

CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA



DocSolution

CENTRO DE SERVIÇO COMPARTILHADO



ÍNDICE



- Introdução
- Mensagem do CEO
- Sobre o Código de Ética
- Objetivo e Escopo

1. SOBRE O CSC - CULTURA

- 1.1 Missão
- 1.2 Visão
- 1.3 Valores

2. ORIENTAÇÕES NA CONDUÇÃO DOS NEGÓCIOS

- 2.1 Conflito de interesses
- 2.2 Parentesco e relacionamento afetivo
- 2.3 Preconceito e Discriminação
- 2.4 Assédio
- 2.5 Fraude, Suborno e Corrupção
- 2.6 Preservação e uso adequado dos bens e recursos da organização
- 2.7 Uso de informações confidenciais e privilegiadas
- 2.8 Comunicações externas
- 2.9 Propriedade intelectual
- 2.10 Relacionamentos
- 2.11 Condutas inadequadas
- 2.12 Consequências

3. COMPLIANCE

4. GLOSSÁRIO

INTRODUÇÃO

O Código de Ética & Conduta da DOCSOLUTION é para você, nosso colaborador, e ele deve ser seu guia, para que você entenda como fazemos e principalmente como pensamos, e uma vez isso compreendido, ele servirá de guia para todas as suas ações e tomadas de decisão.

Aqui, somos pessoas que amam cuidar de pessoas, a começar pela nossa equipe. As pessoas que aqui adentram depositam em nós, ainda que inconscientemente, um desejo de mudança de vida, ou seja, elas esperam que trabalhando conosco consigam realizar seus sonhos e desejos.

Entendemos portanto, que somos um mecanismo de transformação, em todos os aspectos. A força motriz que move nossa instituição é o trabalho em equipe, a cooperação mútua entre todos, e como muita inovação e entusiasmo, sempre de olho no amanhã, construímos uma nova instituição a cada dia.

MENSAGEM DO CEO



Como se mensuraria o valor do nosso serviço? O valor do nosso serviço é medido por aquilo que fica, aquilo que permanece, aquilo que se absorve após o término deste serviço.

Desta forma, desejamos ser a organização mais valiosa do Brasil, mas não em valor monetário, e sim, em valor qualitativo. Aquele que faria muita falta às pessoas e ao mundo caso não existisse.

Para mim, o oposto de se encaixar é pertencer. Aqui não existe espaço para quem não quer crescer e evoluir, como ser humano e como pessoa. Para pertencer e ter vida longa aqui, e eu desejo isso rigorosamente à todos que ingressam na nossa “comunidade”, você precisa compreender que a evolução é um processo necessário para todos nós.

Não vista a “camisa” da empresa. Eu quero que você, com todas as suas diferenças e peculiaridades, traga e vista a “sua camisa”! E que juntas elas possam ornar e abrilhantar a nossa jornada de crescimento pessoal e profissional!

Somos quem queremos ser! E esta loucura de ser quem somos, vai nos levar além!

Um forte abraço!

Thiago Madureira
CEO

SOBRE O CÓDIGO DE ÉTICA

• COMO USAR ESTE CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA?

Este conteúdo foi produzido para toda a equipe e stakeholders da DOCSOLUTION. É importante que, antes de mais nada, leia este documento e preste atenção nos temas que aqui serão abordados. A proposta é que este Código sirva como base para lhe auxiliar a identificar problemas de conduta e assim nos ajudar a construir um ambiente de trabalho cada vez mais ético, seguro e inclusivo.

Lembre-se que se tiver qualquer dúvida sobre o conteúdo deste Código, o time de Governança Corporativa, de Gente & Gestão e a sua liderança direta estão à disposição para te ajudar.

• QUEM É RESPONSÁVEL PELO CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA?

Acreditamos que garantir um ambiente de trabalho ético, seguro e inclusivo é uma obrigação de todas as pessoas colaboradoras, independentemente da sua posição.

O setor de Governança Corporativa é o encarregado dentro de nossa Organização pela criação e atualização do Código e também pela apuração dos relatos recebidos via Canal de Ouvidoria, e estará sempre pronto para melhor lhe atender em suas demandas.

