



# Código de Ética e Conduta

*Política Institucional*

## Sumário

<b>1. Palavra da Diretoria.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Sobre a SantaCoopBH.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Identidade Organizacional .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Abrangência .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Estatuto Social .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Conselho Fiscal.....</b>	<b>6</b>
<b>7. Princípios e Condutas de Relacionamento .....</b>	<b>6</b>
<b>8. Ambiente de Trabalho.....</b>	<b>7</b>
<b>9. Direitos e Deveres.....</b>	<b>7</b>
<b>10. Utilização do Patrimônio da Cooperativa.....</b>	<b>9</b>
<b>11. Segurança da Informação.....</b>	<b>9</b>
<b>12. Canais de Comunicação como E-mail, Internet e Rede Social Interna ...</b>	<b>10</b>
<b>13. Assessoria de Comunicação .....</b>	<b>11</b>
<b>14. Propriedade Intelectual .....</b>	<b>11</b>
<b>15. Gestão da Qualidade e ESG .....</b>	<b>12</b>
<b>16. Compliance.....</b>	<b>13</b>
<b>17. Conflitos de Interesse .....</b>	<b>13</b>
<b>18. Gestão do Código de Ética e Conduta.....</b>	<b>14</b>
<b>19. Histórico das Alterações .....</b>	<b>14</b>

## 1. Palavra da Diretoria

A SantaCoopBH foi criada com o propósito de garantir a adequada remuneração médica, além de representar os profissionais da medicina junto aos diversos públicos de interesse como instituições de saúde públicas, privadas e filantrópicas.

O Código de Ética e Conduta da SantaCoopBH nasce com a finalidade de reafirmar os valores fundamentais que acompanham a Cooperativa de Trabalho Médico desde a sua criação, bem como guiar os princípios éticos, morais e de colaboração na prestação de serviço para colaboradores, médicos(as) cooperado(as) e sociedade por meio do cooperativismo na saúde.

O documento celebra, ainda, a implementação inédita, de práticas de Governança, Compliance, Gestão da Qualidade e ESG em toda a organização. Um trabalho feito de forma colaborativa e de grande valor.

Boa leitura!

## 2. Sobre a SantaCoopBH

A SantaCoopBH Cooperativa de Trabalho Médico foi fundada em 30 de junho de 1993 com o principal objetivo de organizar o exercício econômico de seus cooperados, viabilizando assistência administrativa nos contratos de serviços médicos a serem executados pelos membros.

Hoje, a Cooperativa é a principal representante dos médicos pertencentes ao corpo clínico da Santa Casa BH, do Hospital São Lucas e do Hospital da Baleia, atuando em cinco frentes diferentes, mas de igual importância:

- Faturamento e cobrança dos honorários médicos referentes aos serviços profissionais prestados por seus associados, repassando-os aos mesmos;

- Controle de recebimento com sistemático acompanhamento dos pagamentos efetuados para identificação e recuperação de glosas;
- Expansão no mercado de trabalho por meio de convênios e contratos com empresas, associações de classe e operadoras de saúde;
- Representação dos médicos perante o Sistema Único de Saúde (SUS);
- Negociador com atuação constante junto às instituições privadas como Santa Casa BH, Hospital São Lucas e Hospital da Baleia para melhoria dos honorários médicos.

### 3. Identidade Organizacional

#### MISSÃO

Garantir a remuneração justa do cooperado, defender o exercício profissional e aprimorar o trabalho médico.

#### VISÃO

Ser uma cooperativa referência no faturamento médico e na valorização do exercício profissional.

#### VALORES

- Cuidar de Pessoas
- Ética e Transparência
- Responsabilidade Social
- Satisfação do Cooperado
- Saúde e Bem-Estar
- Respeito ao Meio Ambiente

## NEGÓCIO

Valorizar, garantir e defender a remuneração médica.

## POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade da SantaCoopBH visa alcançar resultados de excelência com o faturamento médico, promovendo a melhoria contínua dos seus processos e ações e garantindo a satisfação do cooperado.

## 4. Abrangência

Este **Código de Ética e Conduta** visa reforçar a missão da SantaCoopBH no mercado, sua atuação e a importância do trabalho médico no Cooperativismo. O documento aplica-se a todos os públicos da SantaCoopBH. São eles:

- Colaboradores
- Cooperados
- Diretoria
- Conselho Fiscal
- Governo
- Empresas Públicas
- Empresas Privadas
- Entidades Filantrópicas
- Parceiros de Negócio
- Fornecedores
- Instituições de Ensino

## 5. Estatuto Social

O Estatuto Social é o documento-guia da SantaCoopBH e das cooperativas. Isso porque, o material contém diretrizes de governança, regras, descrição das

atividades dos membros da Alta Gestão da instituição, direitos e deveres dos cooperados e toda a legislação estatutária cooperativista.

