



Código de **Conduta**



Mensagem do Presidente

O nosso Código de Conduta não é apenas um simples conjunto de normas e compromissos a ser cumprido pelos nossos profissionais. Ele reflete a nossa convicção em estabelecer práticas éticas e de negócios que estejam alinhadas com a honestidade, a integridade e a lealdade que compõem a nossa crença e servem de guia para realizarmos nosso propósito. Ele está pautado nos nossos valores, direcionando a nossa gente na tomada de decisões.

Os resultados dos últimos anos comprovam toda a experiência e a resiliência da Hapvida, assim como a força do nosso modelo de negócio. Tudo isso poderá ser observado neste Código de Conduta, reflexo das atitudes e do excelente trabalho realizado cotidianamente em nossa organização, sempre visando honrar os mais importantes princípios de conduta, ética e moral.

Este Código de Conduta é uma referência para todos. Ele aborda os temas e as diretrizes mais relevantes da companhia, sendo aplicável a toda a liderança, colaboradores, profissionais de saúde e terceiros. O seu conteúdo será constantemente atualizado para garantir a transparência de nossas intenções e uma comunicação aberta da organização com as partes envolvidas e interessadas no nosso negócio. Não toleraremos a falta de compromisso com este Código de Conduta.

O sucesso da nossa companhia norteia-se pelas melhores práticas de Governança Corporativa, Integridade e Compliance. A correta interpretação deste Código de Conduta é um pressuposto fundamental para o adequado desempenho de suas responsabilidades.

Dr. Jorge Pinheiro
Presidente Hapvida



SUMÁRIO

Introdução	4
Missão	4
Visão	4
Valores	4
Condutas institucionais aplicadas	5
Ambiental	5
Social	6
Governança	8
Condutas esperadas dos administradores e colaboradores	9
Compromisso com o acolhimento	9
Cumprimento de leis e normas	10
Combate à corrupção, suborno e fraudes	10
Conflito de interesses	11
Regras para brindes, presentes, hospitalidades e entretenimentos	12
Envolvimento em atividades cívicas, políticas e religiosas	13
Desempenho de atividades paralelas	14
Consumo de bebida alcoólica e outras drogas	14
Porte de armas	14
Regras de vestimenta	14
Proteção do patrimônio, dos recursos e da propriedade intelectual da companhia	15
Uso adequado da internet, e-mails e softwares	15
Relacionamentos com partes interessadas	16
Clientes	16
Médicos e profissionais de saúde	17
Investidores e mercado	18
Terceiros	19
Parceiros para pesquisas e desenvolvimento, patrocínios e doações	21
Administração Pública	21
Concorrência	23
Meios de comunicação, imprensa e mídias sociais	24
Demais stakeholders	25
Violações ao Código de Conduta	26
Pergunte-se	27
Histórico de alterações	28

Introdução

Este Código de Conduta tem como principal objetivo esclarecer os comportamentos adotados e esperados na Hapvida, além das atitudes que precisam ser observadas por todos os nossos administradores, colaboradores, profissionais de saúde e terceiros. O documento ainda demonstra como a companhia se relaciona com partes interessadas e quais as possíveis consequências de descumprimentos.

As diretrizes contidas neste Código de Conduta foram estabelecidas de acordo com a Missão, a Visão e os Valores da companhia:

Missão:

Proporcionar saúde integrada de qualidade, acessível a gerações de brasileiros.

Visão:

Ser reconhecida pela qualidade assistencial e geração de valor para todo o ecossistema da saúde.

Valores:

- Acolhimento
- Comprometimento
- Ética e combate à corrupção
- Inovação e aprendizado
- Respeito
- Responsabilidade Social
- Sustentabilidade
- Eficiência em Custo

A Missão, Visão e Valores são alicerces de nossa estrutura e servem como norteadores para a conduta de todos que atuam em nome da Hapvida, sendo fundamental que, diariamente, cultivemos os princípios da integridade e da transparência, em todos os nossos relacionamentos e tomadas de decisão, procurando assim, incondicionalmente, fazer o certo, mesmo que ninguém esteja olhando.

Uma sociedade cada vez mais sustentável, íntegra, justa e correta começa por cada um de nós!



Condutas institucionais aplicadas

Entendemos que o nosso crescimento, enquanto companhia, está atrelado a cuidados com o meio ambiente e à valorização da responsabilidade social e da diversidade, além de uma efetiva governança, sendo estes pilares fundamentais para que consigamos trazer competitividade e longevidade ao nosso negócio.

Ambiental

Alinhada às boas práticas de sustentabilidade e sendo signatária do Pacto Global da ONU, a companhia está engajada com a proteção do meio ambiente, tendo como premissa base o total cumprimento da legislação aplicável.

Além disso, a gestão dos aspectos ambientais relacionados às nossas atividades tem o objetivo de mitigar impactos e promover o uso eficiente dos recursos naturais.

Nesse sentido, estamos comprometidos a:

- Construir e manter instalações seguindo o viés da sustentabilidade, com foco no cuidado com os recursos naturais e com o meio ambiente;
- Agir de forma preventiva em relação a potenciais riscos ao meio ambiente;
- Preferir a aquisição de produtos e serviços que sejam social e ambientalmente responsáveis, considerando a sua forma de produção;
- Reduzir o consumo, reutilizar e reciclar materiais e produtos, sempre que possível e recomendável, de acordo com padrões de segurança e de qualidade;
- Empenhar esforços para minimizar desperdícios.

Saiba+:

Para mais informações, acesse as Políticas de Sustentabilidade, Meio Ambiente e Combate às Mudanças Climáticas.