SOBRE O CÓDIGO DE ÉTICA

- É princípio fundamental da DOCSOLUTION seguir todas as leis e regulamentos aplicáveis ao negócio; cada colaborador deve aplicar na marca em que atua o que consta neste documento, e conduzir as suas atividades de forma honesta e ética.
- Quando detectado algum descumprimento de quaisquer itens deste Código, deve-se, impreterivelmente, informá-lo ao seu gestor imediato ou por meio do Canal de Ouvidoria, como consta no final deste material. Em caso de dúvidas, a área de Governança Corporativa está à disposição e poderá ser consultada.
- É de extrema importância que todos os colaboradores conheçam e compreendam este código. Todos devem ler o presente documento, obrigatoriamente.
- As diretrizes descritas neste código não são opcionais nem negociáveis, devendo ser observadas por todos, no desempenho de suas funções, em todos os setores da DOCSOLUTION.

OBJETIVO E ESCOPO

O objetivo principal do Código de Ética & Conduta da DOCSOLUTION é promover condições de trabalho inclusivas, seguras e colaborativas para toda a equipe da DOCSOLUTION. Para cumprir esse objetivo, a DOCSOLUTION tem o compromisso de fornecer um ambiente amigável, seguro e acolhedor para todas as pessoas, independentemente de gênero, orientação sexual, identidade de gênero, habilidade, etnia, nacionalidade, origem social, status socioeconômico e religião (ou falta dela).

Na DOCSOLUTION, assumimos o compromisso de nos conduzir de forma ética em tudo o que fazemos e esperamos este mesmo compromisso de toda a nossa equipe. Este código descreve nossas expectativas para todas as pessoas da DOCSOLUTION e também o processo para reportar comportamentos inadequados e as consequências para tais.

O Código de Ética & Conduta se aplica a todas as pessoas colaboradoras da DOCSOLUTION. Isso inclui quem trabalha em tempo integral, meio-período e pessoas que prestam serviços como pessoa jurídica. O Código de Ética & Conduta se aplica para todos os eventos profissionais, incluindo, mas não se limitando ao horário comercial no escritório ou no trabalho remoto na DOCSOLUTION, durante atividades extracurriculares e eventos relacionados à DOCSOLUTION, enquanto a equipe participa de conferências e outros eventos profissionais em nome da DOCSOLUTION, e em qualquer relação da equipe com outras empresas e/ou stakeholders externos.

Esperamos que a todos cumpram com este Código de Ética & Conduta em todas as questões comerciais - online e presencialmente - bem como em todas as comunicações individuais com empresas clientes e fornecedoras também. Este Código de Ética & Conduta também se aplica a comportamento inaceitável que ocorra fora do escopo das atividades comerciais quando tal comportamento tiver o potencial de afetar adversamente a segurança e o bem-estar da equipe da Organização e seus stakeholders.



CULTURA



- **SOBRE O CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS**

Centro de Serviços Compartilhados - CSC

A orientação por resultados duradouros, foco no cliente, segurança nas informações e inspiração por inovação orientam a gestão do CSC – Docsolution.

- **OBJETIVOS**

O CSC tem como principal objetivo centralizar todos os processos operacionais e de apoio dentro de uma organização/empresa.

É uma unidade operacional que centraliza as principais atividades como finanças, contabilidade, recursos humanos, TI e outras operações administrativas.

O CSC se tornou uma estratégia eficaz para otimizar as rotinas, reduzir os custos, padronizar os processos e aumentar a eficiência operacional.

Em um ambiente organizado com a metodologia CSC, as atividades e rotinas podem ser integradas, o que favorece a fluidez da execução das tarefas.

Automatização de atividades reduzem o tempo de trabalho das equipes e tem como objetivo elevar a produtividade do time.

Toda essa integração e automação de processos serve para um propósito principal: para que colaboradores foquem no core business da empresa.



CULTURA



Uma função importante do Código de Ética & Conduta é aumentar o engajamento da equipe com os nossos valores, incentivando as pessoas a reconhecerem a relação entre ações do dia-a-dia e a construção da cultura organizacional da DOCSOLUTION.

