

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA



odontolive
PLANOS ODONTOLÓGICOS



MENSAGEM DO DIRETOR EXECUTIVO

“Temos um compromisso com a conduta ética empresarial, e este Código de Conduta é instrumento para aprimorarmos a cada dia as nossas práticas de Governança.”

CAROS COLABORADORES:

Este Código foi preparado para orientar nossos colaboradores, prestadores de serviço, fornecedores e clientes, sobre como agir nas diversas situações cotidianas, sempre alinhado com os nossos valores e princípios. Consulte-o quantas vezes for necessário.

Temos um compromisso com a conduta ética empresarial, e este Código de Conduta é instrumento para aprimorarmos a cada dia as nossas práticas de Governança.

Somos uma empresa que se preocupa com a satisfação dos clientes, com crescimento de forma consciente, prezando sempre pela transparência.



2. LEIS, NORMAS E REGULAMENTOS:

Cumprimos com a legislação brasileira, com as normas e os regulamentos vigentes, trabalhando sempre com dedicação, clareza e prontidão nas respostas e nos relatórios para o órgão regulador.

Pautaremos nossas decisões e ações com base nas orientações e princípios estabelecidos neste Código e na legislação vigente, observando de maneira consciente e responsável nossas obrigações.

3. A QUEM SE APLICA O CÓDIGO

Esse código foi criado para você colaborador, prestador de serviço, corretor, administrador de planos odontológicos, dentista credenciado, e a todos que mantém relacionamento com a Odontolive.

Para simplificar, chamaremos de **“PRESTADORES DE SERVIÇO”** os corretores, as administradoras de planos odontológicos, os dentistas credenciados e os fornecedores de produtos e serviços.

Chamaremos de **“COLABORADORES”** todos aqueles que atuam internamente na Odontolive.

E por fim, chamaremos de **“BENEFICIÁRIOS”** todos os clientes e usuários dos planos odontológicos.

“Pautaremos nossas decisões e ações com base nas orientações e princípios estabelecidos neste Código e na legislação vigente, observando de maneira consciente e responsável nossas obrigações.”

4. MISSÃO, VISÃO E VALORES:

MISSÃO: Promover saúde, através de soluções inovadoras que transformem a vida dos nossos clientes, colaboradores e sociedade.

VISÃO: Ser referência nacional em saúde pela inovação dos produtos, qualidade dos serviços prestados e confiabilidade da marca.

VALORES: Ética e seriedade definem o nosso caráter. O respeito às pessoas acima de tudo, transmitem confiança a todos que se relacionam com a empresa.

RESPONSABILIDADE SOCIAL: Temos o compromisso com a busca da melhor qualidade de vida para os colaboradores e seus familiares, o meio ambiente e a sociedade.

EXCELÊNCIA: Procuramos cumprir os padrões de qualidade na prestação de serviços, para obter reconhecimento e ampliar a satisfação do cliente.

SUSTENTABILIDADE: Manutenção de processos e produtos que garantam a entrega do melhor serviço com lucratividade.

5. DIRETRIZES GERAIS

5.1. RELAÇÃO COM O BENEFICIÁRIO

Os beneficiários de nossos produtos e serviços são o motivo de existirmos, por isso conduzimos todas as coisas com responsabilidade, ética, transparência e dedicação.

Buscamos um relacionamento sólido, duradouro, cooperativo e equilibrado que resulte em harmonia de interesses, propiciando a melhor experiência aos nossos beneficiários.

Presamos pela ética, integridade e a nossa reputação. Esses princípios são inegociáveis no relacionamento com os nossos beneficiários.

Temos o compromisso de manter a confiança em nós depositada.

Estamos comprometidos com a prestação de serviços de qualidade que refletem nossa capacidade profissional, buscando atender cada necessidade específica dos nossos beneficiários.

Respeitamos as normas e regras profissionais aplicáveis a nós, trabalhamos ativamente com os órgãos reguladores que supervisionam nossa conduta profissional para garantir que essas regras e normas atendam às necessidades em constante mudança do mercado.

5.2. RELAÇÕES DE TRABALHO

Queremos que o ambiente de trabalho seja ético, que inspire responsabilidade, compromisso e confiança, mas, também, que seja um ambiente leve, saudável, seguro e agradável. O relacionamento entre os colaboradores deve ser acolhedor, baseado principalmente no respeito e na igualdade de direitos. É dever de todos zelar por esse ambiente.

Devemos respeitar uns aos outros com suas diferenças, sempre empenhados em proporcionar um ambiente inclusivo.