Social

• Valorização dos Direitos Humanos

Somos comprometidos em valorizar, respeitar e promover os direitos humanos, buscando prevenir potenciais impactos e violações. A companhia, signatária do Pacto Global, é guiada pelos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos (POs) da Organização das Nações Unidas (ONU), assim como pelas legislações nacionais e internacionais a favor desses direitos.



• Diversidade, inclusão e respeito

Valorizamos o desenvolvimento dos nossos colaboradores, pois o crescimento da companhia está diretamente relacionado ao crescimento de quem faz parte da história e da evolução do nosso negócio.

Para isso, promovemos a diversidade e a dignidade pessoal por meio da inclusão e do respeito, proporcionando um ambiente seguro e com igualdade de oportunidades. Nos posicionamos contrariamente a qualquer tipo de conduta que se caracterize como:

- Assédio moral.
- Assédio ou importunação sexual.
- Práticas discriminatórias, intolerantes ou de incitação ao ódio, seja em relação à orientação sexual, gênero, crença religiosa, ideologia política, idade, raça, origem, cultura etc.
- Ameaça ou intimidação de qualquer natureza.
- Qualquer tipo de violência, seja ela verbal, física ou psicológica.
- Comportamentos ofensivos, nocivos, agressivos, humilhantes ou degradantes.
- Abusos de poder.

Adotamos um posicionamento de tolerância zero, combatendo qualquer prática de assédio moral, sexual e discriminação. Ao se deparar com qualquer situação dessas, mesmo que não seja diretamente relacionada a você, relate ao Canal de Denúncias da companhia.

O acesso ao Canal de Denúncias é gratuito, 24 horas por dia, e se dá pelos seguintes meios:

- **Site:** canaldedenuncias.com.br/hapvidandi
- **Telefone:** 0800 591 5126

Saiba+:

Para mais informações, acesse a Política de Diversidade, Equidade e Inclusão e a Política Contra Assédio e Discriminação.

• **Combate ao trabalho escravo, infantil e violações aos direitos da mulher**

Assumimos também o firme compromisso de eliminar todas as formas de trabalho infantil ou análogo à escravidão, devendo nossos terceiros (fornecedores, parceiros, representantes etc.), em especial, estarem atentos e vigilantes ao tema e, por consequência, não manterem relacionamentos com pessoas ou empresas suspeitas de fazer o uso de qualquer forma de trabalho desumana ou ilegal. Além disso, nos posicionamos firmemente contrários a toda e qualquer modalidade de violação aos direitos da mulher e não medimos esforços para apoiar, valorizar e proteger nossas colaboradoras.

• **Ambiente de trabalho**

Temos o compromisso de sermos justos com nossos colaboradores, mantendo práticas de trabalho baseadas na igualdade, respeito, dignidade e integridade. Para tanto, incentivamos o desenvolvimento de todos, oferecemos uma remuneração justa e condições de trabalho seguras e saudáveis.

Nossos líderes devem apoiar a divulgação do Código de Conduta da companhia, sendo incentivados a liderar suas equipes pelo exemplo, considerando as diretrizes trazidas neste material, sendo dever de todos zelar pela boa reputação da organização e, sobretudo, por um ambiente de trabalho sadio.

Garantimos a segurança de nossos colaboradores por meio da:

- Observância às leis e normas de segurança do trabalho.
- Instalações adequadas e seguras.
- Operações de trabalho seguindo processos e protocolos padronizados e técnicos.

• **Desenvolvimento profissional, educação e treinamentos**

Oferecemos o melhor para garantir a nossa missão, que é a de proporcionar saúde integrada de qualidade, acessível a gerações de brasileiros.

Por isso, buscamos sempre desenvolver e reconhecer nossos talentos internos, bem como promover e incentivar treinamentos e o desenvolvimento dos nossos colaboradores, em especial os das áreas assistenciais.

É responsabilidade dos gestores e lideranças garantir que seus liderados cumpram a grade de treinamentos obrigatórios, bem como liderar por meio do exemplo, orientando, desenvolvendo e acolhendo de forma ética e respeitosa todos os seus liderados.

Estamos empenhados não apenas em atrair, mas sobretudo em reter nossos talentos. Por consequência, priorizamos a contratação de candidatos internos para novas oportunidades que venham a surgir.

Governança

• Governança Corporativa

A companhia é integrante do Novo Mercado da B3, segmento de listagem da Bolsa de Valores que exige, além de bom desempenho financeiro, a adoção de padrões mínimos de governança corporativa.

Por isso, estamos empenhados em manter práticas que reflitam nosso compromisso com a transparência, a equidade, a prestação de contas, a integridade, a ética e a responsabilidade corporativa e socioambiental.



• Integridade e Gestão de Riscos

Com o apoio e aprovação do Conselho de Administração, bem como alinhada com seu valor “Ética e combate à corrupção”, a companhia mantém um programa de Integridade e Compliance consolidado, instituído por um conjunto de ações e mecanismos que visam, principalmente, prevenir, detectar e remediar casos de desvio de conduta, descumprimento a leis e às políticas internas. Nesse sentido, nossos administradores e colaboradores devem, em periodicidade anual, participar de treinamentos sobre as diretrizes apresentadas neste Código de Conduta, bem como sobre as demais políticas que integram o Programa de Integridade e Compliance.

A área de Integridade e Compliance está à disposição para sanar dúvidas sobre o conteúdo deste documento e comprometida em apoiar os diversos temas que contribuam para fortalecer a nossa cultura de integridade. Entre em contato com esse time pelo e-mail **integridade@hapvida.com.br**.

Alinhada às boas práticas de gestão, a companhia adota, ainda, uma robusta estrutura para o gerenciamento efetivo de riscos e controles internos. Todos os nossos colaboradores, em especial as lideranças, estão comprometidos em minimizar riscos ou os seus impactos no nosso negócio.