O Estatuto Social da SantaCoopBH está disponível para acesso no site da Cooperativa e no Software Integrado de Gestão da Qualidade contratado pela instituição.

## 6. Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é o órgão responsável por fiscalizar as ações da Cooperativa, sendo constituído por três membros efetivos e três membros suplentes, todos cooperados em pleno gozo de seus direitos sociais, eleitos pela Assembleia Geral Ordinária para o mandato de um ano.

Também é responsável por acompanhar os projetos e ações da instituição, suas decisões estratégicas, bem como monitorar a saúde financeira e econômica da SantaCoopBH.

## 7. Princípios e Condutas de Relacionamento

A SantaCoopBH valoriza e incentiva os seguintes princípios éticos entre colaboradores, Alta Gestão e sociedade:

**Respeito Mútuo:** valorizar a dignidade e os direitos de cada indivíduo, promovendo um ambiente onde todos se sintam valorizados, ouvidos e respeitados.

**Transparência:** manter a comunicação aberta, honesta e assertiva, garantindo que todos tenham acesso às informações relevantes para o desempenho de suas funções e atividades, bem como acesso às informações que tangem a governança de toda a Cooperativa.

**Empatia:** esforçar-se para entender as perspectivas, vulnerabilidades e emoções do outro, promovendo um ambiente de apoio, harmonioso e de flexibilidade.

**Colaboração:** trabalhar em equipe para alcançar objetivos comuns, reconhecendo e valorizando a contribuição de cada integrante da equipe.

**Diversidade e Inclusão:** celebrar e respeitar as diferenças, além de promover um ambiente inclusivo onde todos se sintam acolhidos, respeitados e felizes.

## 8. Ambiente de Trabalho

O ambiente de trabalho é o local no qual são desenvolvidos atividades, ações e projetos da SantaCoopBH, bem como a permanência e convivência dos seus colaboradores em atividades laborais em conformidade com padrões técnicos dos órgãos competentes. Por este motivo, o ambiente deve ser seguro, tanto no âmbito físico quanto no âmbito psicológico.

A SantaCoopBH valoriza a diversidade no relacionamento entre colaboradores, lideranças, Diretoria e Conselho Fiscal, no qual todas as pessoas nela inseridas devem se relacionar com respeito, cordialidade e imparcialidade nas suas falas e ações.

## 9. Direitos e Deveres

São **direitos e deveres** dos colaboradores, lideranças, Diretoria e Conselho Fiscal da SantaCoopBH:

- Cumprir a carga-horária disposta no contrato de trabalho, não utilizando o expediente e as dependências da Cooperativa para realização de demandas particulares.

- Usar para fins de identificação uniforme e crachás e, na ausência de vestimenta corporativa, se atentar a boas práticas de *dress code* no ambiente de trabalho.
- Comportar-se de forma honesta, justa, educada, cordial, tratando todos os públicos com máxima assertividade e presteza.
- Zelar pela imagem e reputação da SantaCoopBH no ambiente interno e externo da Cooperativa.
- Ser cauteloso quanto ao uso de telefone pessoal na organização, a fim de não prejudicar o desempenho das atividades exercidas.
- Observar as normas de Segurança e Medicina de Trabalho praticadas na Cooperativa.
- Utilizar, de forma assertiva, os equipamentos de trabalho para fins profissionais.
- Garantir a conformidade de processos, não fazendo o compartilhamento para o mercado externo de dados e informações que possam prejudicar a Cooperativa.
- Estimular o debate saudável sobre temas que possuam sinergia com o negócio da Cooperativa.
- Garantir ao colaborador o acesso às suas informações funcionais.
- Intervir, quando necessário, em assuntos que envolvam ética sem temer por retaliações das lideranças e da Alta Gestão.
- Impedir práticas de assédio moral, sexual e discriminatória de qualquer natureza (religião, raça, gênero, social e cultural).
- Denunciar comportamentos abusivos e inadequados, não compactuando para práticas discriminatórias como assédio moral ou sexual, por exemplo.
- Contribuir para a saúde e bem-estar dos colegas de trabalho e Alta Gestão, evitando fofocas e suposições sobre a vida privada alheia, promovendo um ambiente de respeito e harmonia.