Não toleramos qualquer tipo de discriminação, intimidação e assédio. Qualquer uma dessas posturas, motivadas por questões de faixa etária, deficiência, gênero, políticas, nacionalidade, religião, orientação sexual, etnia, de cor, culturais, raciais, ou

“destacamos, a seguir, atitudes que são consideradas inaceitáveis, inegociáveis e terminantemente proibidas em nosso ambiente de trabalho, ”

“Se você presenciar ou vivenciar qualquer situação contrária ao Código de Conduta, você deve conversar sobre a situação com o seu superior hierárquico.”

qualquer outra, não serão permitidas.

Nos casos em que colaboradores tenham relacionamento afetivo ou de parentesco na empresa, estes devem obrigatoriamente manter vínculo estritamente profissional. São vedadas quaisquer situações que configurem conflitos de interesses, favorecimentos pessoais, cargos sujeitos a nível de hierarquia, demonstrações públicas de afeto nas dependências da empresa ou discussões e interferência na rotina de trabalho por questões particulares.

Proporcionamos oportunidades iguais de acesso ao trabalho, ao desenvolvimento e ao crescimento profissional por meio de processos e treinamentos.

Os gestores da Odontolive devem ser exemplos no cumprimento das orientações aqui estabelecidas.

Devem ter como responsabilidade divulgar e alinhar as suas equipes para o cumprimento das normas e diretrizes internas da Odontolive.

Se você presenciar ou vivenciar qualquer situação contrária ao Código de Conduta, você deve conversar sobre a situação com o seu superior hierárquico.

Você também pode reportar o ocorrido diretamente ao canal de denúncia.

5.3. COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS NAS DEPENDÊNCIAS DA ODONTOLIVE

Permitimos a comercialização de produtos nas dependências da Odontolive desde que não prejudique o desenvolvimento do trabalho, que os produtos não tenham procedência irregular, e que não conflitem com os negócios, interesses e setores de atuação da Odontolive. Contudo, fica vedada a comercialização de qualquer produto para nossos beneficiários e prestadores de serviço, que não esteja inserido no portfólio da Odontolive.

5.4. USO DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

O uso de ferramentas tecnológicas deverá observar o disposto em lei, além de não poder contrariar os valores e diretrizes internos da Odontolive.

É expressamente vedado o uso de equipamentos (computadores, aparelhos celulares etc.) e ferramentas corporativas (e-mail, sistema etc.), para uso pessoal.

5.5. VESTUÁRIO

Esperamos que os colaboradores usem roupas adequadas e compatíveis com o ambiente de trabalho e eventos corporativos. Isso não significa renunciar ao seu estilo, respeitamos a opinião individual.

Nas áreas em que o uniforme for de uso obrigatório, estes devem ser utilizados conforme orientações fornecidas pelo departamento de Recursos Humanos.

5.6. PARENTESCO

Consideramos parentes: pais, filhos, irmãos, avós, bisavós, netos, bisnetos, tios, sobrinhos, cônjuges, genros, noras, sogros, padrastos, madrastas, enteados, cunhados, primos e afilhados.

Não é permitido que colaboradores e prestadores de serviço da Odontolive tenham parentes como subordinados ou em áreas que, por serem relacionadas, possam gerar algum tipo de conflito de interesses.

Também não é permitido que, qualquer funcionário influencie na aprovação de processos que interfiram na contratação, progressão salarial, promoção, concessão de bolsas/benefícios, avaliação de competências e habilidades, demissão, bem como de quaisquer fatores ligados diretamente ao trabalho de parentes.

Nossos processos seletivos são realizados exclusivamente pelo departamento de Recursos Humanos, garantindo assim a igualdade, a isenção e a transparência no processo. Os candidatos à contratação, transferência ou promoção deverão atender aos requisitos técnicos exigidos para a função, não estando autorizada qualquer interferência decorrente de parentesco.

Caso você tenha algum parente trabalhando na empresa, informe o departamento de Recursos Humanos.

5.7. CONFLITO DE INTERESSES

Um conflito de interesse ocorre quando a posição em que o colaborador possa se beneficiar de forma direta ou indireta, ou seus interesses possam causar danos ou prejuízos a Odontolive.

“Não é permitido que colaboradores e prestadores de serviço da Odontolive tenham parentes como subordinados ou em áreas que, por serem relacionadas, possam gerar algum tipo de conflito de interesses.”

Os colaboradores não podem utilizar seu vínculo com a Odontolive para obter vantagens indevidas para si ou favorecer indevidamente outros negócios/pessoas.

Informe no canal da Ouvidoria situações em que você aparente estar envolvido em conflito de interesses.

5.8. BRINDES E PRESENTES

Autorizamos o recebimento e oferecimento de brindes e presentes à beneficiários, colaboradores e prestadores de serviços da Odontolive, entretanto, merecem atenção especial, pois podem indicar algum favorecimento contrário aos interesses da empresa.