Saiba+:

Para mais informações, consulte a Política do Programa de Integridade e Compliance e a Política de Gestão de Riscos.

• Privacidade

Zelamos pela proteção dos dados de nossos colaboradores, parceiros de negócios e, especialmente, pelo sigilo médico dos dados de nossos clientes, adotando padrões de boas práticas em segurança da informação, além do uso das melhores tecnologias possíveis e disponíveis.

O tratamento de dados é fundamentado na preservação da privacidade, bem como na inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem, respeitando as disposições e os princípios contidos, especialmente, na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), sendo obrigatório aos nossos colaboradores respeitar as políticas e normativas internas da companhia atreladas à segurança da informação e à proteção de dados.

Saiba+:

Para mais informações, consulte a Política de Privacidade de Dados.

Condutas esperadas dos administradores e colaboradores

Compromisso com o acolhimento

Entendemos que o acolhimento contribui com um ambiente de trabalho saudável e um bom clima organizacional, além de refletir em uma melhor experiência para os nossos beneficiários e colaboradores. Ele deve ser vivenciado em todas as atividades: desde as áreas administrativas até as assistenciais, em todas as unidades, áreas e por todos os colaboradores ou terceiros que atuem em nome da companhia.

Especialmente durante o atendimento aos nossos pacientes, devemos nos colocar no lugar do outro, entendendo e respeitando as necessidades de cada um deles, de modo que hostilidades e agressões, sejam elas verbais ou físicas, nunca sejam toleradas.



Cumprimento de leis e normas

É dever de cada colaborador assumir o compromisso de atuar sempre em conformidade com as regras, cumprindo, por consequência, com todas as leis, regulamentos e normas vigentes aplicáveis ao nosso negócio.

Atuamos em um mercado regulado e, portanto, é necessário que cumpramos, além de todas as leis aplicáveis, cada uma das normas de nossos reguladores, tais como: Instruções Normativas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Regulamento do Novo Mercado da B3, Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), dentre outros. É dever de todos, em especial das lideranças e administradores, garantir o cumprimento dessas diretrizes.

Por fim, é necessário que este Código de Conduta, assim como as políticas, normas, manuais e procedimentos da companhia, sejam rigorosamente observados e cumpridos por todos.

Combate à corrupção, suborno e fraudes

O termo corrupção abrange as esferas pública e privada, e se caracteriza pela promessa, pagamento ou recebimento de dinheiro, bens, direitos ou quaisquer outras vantagens para si ou para outrem, de forma indevida ou ilegal.

Durante o desempenho de nossas atividades, assumimos o compromisso de sermos éticos, de modo que estejamos sempre comprometidos em combater e prevenir qualquer tipo de fraude, corrupção ou práticas semelhantes, independentemente do objetivo ou propósito.

Ninguém deve dar, oferecer, pagar, prometer pagar ou autorizar o pagamento de qualquer importância em dinheiro ou qualquer coisa de valor, benefícios, doações, presentes, empregos, favores ou qualquer vantagem direta ou indireta, ainda que sem valor financeiro, a qualquer autoridade, agente público, representante de associação ou classe, políticos ou candidatos a cargos políticos, representante de órgão ou empresa relacionada à Administração Pública, além de pessoas a eles relacionadas, com a finalidade de facilitar, apressar, burlar, influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para qualquer pessoa, que violem ou comprometam as diretrizes das leis nacionais e internacionais anticorrupção e antissuborno.

Assim, é esperado que nossos administradores, colaboradores, terceiros e demais partes interessadas reportem ao Canal de Denúncias, ao gestor imediato ou à área de Integridade e Compliance, ainda que não se tenha clareza ou certeza, qualquer forma de pressão, oferta ou solicitação por parte de agente público, associação, entidade de classe ou partido político contrária aos princípios e padrões de conduta dispostos neste código.

Adotamos o compromisso de tolerância zero contra essas práticas!

Saiba+:

Para mais informações, consulte a Política Anticorrupção, Antissuborno e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate à Atividades Criminosas.

Conflito de interesses

Os nossos administradores e colaboradores devem evitar todo e qualquer conflito entre os seus interesses pessoais e os da companhia. É fundamental que sejam observadas e cumpridas as disposições previstas neste Código de Conduta e na Política de Conflito de Interesses.



Toda situação de conflito de interesses, seja real, potencial ou aparente, deve ser autodeclarada, sem omissões, pelos administradores e colaboradores. A autodeclaração poderá ocorrer durante o processo de contratação, no formulário anual obrigatório enviado às lideranças ou a qualquer momento, de maneira proativa, por meio dos canais disponibilizados pela área de Integridade e Compliance. A omissão de informações é caracterizada como fraude e passível de penalidades.

O administrador ou colaborador que, por qualquer motivo, tiver interesse particular ou conflitante em determinada deliberação, em especial, no Conselho de Administração ou em qualquer um de seus comitês (estatuários e de assessoramento), no Conselho Fiscal ou na Diretoria Executiva, deverá comunicar imediatamente o fato e abster-se, inclusive, fisicamente, de participar da reunião.

São exemplos de conflitos de interesses:

- Fazer uso de bens, recursos, informações confidenciais e/ou privilegiadas, visando situações que beneficiem a si mesmo ou terceiros.
- Possuir participação financeira ou acionária, direta ou indireta, junto a fornecedores, clientes, terceiros, prestadores de serviços ou concorrentes da companhia.
- Impor, induzir, influenciar ou participar da contratação de terceiros ou na realização de alguma transação ou operação com os quais se tenha algum interesse pessoal.
- Ter um relacionamento de parentesco, íntimo ou proximidade pessoal com outro colaborador, quando exista algum nível de subordinação, seja direta ou indireta, ou, ainda, em que sejam identificadas atividades de revisão ou outra influência.