MISSÃO

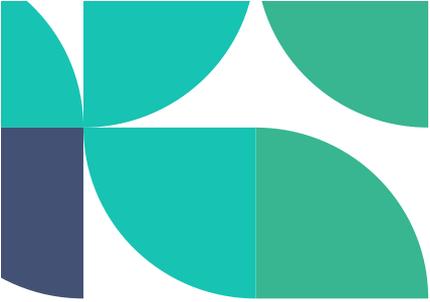
Atuar estrategicamente para **DESENVOLVER** e **EXECUTAR** Serviços Administrativos que atendam com **EFICIÊNCIA**.

VISÃO

Implantar soluções **COMPLETAS** e **INTEGRADAS**, através da **INOVAÇÃO**, **SIMPLICIDADE** e **RESPONSABILIDADE**.

VALORES

- Integridade;
- Ética e Confiança;
- Inovação, Comprometimento e Trabalho em Equipe;
- Orientação para resultados duradouros;
- Responsabilidade nas decisões.



CULTURA



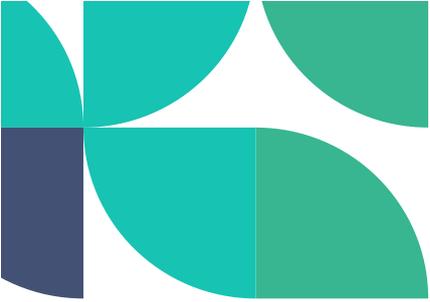
- **DNA DOCSOLUTION**

Integridade, colaboração, aprendizado contínuo e inovação são os valores que orientam o nosso comportamento e referem-se àquilo em que acreditamos, defendemos e disseminamos.

As orientações do Código de Conduta pretendem garantir que os valores da DOCSOLUTION sejam refletidos nas nossas decisões e modo de agir.

- **INTEGRIDADE NOS NEGÓCIOS**

Acreditamos que a integridade é um valor que deve orientar o comportamento de nossos profissionais e de terceiros, sustentando os negócios da Organização. A ética é a melhor forma de honrar a história e construir o futuro da DOCSOLUTION.



CULTURA



- **INCLUSÃO**

Nós nos esforçamos diariamente para ser uma organização que recebe e apoia pessoas de todas as origens, contextos e identidades. Isso inclui, mas não está restrito a membros de qualquer raça, etnia, cultura, nacionalidade, cor, status de imigração, classe social e econômica, nível educacional, orientação sexual, identidade e expressão de gênero, idade, tamanho, situação familiar, crença política, religião e capacidade mental e física.

- **CONSIDERAÇÃO**

Fazer parte de uma equipe significa também que o seu trabalho será usado por outras pessoas e você, por sua vez, dependerá do trabalho de outras pessoas para se desenvolver. Qualquer decisão que você tomar afetará pessoas consumidoras/usuárias e também colegas, e você deve levar essas consequências em consideração na hora de tomar uma decisão.

- **RESPEITO**

Sabemos que todas as pessoas não vão concordar o tempo todo, mas discordância de ideias não é desculpa para faltar com respeito. Todas as pessoas podem sentir alguma frustração de vez em quando, mas não podemos permitir que essa frustração se transforme em um ataque pessoal. É importante lembrar que um ambiente de trabalho onde as pessoas se sentem desconfortáveis ou ameaçadas não é nem confortável e nem produtivo. A equipe da DOCSOLUTION deve sempre ser respeitosa com outras pessoas da equipe, bem como com outras pessoas stakeholders da Organização.

2. ORIENTAÇÃO NA CONDUTA DOS NEGÓCIOS



DocSolution
CENTRO DE SERVIÇO COMPARTILHADO

2.1 Conflito de Interesses

Conflito de interesses caracteriza uma situação na qual uma pessoa colaboradora tem interesses que são contrários aos da DOCSOLUTION. Ou seja, quando questões profissionais, financeiras, familiares, políticas ou pessoais podem interferir no seu julgamento, indo contra os interesses e valores da Organização.