Sempre que for receber/oferecer algum presente, converse com seu superior hierárquico. Ele avaliará a situação, cabendo à ele autorizar ou não. Em caso de dúvidas, contate o departamento de Governança Corporativa.

É importante que os fornecedores, colaboradores, prestadores de serviços, beneficiários e parceiros comerciais conheçam os limites de recebimento de brindes e presentes da Odontolive, e cabe ao gestor comunicar e reforçar os parâmetros em suas equipes.

“O oferecimento de brindes e presentes por parte da Odontolive e de seus colaboradores pode ocorrer desde que haja autorização prévia do superior hierárquico e seja oferecido em nome da empresa.”

RECEBIMENTO

A Odontolive não proíbe que seus colaboradores recebam brindes e presentes, assim como vale-presentes/vouchers, desde que seja ocasional e que o valor esteja limitado a R\$ 100,00 (cem reais). É importante compreender que o valor é apenas um direcional, pois é expressamente proibido o recebimento em caso de conflito de interesses ou de forma a influenciar a conduta do recebedor.

É vedado o recebimento de dinheiro (espécie ou eletrônico), em qualquer quantia.

OFERECIMENTO

O oferecimento de brindes e presentes por parte da Odontolive e de seus colaboradores pode ocorrer desde que haja autorização prévia do superior hierárquico e seja oferecido em nome da empresa.

Fica vedado o oferecimento de qualquer brinde, presente, convites e hospitalidades a agentes pú-

blicos sem a consulta e aprovação prévia do departamento de Governança Corporativa.

5.9. INTERNET E AS REDES SOCIAIS:

A utilização da internet e redes sociais no ambiente de trabalho deve ser realizada exclusivamente para fins corporativos, sendo vedado para uso pessoal.

A Odontolive preza pelo uso ético, seguro e legal das tecnologias de comunicação e interação, tais como Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok, Twitter, entre outras; além dos canais internos como o Livezap e Scrum.

A Odontolive repudia o uso das redes sociais, por parte de colaboradores e prestadores de serviços, para prática de ofensas, assédio, discriminação, retaliação, atos ilícitos, antiéticos ou contrários às condutas aqui sugeridas.

6. INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, LGPD E POLÍTICA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

No desempenho da atividade corporativa lidamos com informações confidenciais a todo momento. Temos como informação confidencial toda aquela que diga respeito às estratégias de negócio da Odontolive, métodos operacionais, modelos de negócio, dados pessoais, dados sobre colaborador, prestador de serviço, beneficiários e fornecedores; senhas e logins etc.

Essas informações devem permanecer confidenciais, não podendo ser divulgadas em nenhuma hipótese, nem serem utilizadas para o colaborador ou prestador obter qualquer tipo de vantagem ou favorecimento pessoal, mesmo que deixe de existir o vínculo com a Odontolive.

Devemos estar sempre atento à circulação de documentos confidenciais, e-mails e demais ferramentas de comunicação, cuidando para que não fiquem expostos na mesa ou na tela do computador e certificando-se de que eles chegarão ao destinatário sem desvios.

Senhas e outros códigos de acessos aos sistemas internos são individuais e intransferíveis.

“Essas informações devem permanecer confidenciais, não podendo ser divulgadas em nenhuma hipótese, nem serem utilizadas para o colaborador ou prestador obter qualquer tipo de vantagem ou favorecimento pessoal, mesmo que deixe de existir o vínculo com a Odontolive.”

“não aceitamos a realização de qualquer atividade relacionada à Odontolive sob efeito de bebidas alcoólicas. Seu consumo, nas dependências da empresa fica limitado às celebrações autorizadas pelo diretor executivo”

Lembre-se, você é responsável por sua senha, não sendo permitido o seu compartilhamento. Você será o encarregado da sua guarda e uso, conforme Política de Segurança da Informação.

6.1. CUIDADO ESPECÍFICO COM OS DADOS PESSOAIS

Temos o compromisso de cumprir as leis que protegem a privacidade e os dados pessoais de todos os públicos com os quais nos relacionamos.

É indispensável que o tratamento de dados pessoais, dispostos em qualquer meio, sejam realizados com transparência e cuidado, observando a finalidade para a qual se destinam e a necessidade do tratamento, conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

7. USO DE ÁLCOOL, DROGAS, PORTE DE ARMA E VIOLÊNCIA NO TRABALHO

Incentivamos o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social dos nossos colaboradores e prestadores de serviço.

Estimulamos a adoção e a manutenção de hábitos saudáveis para o bem-estar e a segurança de todos.