Saiba+:

Para mais informações, consulte a Política de Conflito de Interesses.

Regras para brindes, presentes, hospitalidades e entretenimentos

É proibido prometer, oferecer, autorizar, dar, aceitar promessa, solicitar ou receber, diretamente ou por meio de terceiros, quaisquer tipos de brindes, presentes, hospitalidades, entretenimentos ou outros benefícios/cortesias de valor superior a 20% (vinte por cento) do salário-mínimo vigente ou que, ainda que de valor inferior, configure vantagem indevida à companhia, a si ou a terceiro.

Embora não incentivado, é permitido a oferta e recebimento se:

- O valor unitário for igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do salário-mínimo vigente.
- Não ocorrer em periodicidade superior a 02 (duas) vezes nos últimos 12 (doze) meses pelo mesmo remetente.
- Houver cumprimento da legislação vigente, políticas e normas internas.
- Não for em dinheiro ou equivalente (ex: voucher, vale-presente etc.), mesmo que em valor inferior ao acima mencionado.
- Não houver negociação em curso entre as partes envolvidas.
- A oferta ou o recebimento do item não gerar nenhum constrangimento ou percepção negativa que afete a imagem da companhia ou de suas partes interessadas.
- Observada a política da empresa do destinatário quanto à permissão do recebimento.
- For livre de pressão, coação, intimidação ou qualquer forma de solicitação prévia.

É proibido ofertar ou receber brindes, presentes, hospitalidades, entretenimentos ou outros benefícios/cortesias a agentes públicos, independentemente do valor e habitualidade, salvo se forem brindes publicitários, contendo logomarca e/ou mensagem institucional da companhia, como: canetas, agendas, calendários etc.

Eventualmente, se a oferta de hospitalidade por um terceiro ou parceiro estiver associada a um evento técnico e relacionado às atividades profissionais do colaborador convidado, totalmente desassociada de atividades de lazer, a área de Integridade e Compliance poderá ser acionada para a análise do caso e concessão de flexibilização para aceite da oferta, conforme diretrizes contidas na Política de Patrocínios, Doações, Contribuições Voluntárias e Incentivo Fiscal.

Ações comerciais ou científicas oficiais promovidas pela companhia podem seguir regras específicas, desde que aderente às demais políticas, em especial às do Programa de Integridade e Compliance, com a devida avaliação da área de Integridade e Compliance.

Tanto na oferta como no recebimento de refeições, o eventual consumo de bebida alcóolica deve, necessariamente, respeitar as previsões legais aplicáveis, assim como a moderação e o bom senso.

Por fim, todo recebimento de brindes, presentes, entretenimento etc., deverá ser declarado à área de Integridade e Compliance pelos meios formais estabelecidos e divulgados.

Envolvimento em atividades cívicas, políticas e religiosas

A companhia acredita na democracia e a exerce em suas ações cotidianas, não tolerando qualquer tipo de imposição política ou religiosa, de modo a prevalecer o respeito mútuo entre opiniões e credos diferentes.

As opiniões políticas, partidárias, ideológicas e religiosas não são utilizadas para influenciar o desenvolvimento profissional, sendo que todos devem cuidar da reputação da companhia, evitando que qualquer posicionamento pessoal seja confundido com o da organização.

Respeitamos o direito de cada administrador e colaborador se envolver em assuntos cívicos, políticos e religiosos, desde que as atividades:

- Sejam voluntárias;
- Ocorram fora do ambiente e expediente de trabalho;
- Não envolvam recursos, ativos, ou marcas da companhia;
- Não tragam prejuízos à reputação da companhia.

Desempenho de atividades paralelas

Nossos administradores e colaboradores podem manter outras atividades, desde que:

- Não haja conflito de interesses entre essas atividades e as desempenhadas em favor da companhia.
- Não afetem negativamente seu desempenho profissional ou interfiram em suas decisões/responsabilidades relacionadas à companhia.
- Sejam desempenhadas fora do ambiente e do expediente de trabalho.
- Não exponham a companhia, direta ou indiretamente, a riscos legais ou reputacionais.

A comercialização de produtos pessoais dentro de nossas unidades não é autorizada. Eventuais exceções deverão ser avaliadas e aprovadas pelas lideranças das unidades, bem como pela área de Integridade e Compliance.

Consumo de bebida alcoólica e outras drogas

É expressamente proibida a compra, a venda, o porte ou o consumo de substâncias ilícitas ou que possam afetar o comportamento, o julgamento profissional, a segurança e a vida de si e de outros durante o exercício profissional e nas dependências das unidades da Companhia.



Da mesma forma, é terminantemente proibido o uso ou o desvio de drogas que causem dependência.

Porte de armas

É terminantemente proibido o porte ou a posse de arma de qualquer natureza, seja ela de fogo ou branca, nas dependências das unidades da companhia, salvo quando devidamente autorizado em razão do exercício da profissão e desde que seguidos os protocolos de segurança definidos.

Regras de vestimenta

Orientamos os colaboradores da área assistencial a utilizarem a vestimenta oferecida pela organização, com o intuito de promover um ambiente padronizado, seguro e aderente às normas sanitárias. Também incentivamos e fiscalizamos a utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI) necessários às atividades laborais, fornecidos gratuitamente pela companhia.

Para os colaboradores que atuam em áreas administrativas não há obrigatoriedade do uso de vestimenta padrão, porém é importante que todos cuidem da imagem pessoal e da companhia, respeitando as orientações oficiais de vestimenta.