## 10. Utilização do Patrimônio da Cooperativa

A SantaCoopBH disponibiliza para o uso de todos os colaboradores da instituição acesso à internet, computador e periféricos como mouse, teclado e fone de ouvido; ramal, smartphone de compartilhamento geral, conta de e-mail corporativa nominal e por setor, e seus derivados para uso interno e de comunicação com o público externo, além de mobiliário como mesa, cadeira e apoio para os pés.

Todos os itens citados acima devem ser utilizados para fins profissionais, e cada colaborador deve zelar pelo uso adequado, preservando os seus componentes.

## 11. Segurança da Informação

A Segurança da Informação é o componente que define práticas e medidas a serem adotadas a fim de garantir a proteção e conformidade no uso de dados e informações internas e externas de organizações de quaisquer portes e naturezas.

Empresas que se mostram preocupadas com segurança da informação são consideradas organizações com alto potencial competitivo. São princípios da segurança da informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade. Isso significa que, na SantaCoopBH, o acesso às informações estratégicas é viabilizado apenas a pessoas autorizadas e que medidas de segurança são aplicadas à sistemas, softwares, plataformas e demais ferramentas como forma de controle e disponibilidade dos dados.

Ainda, a SantaCoopBH conta com a descrição de Política Institucional de Segurança da Informação e com a atuação de DPO (Data Protection Officer), que em português significa, Encarregado de Proteção de Dados; ambas as atuações contribuem para a definição de diretrizes e normas de segurança e conformidade dos dados e das informações da Cooperativa.

É estritamente proibido compartilhar dados pessoais de terceiros, incluindo informações de cooperados, conselheiros fiscais, membros da Diretoria e colaboradores, bem como dados financeiros, contábeis e estratégicos, em canais como WhatsApp, e-mail e redes sociais, entre outros, sem a devida autorização do titular dos dados ou do gestor da área responsável.

Para dúvidas, esclarecimentos ou comunicação de incidente de segurança, isto é, violação de dados pessoais, o colaborador deve entrar em contato imediatamente com o gestor da área ou com a gestão da Cooperativa para tratativa do incidente juntamente ao DPO.

## **12. Canais de Comunicação como E-mail, Internet e Rede Social Interna**

A SantaCoopBH preconiza o uso ético, cortês, respeitoso e assertivo de todas as ferramentas de trabalho disponibilizadas pela Cooperativa, sendo elas o e-mail corporativo, acesso à internet e grupo de chat disponibilizado para os colaboradores.

O seu uso é estritamente profissional, não sendo autorizada a utilização destes meios para fins pessoais ou para tratamento de assuntos de fórum íntimo.

É expressamente proibido o uso dos meios de comunicação da Cooperativa para publicação de mensagens com teor pornográfico, discriminatório, seja ele de cunho religioso, político-partidário, ideológico, raça, gênero ou em desacordo com os princípios éticos da SantaCoopBH.

Caso seja verificada a necessidade de uso externo dessas ferramentas, como, por exemplo, atuação em trabalho remoto, o colaborador deverá solicitar autorização prévia por e-mail junto à liderança imediata para utilização dos meios fora das dependências da Cooperativa. Além disso, é estritamente proibido acessar o e-mail corporativo em dispositivos móveis de caráter pessoal aos fins de semana.

### 13. Assessoria de Comunicação

A SantaCoopBH dispõe do setor de Assessoria de Comunicação, área responsável por acompanhar os processos de comunicação, relacionamento com o cooperado, marketing digital, endomarketing, marketing, comunicação interna, eventos e assessoria de imprensa.

Toda e qualquer comunicação para a imprensa, mercado interno e externo, é realizada pela gestora da área ou por pessoas autorizadas da Cooperativa, com a devida padronização, revisão e aprovação do setor e da Diretoria.

É expressamente proibido a publicação de mensagens nos perfis da Cooperativa com teor pornográfico, discriminatório, seja ele de cunho religioso, político-partidário, ideológico, raça, gênero ou em desacordo com os princípios éticos da SantaCoopBH.

Respostas em canais digitais como redes sociais são de responsabilidade da Assessoria de Comunicação. Sendo assim, não estão autorizados a responder pela organização colaboradores e profissionais fora desta área.

Caso o colaborador visualize alguma mensagem negativa sobre a Cooperativa na internet que não foi respondida, o mesmo deve comunicar, imediatamente, a interação por e-mail, para que o setor de Comunicação faça a tratativa necessária. A notificação deve ser enviada para [comunicacao@santacoop.com.br](mailto:comunicacao@santacoop.com.br) com cópia para a gestora da área.