*Alguns exemplos que caracterizam conflito de interesses:

- Prestar consultoria paga a um cliente ou fornecedor;
- Usar informações privilegiadas para benefício próprio;
- Favorecer uma pessoa por ser sua amiga, parente ou possuir relacionamento íntimo com ela;
- Fornecedores podem ser indicados para trabalhar e/ou prestar serviço na DOCSOLUTION, mesmo que sejam seus parentes, desde que você não tenha participação na contratação e não seja responsável pelo processo de gestão do fornecedor. A situação deve ser formalizada com a pessoa gestora.

2.2 Parentesco e Relacionamento Afetivo

Nos casos em que não houver subordinação hierárquica, não há impedimento quanto a relacionamento afetivo entre colaboradores. Na hipótese de ocorrer subordinação hierárquica direta, ou mesmo que indireta, mas sob a mesma diretoria o relacionamento deverá ser informado, pelas pessoas envolvidas, à sua liderança imediata e a área de Gente & Gestão. O setor, então, fornecerá as instruções que couberem.

Na hipótese de influência de uma parte sobre alguma decisão de carreira, ou atividade da outra, mesmo que não exista subordinação entre parentes ou relacionados afetivamente, a pessoa deverá se ausentar da tomada de decisão.

Sempre que o (a) cônjuge/companheiro (a), pais, irmãos e/ou filhos(as) ou qualquer parentesco ou relação que trabalharem em empresas concorrentes, a pessoa colaboradora também deverá informar a situação à liderança direta e a área de Gente & Gestão.

2.3 Preconceito e Discriminação

Valorizamos a diversidade da nossa equipe e não admitimos nenhuma forma de intolerância, preconceito ou discriminação. Apuramos e combatemos todo tipo de atitude que exponha pessoas a situações de humilhação, intimidação, ridicularização, hostilidade ou constrangimento em nosso ambiente de trabalho, sejam relacionadas a cor, raça, gênero, etnia, orientação sexual, identidade de gênero e status da pessoa transgênero, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, nacionalidade, origem social ou outras condições.

2.4 Assédio

Queremos combater todo tipo de assédio, seja este sexual ou moral, no ambiente físico ou no remoto. Caso você sinta que passou ou presenciou situações desse tipo, faça um relato no Canal de Ouvidoria da Organização ou entre em contato com o time de Gente & Gestão. Priorizem comunicações desta natureza pelo Canal.

Assédio moral é quando uma pessoa ofende, constrange ou humilha outra pessoa, atacando sua dignidade e personalidade, com objetivo de fragilizar, ridicularizar ou menosprezar.

Assédio Sexual envolve qualquer comportamento indesejado de cunho sexual que tem como objetivo perturbar, constranger, humilhar ou intimidar uma pessoa. Atacar a liberdade sexual de alguém.

2.5 Fraude, Suborno e Corrupção

A DOCSOLUTION não permite nem tolera qualquer prática antiética ou qualquer forma de corrupção ou suborno, seja no setor público ou privado.

A Lei 12.846/2013 (“Lei Brasileira Anticorrupção”), além do Código Penal Brasileiro, a Lei de Improbidade e outras normas e regulamentos nacionais (“Leis Anticorrupção”) proíbem atos de corrupção, com penas administrativas, multas e detenções aos envolvidos.

Esta Política de Anticorrupção estabelece as diretrizes a serem seguidas por todos os sócios, colaboradores e prestadores de serviço no que tange à sua conduta ética, íntegra e livre de corrupção.

A Lavagem de Dinheiro se refere a dissimulação ou ocultamento de ativos financeiros ou bens patrimoniais adquiridos de maneira ilegal, fazendo com que tais ativos aparentem uma origem lícita ou a que, pelo menos, a origem ilícita seja difícil de demonstrar ou provar. Em resumo, “é dar fachada de dignidade a dinheiro de origem ilegal”. A Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro existe para que a DOCSOLUTION não seja utilizada como canal de lavagem de dinheiro por algum de seus clientes.