Além disso, com objetivo de manter um ambiente neutro e harmônico, não é permitido o ingresso nas dependências da companhia com vestimentas ou adereços de cunho religioso, político, bem como de times de futebol.

Proteção do patrimônio, dos recursos e da propriedade intelectual da companhia

Nosso patrimônio inclui bens tangíveis (instalações, equipamentos, sistemas de tecnologia da informação etc.) e intangíveis (propriedade intelectual, know-how, informações comerciais estratégicas e técnicas relevantes etc.), devendo ser utilizado de forma correta e estritamente para finalidade profissional, em benefício da companhia.

É essencial que todos zelem pelos processos, serviços, resultados, sistemas, marcas, patentes, protocolos, metodologias e estratégias da companhia, protegendo-os de qualquer uso incorreto, desautorizado ou ilegal, não sendo permitido, portanto, que eles sejam repassados a terceiros ou utilizados em benefício próprio.

Nossos bens não poderão ser utilizados para fins pessoais, sendo proibida a utilização de equipamentos, instalações, recursos e meios eletrônicos da companhia para fins particulares, devendo o colaborador responsabilizar-se pela salvaguarda e proteção dos ativos em seu poder ou a ele delegados.

Os materiais elaborados, produzidos e utilizados no decorrer do trabalho, ou em razão deste, são de propriedade da companhia, sendo protegidos pelas leis de direito autoral, não sendo permitido reproduzir, distribuir ou alterar materiais cujos direitos autorais estejam protegidos por lei.

Uso adequado da internet, e-mails e software

Informações e documentos corporativos salvos nos computadores, celulares e demais dispositivos eletrônicos fornecidos pela Hapvida aos seus administradores, colaboradores, profissionais de saúde e terceiros, inclusive e-mails trocados por meio da conta profissional, pertencem à companhia.

Por isso, tais equipamentos, informações e documentos podem ser monitorados, inspecionados e acessados pela companhia a qualquer momento, sem notificação prévia aos colaboradores responsáveis pela guarda destes dispositivos ou documentos.

É proibida a utilização de equipamentos ou documentos com conteúdo ilegal ou, ainda, que possam comprometer a imagem e reputação da companhia. Também é proibido o uso ou instalação de softwares não homologados ou piratas, bem como o compartilhamento de senhas ou dados confidenciais ou protegidos por sigilo legal com terceiros não autorizados.

Saiba+:

Para mais informações consulte a Política de Segurança da Informação.

Relacionamentos com partes interessadas

Clientes

Nosso time está comprometido em oferecer produtos e serviços de qualidade aos nossos clientes, tratando cada um com respeito e dignidade, de modo que as relações de confiança e credibilidade prevaleçam.



Nossa principal diretriz é o atendimento de maneira acolhedora, sem discriminação de qualquer natureza, tendo como objetivo a atenção à saúde, agindo com o máximo de zelo, aderência aos protocolos estabelecidos e transparência, aplicando todos os recursos disponíveis. Não são toleradas quaisquer atitudes que não sejam respaldadas pela ética, pela legislação vigente ou pelas evidências ou consensos científicos. Além disso, todos os produtos e serviços prestados devem levar em consideração, principalmente, a segurança e a saúde de nossos beneficiários e pacientes.

Atuamos com o conceito de Gestão Integral de Saúde, zelando pela promoção de um ambiente e sociedade saudáveis, na busca pela prevenção e cuidado à saúde, acreditando na importância da inovação associada à contínua excelência e qualidade, atreladas à máxima eficiência de custos, para garantir melhores condições aos nossos beneficiários.

As informações de nossos beneficiários são sempre tratadas de forma confidencial, bem como as relações entre médico e paciente são mantidas em sigilo absoluto.

Por fim, reforçamos que nosso atendimento, independentemente da postura do cliente, será sempre acolhedor e respeitoso. Ressaltamos, também, que a companhia não aceita agressões físicas e/ou verbais em suas unidades e espera cordialidade recíproca de seus clientes.

Médicos e profissionais da saúde

Prezamos pelo respeito e autonomia das decisões técnicas tomadas por nossos Médicos e demais profissionais de saúde, sendo o bem-estar e a segurança dos nossos beneficiários a prioridade, de modo que fatores externos ou sem amparo científico não se sobrepõem à saúde do paciente.

Nosso relacionamento com esses profissionais tem como alicerces a ética, a integridade, a credibilidade e a transparência, de modo a gerar valor aos nossos clientes e à sociedade.

Por fim, cabe aos nossos Médicos e demais profissionais de saúde, além de nossos administradores, seguir as diretrizes listadas neste Código de Conduta, bem como os preceitos definidos no Código de Ética Médica e nas demais normas profissionais aplicáveis pelos conselhos de classe, como: Conselho Federal de Medicina (CFM), Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), Conselho Federal de Odontologia (CFO), Conselho Federal de Psicologia (CFP), Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFITO) etc.

Investidores e mercado

Estamos continuamente empenhados em proporcionar rentabilidade superior aos nossos investidores, protegendo os ativos e aumentando o valor dos investimentos por meio da utilização consciente e responsável dos recursos financeiros.



O relacionamento com nossos investidores é pautado em:

- Justiça e equidade;
- Transparência das informações e nas relações;
- Veracidade e precisão na prestação de contas;
- Cumprimento das leis, regras e regulamentos que regem a divulgação de informações, em especial do Regulamento do Novo Mercado da B3 e das instruções normativas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Prezamos pela análise dos impactos das nossas decisões sobre os investidores e pela busca da comunicação de forma precisa, clara, eficaz e apropriada, adotando rígidos controles, fluxos e procedimentos. Com base em uma governança responsável e eficaz, adotamos ainda controles adequados e robustos com relação a transações com partes relacionadas.