Consumo de álcool: não aceitamos a realização de qualquer atividade relacionada à Odontolive sob efeito de bebidas alcoólicas. Seu consumo, nas dependências da empresa fica limitado às celebrações autorizadas pelo diretor executivo, sempre com moderação e de forma que não prejudique as atividades desempenhadas e nem influencie qualquer tipo de comportamento que possa ferir as diretrizes deste Código.

Consumo de drogas: é vedado o consumo, a posse, o ingresso e/ou a permanência sob efeito de qualquer tipo de droga ilícita nas dependências ou em atividades relacionadas à Odontolive.

Porte de armas: é proibido o porte ou guarda de qualquer tipo de armas nas dependências ou atividades relacionadas à Odontolive. Os prestadores

de serviço que eventualmente venham a utilizar armas de fogo como ferramenta de trabalho deverão estar devidamente autorizados, identificados e tecnicamente habilitados para tanto.

Uso de violência: não admitimos qualquer tipo de violência, seja ela física, psicológica, sexual, patrimonial, moral ou outra, contra nenhuma pessoa.

8. CORRUPÇÃO

Não permitimos que nossos colaboradores e prestadores de serviço pratiquem atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, envolvendo pessoas e empresas públicas ou privadas, direta ou indiretamente, como meio de obter ou manter negócios, benefícios ou quaisquer tipos de vantagens ou favorecimentos pessoais ou interpessoais.

Todos na empresa estão sujeitos às punições por atos de corrupção contra a administração pública, conforme disposto na Lei Anticorrupção, de 1º de agosto de 2013.

9. ATIVIDADES POLÍTICO-PARTIDÁRIAS

Respeitamos o direito de todos à privacidade em atividades particulares, contudo, é possível que determinados interesses pessoais sejam conflitantes com o compromisso profissional firmado junto à Odontolive.

Todo e qualquer posicionamento político deve ser respeitado e ficar na esfera pessoal, não sendo admitida sua expressão ou manifestação no ambiente de trabalho.

Se você tiver a intenção de concorrer a cargos públicos, deve informar imediatamente ao seu superior hierárquico para que o assunto seja criteriosamente analisado junto ao departamento de Governança Corporativa.

O seu posicionamento político deve ser manifestado por conta própria, em seu tempo livre, sem qualquer vínculo com a Odontolive, e fora do âmbito de suas atividades profissionais dentro da empresa.

“Respeitamos o direito de todos à privacidade em atividades particulares, contudo, é possível que determinados interesses pessoais sejam conflitantes com o compromisso profissional firmado junto à Odontolive.”

10. CONSEQUÊNCIAS/ MEDIDAS DISCIPLINARES

As sanções disciplinares relacionadas ao descumprimento do Código de Conduta podem ser: advertência, suspensão, desligamento ou rescisão de contrato. Tais sanções são aplicadas conforme legislação, depois de finalizada a análise do relato e constatada a conduta indevida.

Ficam sujeitos às medidas disciplinares, aqueles que praticarem ações contrárias ao Códigos de Conduta Ética, as Normas Internas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP), independentemente do nível hierárquico e sem prejuízo das penalidades legais cabíveis.

Garantimos o sigilo e a imparcialidade em todo o processo de apuração de violação de conduta, sendo respeitadas todas as partes envolvidas nos relatos recebidos.

O canal da Ouvidoria é um canal independente, que garante sigilo, preservação da identidade e tratamento das denúncias recebidas por meio dos canais de contato:

“Garantimos o sigilo e a imparcialidade em todo o processo de apuração de violação de conduta, sendo respeitadas todas as partes envolvidas nos relatos recebidos.”



Relate de forma segura e confidencial através dos contatos:

 **0800 278 0015**

 canaldedenuncias@odontolive.com

de **segunda a sexta-feira**, das **08h às 12h e das 14h às 18h**. Garantimos a **confidencialidade** e **imparcialidade** nas investigações. Um ambiente de trabalho justo e ético é essencial para o sucesso da empresa. **Use o canal de denúncias e faça a diferença!**

11. TERMO DE COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA DA ODONTOLIVE

Este Código é um instrumento de orientação de conduta, sendo indispensável o comprometimento de cada colaborador e prestador de serviço, tornando-se parte integrante do Contrato vigente com a Odontolive.

Assine o termo abaixo e entregue de acordo com a orientação do departamento de Recursos Humanos, como reconhecimento e compromisso com o nosso jeito de ser e a nossa forma de agir.

Declaro que reconheço nos termos do Código de Conduta da Odontolive as principais diretrizes e princípios de conduta aqui estabelecidos e estou ciente da importância de praticar e aplicar integralmente as regras nele contidas.

Meu aceite a este termo é manifestação de minha livre concordância.

Nome: _____

Local e data: _____

Assinatura: _____