O conhecimento de algum indício de lavagem de dinheiro deverá ser comunicado via Canal de Ouvidoria, sendo seus administradores os responsáveis por averiguar as informações reportadas e, caso aplicável, comunicar aos órgãos reguladores.

Valorizamos a verdade, transparência, honestidade e buscamos conquistar resultados respeitando e nos apoiando nestes princípios. Por isso, não toleramos práticas ilícitas de nossos colaboradores na condução de nossos negócios.

A leitura, ciência e cumprimento desta Política será exigida para todos, em todos os níveis da Organização.

2.6 Preservação e uso adequado dos bens e recursos da organização

Cada membro colaborador da DOCSOLUTION desempenha um papel fundamental na preservação e manutenção dos recursos e ativos da nossa Organização, abrangendo desde os elementos tangíveis, como materiais físicos e mobiliários, até os intangíveis, como propriedade intelectual e infraestrutura.

É responsabilidade de cada pessoa assegurar a limpeza e organização do seu ambiente de trabalho, bem como conservar os materiais e recursos fornecidos para a realização de suas funções, contribuindo para a prevenção de desperdícios e gastos desnecessários.

Todos os colaboradores têm o direito de utilizar os recursos e ferramentas eletrônicas da DOCSOLUTION, como internet e telefone, para atividades pessoais, desde que tal uso não esteja em desacordo com as normas e diretrizes internas e não prejudique o fluxo normal de trabalho. Esse equilíbrio entre a utilização pessoal e a responsabilidade profissional é essencial para manter um ambiente de trabalho eficiente e colaborativo.

2.7 Uso de informações confidenciais e privilegiadas

Toda informação confidencial representa um componente valioso do patrimônio intelectual da nossa Organização, sendo também um diferencial competitivo crucial no mercado. Por essa razão, é imperativo que esse tipo de informação seja armazenada de maneira segura e estritamente resguardada contra compartilhamento com empresas parceiras, concorrentes ou qualquer outra pessoa ou organização externa.

As informações referentes aos negócios, projetos, plataforma e arquitetura de sistemas da DOCSOLUTION, assim como qualquer outro dado relacionado às atividades laborais dentro da DOCSOLUTION, são classificadas como informações confidenciais. De maneira análoga, a identidade dos nossos clientes, bem como as informações sobre colaboradores e clientes acessíveis enquanto trabalhamos na DOCSOLUTION, também são tratadas como confidenciais. Para todas essas categorias, é crucial aplicarmos o mesmo nível de zelo e cautela dispensados às informações estratégicas da DOCSOLUTION.

2.8 Comunicações externas

Damos extrema importância à clareza e seriedade nas nossas comunicações externas, buscando manter um discurso consistente com nossa estratégia e alinhado aos nossos valores. Em virtude disso, as comunicações externas oficiais da DOCSOLUTION devem ser conduzidas exclusivamente pelo time de Marketing, ou sob sua orientação, garantindo, assim, uniformidade em nossas mensagens.

Em casos de solicitações de informações, seja da imprensa ou de terceiros, orientamos que direcione tais pedidos ao time de Marketing. Reconhecemos a importância das redes sociais na construção da reputação empresarial, assim como compreendemos que a imagem de cada colaborador está intrinsecamente ligada à DOCSOLUTION. Por conseguinte, instamos que cada indivíduo zele por sua imagem como se fosse a imagem da DOCSOLUTION, utilizando sempre o bom senso e mantendo a sensibilidade em relação a informações confidenciais.

Na eventualidade de dúvidas quanto à confidencialidade de uma informação, recomendamos entrar em contato com o setor Jurídico ou com a pessoa responsável pela divulgação da informação. Esta abordagem reforça nosso compromisso com a integridade e transparência em todas as interações externas.

2.9 Propriedade Intelectual

Todos os negócios, técnicas, materiais, planilhas, formulários, projetos, estratégias desenvolvidas, produtos, códigos, softwares, algoritmos ou serviços concebidos, elaborados e/ou empregados pela DOCSOLUTION e/ou por seus clientes, mesmo que tenham uma contribuição significativa de qualquer colaborador, permanecerão como propriedade exclusiva da DOCSOLUTION. Qualquer divulgação, uso próprio ou para terceiros é estritamente proibido.