Saiba+:

Em caso de dúvidas ou se desejar saber mais sobre nossa relação com investidores, acesse nosso website: <https://ri.hapvida.com.br/>.

Transparência nos registros contábeis

Todos os ativos, passivos, receitas e despesas são registrados nos livros contábeis da companhia, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil que incluem as normas da CVM e da ANS, e com as políticas contábeis estabelecidas pela companhia.

Todas as transações comerciais cumprem os procedimentos internos, sendo assim respeitadas as alçadas de aprovação de cada gestor responsável. Esse cuidado é fundamental no combate à corrupção e a fraudes.

Negociação de títulos, valores mobiliários e divulgação de informações confidenciais relevantes

Entendemos que informações confidenciais relevantes são informações ainda não divulgadas ao mercado pela companhia e que um investidor razoável consideraria relevante para a tomada de decisão de investimento. É proibida a divulgação dessas informações.

Portanto, é dever dos nossos administradores e colaboradores manter o sigilo das informações confidenciais relevantes, que somente serão reveladas ao mercado, se for o caso, por porta-vozes devidamente designados. É vedado aos administradores e colaboradores, bem como aos seus parentes e pessoas próximas, a negociação e/ou o aconselhamento ou sugestão sobre negociações de títulos ou ações da Hapvida Participações e Investimentos S.A. quando conhecedores de informações confidenciais relevantes ou quando estiverem sujeitos a períodos de vedação ou bloqueio. Essa mesma regra se aplica a fornecedores ou terceiros que, porventura, venham a ter acesso a informações confidenciais relevantes.

Administradores e colaboradores não devem se valer de informações para obter, direta ou indiretamente, para si ou para terceiros, quaisquer vantagens pecuniárias, inclusive por meio da compra ou venda de valores mobiliários de emissão da Hapvida Participações e Investimentos S.A., devendo haver especial cuidado para que não ocorram cenários de conflitos de interesse em razão do acesso a informações confidenciais por conta de seus cargos ou funções.

Saiba+:

Para mais informações, consulte a Política de Negociação de Valores Imobiliários e a Política de Divulgação de Fato Relevante.

Terceiros

Consideramos como terceiros todos os parceiros, fornecedores, representantes comerciais e subempreiteiros que prestam serviços, fornecem materiais/produtos ou atuam em nome da companhia.

A fim de promover um ambiente justo e comprometido com o desenvolvimento sustentável, a companhia espera e exige que os terceiros com os quais mantém relacionamento estejam alinhados com as mesmas diretrizes norteadoras de conduta aplicáveis aos seus colaboradores, bem como que estejam comprometidos com os valores da Hapvida.

A contratação de terceiros acontece de acordo com as necessidades e diretrizes contidas em política interna da companhia. O processo ocorre após rigorosa avaliação de qualificação técnica e de integridade do terceiro. Em geral, todas as comunicações com terceiros devem ocorrer, exclusivamente, por meio de e-mails e telefones corporativos.

Assumimos o compromisso de tratar todos os terceiros com justiça, isenção e profissionalismo, rejeitando qualquer tentativa, ou mesmo aparência, de favorecimento.

Além do cumprimento às diretrizes dispostas neste Código de Conduta, esperamos também que os terceiros com os quais nos relacionamos respeitem:

- Os preceitos legais, combatendo práticas de corrupção e outros atos lesivos (Lei Anticorrupção nº 12.846/13 e Decreto Regulamentador).
- O direito à livre-concorrência (Lei de Defesa da Concorrência nº 12.529/11).
- As diretrizes legais quando da interação com a Administração Pública.
- Os requisitos legais vigentes associados à preservação do meio ambiente, quando aplicáveis ao objeto do contrato.
- A legislação trabalhista, bem como as Convenções da Organização Mundial do Trabalho (OIT) ratificadas pelo Brasil.
- Os Direitos Humanos.
- A Proteção de Dados e a Segurança da Informação.
- O compromisso de autodeclarar situações que configurem aparente, potencial ou real conflito de interesses.

Nossos representantes comerciais passam por processos constantes de qualificação, devendo ter, além da observância às disposições acima descritas:

- Empenho em agir de forma ética e moral no relacionamento com clientes, nos termos das disposições deste Código de Conduta;
- Compromisso de atuação comercial digna e transparente;
- Proibição de fornecimento de informações enganosas ou irreais sobre os planos e serviços ofertados;
- Vedação de alteração ou manipulação do teor de documentos ou informações;
- Estarem formalmente constituídos e habilitados para a prestação desse tipo de serviço, à luz da legislação vigente, em especial às leis fiscais/tributárias.

Saiba+:

Para mais informações, consulte a Política de Análise de Integridade de Terceiros e as políticas de compras e homologação.

Parceiros para pesquisas e desenvolvimento, patrocínios e doações

Para viabilizar pesquisas e desenvolver novas técnicas na área da saúde, incentivamos a manutenção de relacionamentos com parceiros na indústria. Nesse sentido, as ações de parceria adotadas pela companhia têm como objetivo a promoção de uma saúde de qualidade aos nossos beneficiários, selecionando apenas parceiros íntegros e que não comprometam a imagem e reputação da companhia.

Pesquisas científicas

As atividades da companhia voltadas para esse tema visam, principalmente, proporcionar uma saúde de qualidade aos nossos beneficiários e à sociedade.



Atividades educacionais

Incentivamos cursos que objetivam o desenvolvimento dos profissionais da companhia, visando aprimorar o atendimento aos nossos beneficiários, além de promover melhores práticas e protocolos de saúde.

