.com.br/fale-conosco).

O Grupo IAG Saúde está comprometido em proteger de retaliação qualquer pessoa que, agindo de boa-fé, registre uma denúncia ou ajude em uma investigação, incluindo, mas não se limitando a: suspensão, assédio, ameaças, intimidação, coação, perda de benefícios, demissão ou qualquer outra forma de discriminação ou punição.

A ação, a omissão ou a conivência que impliquem em desobediência ou inobservância das disposições do Código de Ética e Conduta são consideradas como infração. As penalidades a que os infratores estão sujeitos são:

- o advertência;

**Este documento e seus anexos são públicos e suas informações podem ser utilizadas externamente.** Se você o recebeu por engano, favor entrar em contato com o remetente imediatamente e apagá-lo de seus arquivos. Antes de imprimir, pense no meio ambiente.



- suspensão;
- demissão por justa causa;
- extinção do Contrato de Prestação de Serviço ou de Parceria Comercial.

O Grupo IAG Saúde poderá aplicar uma penalidade para cada infração, nos termos das disposições legais e de acordo com a gravidade da falta e com as circunstâncias atenuantes ou agravantes ao infrator.

- São consideradas circunstâncias atenuantes ao infrator:
  - ter procurado agir, logo após a infração, por sua espontânea vontade e com eficiência, para evitar ou minimizar as consequências do seu ato;
  - ter confessado, espontaneamente, ser o autor da infração.
- São consideradas circunstâncias agravantes ao infrator:
  - ser reincidente;
  - causar sérios problemas ou graves danos;
  - facilitar ou assegurar à execução, a ocultação, a impunidade ou a vantagem de outra infração.
- O e-mail para quaisquer dúvidas, esclarecimentos ou sugestões acerca do Código de Ética e Conduta do Grupo IAG Saúde é: [compliance@grupoaignsaude.com.br](mailto:compliance@grupoaignsaude.com.br)