### 14. Propriedade Intelectual

A SantaCoopBH informa que todas as suas criações e desenvolvimentos — incluindo aplicativos, softwares, websites, vídeos, podcasts, plataformas, documentos, templates, textos científicos, e-books, livros, artigos, blogposts, legendas e posts para redes sociais, cursos online, infográficos, apresentações,

webinars, relatórios de pesquisa, newsletters, material promocional, estudos de caso, conteúdos interativos e planilhas — são originais e exclusivamente elaborados pela Cooperativa. O uso dessas criações por terceiros é permitido apenas com autorização prévia, seja pela gestão de cada área ou pela Diretoria, e deve ser restrito a fins não comerciais.

## 15. Gestão da Qualidade e ESG

A SantaCoopBH possui no escopo da organização práticas de Gestão da Qualidade e ESG — Environmental, Social and Corporate Governance (Ambiente, Social e Governança Corporativa), isto é, práticas de Responsabilidade Social.

Para a Gestão da Qualidade, foram padronizados processos sistêmicos e inerentes a cada setor do organograma da instituição para maior assertividade dos projetos e ações da Cooperativa. O trabalho foi pautado nos requisitos da ISO 9001/2015 e contou com consultoria especializada para implantação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Atualmente, a Cooperativa possui Escritório da Qualidade como área responsável por padronizar, comunicar, engajar e envolver colaboradores, lideranças, Diretoria e Conselho Fiscal nas práticas de Qualidade da organização.

Com o ESG, a SantaCoopBH se compromete a participar ativamente de atividades voltadas para responsabilidade social no cooperativismo. A mais conhecida delas, o Dia C, conhecido também como Dia de Cooperar, em parceria com outras cooperativas para ações sociais à sociedade.

Além disso, a Cooperativa de Trabalho Médico valoriza e integra em seu quadro funcional jovens aprendizes e estagiários para o desenvolvimento de habilidades profissionais e sociais.

Ainda, a SantaCoopBH incentiva todos os colaboradores a se engajarem na educação continuada por meio de Programa de Educação Continuada (PAE) que visa contribuir financeiramente para o estudo e capacitação dos funcionários.

## 16. Compliance

O termo Compliance, do latim “cumplire”, significa “cumprir” e refere-se ao conjunto de práticas e diretrizes de uma organização que visam garantir a conformidade de ações, processos, projetos, documentos e atividades no geral.

Tais ações devem estar em consonância com leis, regulamentos, normas e políticas internas e externas. No Brasil, o termo ganha força com a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), que muito contribuíram para a popularização do conceito.

No meio empresarial, seja ele de qualquer natureza, o Compliance se faz fundamental para promoção da ética e integridade nas ações de uma organização, mitigando riscos legais, financeiros, reputacionais, entre outros.

Na SantaCoopBH, o Compliance é traduzido nos seguintes aspectos: conformidade legal de documentos internos e externos, treinamentos e conscientização da equipe sobre o tema, controles internos, revisão contínua, auditorias interna e externa, proteção legal e gestão de riscos.

## 17. Conflitos de Interesse

Os conflitos de interesse podem surgir quando qualquer membro da Cooperativa — seja colaborador, diretor ou conselheiro fiscal, por exemplo, — usar de sua influência para uma decisão ou contratação com o objetivo de obter benefícios pessoais. Diante disso, a SantaCoopBH estabelece que não é permitido:

- Influenciar os negócios da Cooperativa em benefício pessoal;

- Aceitar cortesias ou benefícios financeiros de parceiros, fornecedores e empresas com interesse estritamente pessoal;
- Participar de decisões que envolvam familiares ou pessoas com quem tenha relacionamento próximo, sem declarar essa relação;
- Utilizar informações confidenciais ou privilegiadas obtidas em razão do cargo para benefício pessoal ou de terceiros;
- Estabelecer relações comerciais com a Cooperativa que possam comprometer a imparcialidade na tomada de decisões;
- Aceitar presentes, serviços ou qualquer forma de compensação de valor significativo de parceiros ou fornecedores, que possam influenciar a tomada de decisões.

## 18. Gestão do Código de Ética e Conduta

Esta Política Institucional entrará em vigor a partir da data de sua publicação, sendo o seu documento disponibilizado no Software Integrado de Gestão da Qualidade contratado pela instituição e na página institucional da Cooperativa para acesso de todos os públicos da Cooperativa, sendo eles, Alta Gestão, colaboradores, Diretoria, Conselho Fiscal, mercado e sociedade, respectivamente.

## 19. Histórico das Alterações

CDCON.COO.01. Código de Ética e Conduta

Versão 00, criada em 15 de outubro de 2024.