Atividades de pesquisa e desenvolvimento seguem diretrizes específicas e, quando necessário, devem envolver a instância responsável por ética em pesquisa da Hapvida, além de seguir regras específicas para aprovação.

Além disso, os colaboradores que atuam em tais projetos devem agir de maneira imparcial, ética e profissional, de modo a respeitar a legislação aplicável e o nosso Código de Conduta.

Por fim, oportunidades de patrocínios, doações, contribuições voluntárias e incentivos fiscais, independentemente se relacionadas a pesquisas e desenvolvimento ou a outro tema, devem respeitar a política interna, em especial as regras para avaliação e aprovação desses projetos.

Saiba+:

Para mais informações, consulte nossa Políticas de Patrocínios, Doações, Contribuições Voluntárias e Incentivo Fiscal.

Administração Pública

Nossas relações com a administração pública e com agentes públicos são estritamente institucionais e acontecem respeitando a legalidade, a transparência, a ética e a integridade, devendo os nossos profissionais respeitar as políticas internas que trazem as diretrizes a serem seguidas nestes contatos.

Contratos públicos e licitações

Nossos colaboradores e representantes que interagem ou participam de projetos ou processos com entidades públicas têm a obrigação de conhecer e cumprir integralmente a legislação aplicável, por exemplo:

- **Lei nº 14.133/2021** (Lei de Licitações)
- **Lei nº 12.846/2013** (Lei Anticorrupção e seu respectivo Decreto Regulamentador)
- **Lei nº 8.429/1992** (Lei de Improbidade Administrativa)

Esses colaboradores e representantes devem, ainda, atuar conforme diretrizes dispostas neste Código de Conduta e nas orientações e regras contidas nas demais políticas e normas da companhia, em especial a Normativa de Contratos com a Administração Pública e a Política Anticorrupção, Antissuborno e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate à Atividades Criminosas.

Saiba+:

Para mais informações, consulte a Normativa de Contratos com a Administração Pública e a Política Anticorrupção, Antissuborno e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate à Atividades Criminosas.

Interações com Pessoas Expostas Politicamente (PEP)

Pessoas Expostas Politicamente são pessoas que exercem ou exerceram, no Brasil ou no exterior, algum cargo, emprego ou função pública relevante ou que têm, nessas condições, familiares, representantes ou, ainda, pessoas de seu relacionamento próximo.

A contratação de agentes públicos ou PEPs não será permitida para a busca de qualquer tipo de acesso facilitado perante órgãos públicos ou autoridades, sendo também vedada a obtenção de informação privilegiada. Desta forma, comprometemo-nos a:

- Garantir que a escolha se paute, exclusivamente, pela qualificação profissional.
- Analisar a compatibilidade da contratação com as regras que evitam conflito de interesses da companhia.
- Verificar se o candidato está obrigado a cumprir período de afastamento ou quarentena do setor em que atuava quando exercia o cargo ou função pública.
- Ofertar remuneração condizente e adequada com a qualidade e relevância do serviço prestado pelo indivíduo a ser contratado.

Empresas e terceiros que tenham PEPs em seu quadro societário são avaliados criteriosamente pela área de Integridade e Compliance, e, se necessário, a sua contratação dependerá da aprovação de alçadas competentes, conforme políticas internas.

Compromisso com o combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento de atividades criminosas

Somos contra o financiamento de atividades ilegais e adotamos mecanismos específicos para a prevenção de crimes qualificados, como lavagem de dinheiro, financiamento a facções criminosas e financiamento ao terrorismo. Nesse sentido, em cumprimento às diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), adotamos diversas providências específicas sobre o tema associadas ao mercado de planos de saúde, conforme política própria.

Saiba+:

Para mais informações, consulte a política Anticorrupção, Antissuborno e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate à Atividades Criminosas.

Cooperação com investigações e fiscalizações

Cooperamos e não atrapalhamos nenhuma atividade investigativa e/ou fiscalizatória de órgãos, entidades ou agentes públicos, de modo que os nossos colaboradores não dificultam essas atividades, sendo vedado qualquer tipo de intervenção, principalmente se esta visar favorecimento próprio ou da companhia. Sempre que necessário, nossos colaboradores devem solicitar apoio da área Jurídica e/ou de Integridade e Compliance.

Vedação a doações políticas

Reforçamos que, por não nos envolvermos em atividades político-partidárias, não realizamos contribuições financeiras ou doações políticas que se destinem a candidatos, partidos políticos, representantes de partidos ou campanhas afins. Nossos colaboradores e administradores podem realizar doações como pessoa física, desde que não o façam em nome da companhia ou para favorecer a Hapvida.

Concorrência

Estamos comprometidos a competir no mercado de forma transparente, independente e honesta, baseando nossos esforços, exclusivamente, nos méritos de nossas propostas comerciais, na força de nossas marcas e na qualidade dos nossos serviços, garantindo um relacionamento justo e respeitoso com os concorrentes.

Seguimos a legislação e normas aplicáveis e, conseqüentemente, repudiamos toda e qualquer prática de espionagem, formação de cartel e demais práticas desleais e anticoncorrenciais.

Ainda, no que se refere a operações de Fusão e Aquisição (M&A), reforçamos especial zelo quanto ao cumprimento das diretrizes aplicadas, em especial, às diretrizes do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

Saiba+:

Para mais informações, consulte a Normativa Antitruste e de Defesa da Concorrência.

Meios de comunicação, imprensa e mídias sociais

Meios de comunicação

Acreditamos no poder da comunicação para a promoção de transparência e integridade na companhia. Desse modo, investimos em canais oficiais e ferramentas que permitam melhorar o relacionamento com os nossos públicos, incentivando a expressão individual, o livre pensamento e opinião, além da troca mútua e respeito junto aos nossos administradores, colaboradores, clientes, investidores, terceiros e demais partes interessadas.



Imprensa

Pautamos nosso relacionamento com a imprensa sob os preceitos da transparência, honestidade e credibilidade. Tal postura garante a projeção de uma imagem coerente com os nossos valores junto a clientes, beneficiários, investidores, terceiros e público em geral.

Para tanto, promovemos e seguimos as seguintes orientações:

- Todo contato com a imprensa, seja impressa ou virtual, tais como: jornais, redes de televisão, perfis ou canais de redes sociais etc., deve ser intermediado pela área de Relações Públicas da companhia;
- É proibido dar entrevistas em nome da companhia sem a autorização prévia da área de Relações Públicas.

Além da possibilidade de transmissão de informações incorretas e inadequadas, as condutas acima podem causar sérios danos à imagem do colaborador e da própria companhia.

Em entrevistas relacionadas à vida pessoal de nossos colaboradores, orientamos a não expor o nome da Hapvida, de modo a não associar a imagem da companhia às suas próprias opiniões.

Mídias sociais

Não admitimos, em quaisquer meios de comunicação externos ou mídias sociais, a:

- Utilização de imagens internas e informações da companhia sem a autorização do Marketing, exceto se tiverem sido divulgadas previamente nos canais oficiais.
- Utilização de marcas da companhia sem prévia autorização do Marketing.
- Manifestações de opiniões pessoais que deem a entender que sejam decorrentes de posicionamento oficial da companhia.
- Exposição de informações sobre pacientes, usuários, parceiros de negócios e outras pessoas que se relacionem com a companhia no exercício de suas atividades.
- Manifestação de ideias ou posicionamentos que violem a lei, que configurem discriminação ou discurso de ódio.

Demais stakeholders

Pautamos nossas interações com sindicatos, entidades de classe, associações civis, fundações e outros *stakeholders* com base em nossos valores, bem como fundados nos princípios de integridade, observando as leis e seguindo as melhores práticas de governança.



Violações ao Código de Conduta

Consequências

As diretrizes aqui expostas fortalecem a nossa cultura de integridade, prezando pela transparência e pela conduta de fazer o certo sempre, prevenindo atos que prejudiquem a reputação, imagem ou a sustentabilidade dos negócios da companhia. Tais diretrizes são respeitadas por todos os públicos que se relacionam com a organização, independentemente do cargo, sendo que o desrespeito ao conteúdo abordado neste Código de Conduta acarretará a aplicação de penalidades, conforme política interna e/ou deliberações da Comissão de Medidas Disciplinares.

As penalidades são sempre aplicadas de forma justa e imparcial. No caso de terceiros, essas violações poderão levar a multas ou, até mesmo, à rescisão do(s) contrato(s) existente(s).

Caso as violações praticadas configurem crime, a companhia comunicará tais fatos às autoridades competentes, sem prejuízo das sanções acima descritas.

Saiba+:

Para mais informações consulte a Política de Consequências.

Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias está disponível para todos os nossos administradores, colaboradores, clientes e terceiros que, ao identificarem descumprimentos ao Código de Conduta, nossas políticas ou leis aplicáveis ao nosso negócio, queiram relatar o ocorrido.



As denúncias são recebidas por empresa independente e especializada, garantindo sigilo absoluto e confidencialidade. Ainda, a companhia mantém controles para evitar que retaliações sejam praticadas contra o denunciante que atuar de boa-fé.

Saiba+:

Para saber mais consulte a Política de Denúncias e Não Retaliação.

Nenhuma medida disciplinar ou punição é aplicada sem que a investigação tenha sido encerrada e que se tenha concluído pela procedência do relato.

O acesso ao Canal de Denúncias é gratuito, 24 horas por dia, e se dá pelos seguintes meios:

- **Site:** <https://www.canaldedenuncias.com.br/hapvidandi/>
- **Telefone:** 0800 591 5126

Pergunte-se

Quando se deparar com uma dúvida sobre questões éticas, aparentes conflitos de interesses ou qualquer outro tema atrelado à área de Integridade e Compliance, tente responder às seguintes perguntas:

- Minha ação vai ferir as condutas listadas no Código de Conduta?
- Isso poderia prejudicar a reputação ou imagem da companhia?
- Minhas ações são ilegais?
- Serei injusto(a) ou desonesto(a) se adotar essa conduta?
- Minhas ações podem prejudicar o coletivo?
- Deixarei de dormir tranquilo(a) após esta conduta?
- Minha ação descumpre o código de ética da minha profissão?

Caso você responda “sim” a uma ou mais perguntas acima, significa que você poderá cometer algum desvio de conduta, colocando-se em risco ou comprometendo a imagem e reputação da companhia.

A área de Integridade e Compliance está à disposição para sanar quaisquer dúvidas sobre o conteúdo deste documento e comprometida em apoiar os diversos temas que contribuam para fortalecer nossa cultura de integridade.

Entre em contato com esta área pelo e-mail **integridade@hapvida.com.br** ou demais formas de contato divulgadas internamente.

Histórico de alterações

Data	Versão	Área	Descrição da atividade
01/08/2014	1.0	Presidência Executiva	Aprovação
09/02/2018	2.0	Conselho de Administração	Aprovação
09/08/2018	3.0	Conselho de Administração	Aprovação
22/09/2021	4.0	Conselho de Administração	Aprovação
19/04/2022	5.0	Conselho de Administração	Aprovação
24/05/2023	6.0	Conselho de Administração	Aprovação
26/02/2025	7.0	Conselho de Administração	Aprovação