A DOCSOLUTION repudia veementemente qualquer forma de plágio e violação, mesmo parcial, dos direitos de propriedade intelectual e/ou autoral de terceiros. Os colaboradores reconhecem expressamente que é terminantemente proibido infringir os direitos intelectuais e/ou autorais de terceiros, assim como utilizar informações, dados, códigos, algoritmos e materiais que possam ser considerados propriedade intelectual de terceiros em qualquer circunstância.

2.10 Relacionamentos

- Colaboradores com DOCSOLUTION

As relações no ambiente de trabalho devem se basear pela cortesia e respeito. Colaborar para que predomine o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da DOCSOLUTION em busca de resultados. Respeitamos os direitos políticos e trabalhistas dos colaboradores.

- Colaboradores com Fornecedores

O relacionamento do CSC com seus fornecedores de insumos, serviços e/ou outros exige transparência nos procedimentos de compra. As negociações junto aos fornecedores devem ser conduzidas de forma a buscar os melhores resultados para o Centro de Serviços. O CSC não admite privilégios de preços ou de outra natureza para uso pessoal e, ainda, receber comissões, vantagens ou presentes, que de alguma forma possam interferir nas negociações.

A escolha e contratação de fornecedores devem ser baseadas em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da DOCSOLUTION, devendo ser conduzidas por meio de processos predeterminados, com concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação de preço e resultados econômicos.

- Colaboradores com Clientes

O nosso compromisso com os clientes é fundamentado nos valores da cordialidade, humanismo, presteza, profissionalismo e comprometimento, visando atender de maneira eficiente às suas necessidades. Para alcançar esse objetivo, além de contar com estruturas adequadas, é essencial que nossa equipe esteja devidamente capacitada e pronta para oferecer serviços que estejam alinhados aos mais elevados padrões de qualidade.

Nosso propósito é garantir que nossas interações não apenas atendam, mas superem as expectativas dos clientes. A busca constante pela excelência e o respeito aos princípios éticos são fundamentais para fortalecer e consolidar os laços com nossa clientela, contribuindo para o sucesso mútuo e a construção de relações duradouras e satisfatórias.

- Colaboradores

Nosso CSC investe permanentemente em ambientes de trabalho seguros, ergonômicos e saudáveis para um relacionamento interno respeitoso, cuja preservação cabe à conduta de todos os colaboradores.

As relações entre colaboradores e Organização são pautadas pela ética, respeito e credibilidade. A DOCSOLUTION valoriza a diversidade entre os colaboradores no ambiente de trabalho e repudia qualquer ato de assédio ou discriminação de qualquer natureza.

Além disso, considera todos iguais, com as mesmas responsabilidades e direitos. A Organização enfatiza ainda o bom senso e julgamento nas tomadas de decisões. A DOCSOLUTION respeita a legislação trabalhista, não fazendo uso de trabalhos ilegais, informais, infantis ou escravos.

*Algumas responsabilidades dos Colaboradores:

- Respeitar os demais colaboradores, evitando qualquer forma de preconceito, agressão ou agir de qualquer forma a fazer outro colaborador se sentir agredido, intimidado, discriminado, excluído, humilhado ou assediado;
- Não utilizar de seu cargo, do acesso a informações privilegiadas ou do nome do CSC para obter qualquer tipo de benefício ou vantagem para si ou para terceiros;
- Não desempenhar atividades paralelas que sejam conflitantes ou incompatíveis com os negócios da DOCSOLUTION;
- Não adotar condutas que possam prejudicar a saúde e a segurança própria e dos demais funcionários, como fumar, consumir bebidas alcoólicas ou portar armas de fogo em ambiente de trabalho. Ou então, apresentar-se embriagado ou sob efeito de entorpecentes;
- Zelar pelo bom uso e pela conservação do patrimônio do Centro de Serviços colocado sob sua guarda para que não ocorram danos, perdas e/ou desperdícios e não utilizar as instalações, bens da DOCSOLUTION, para fins particulares, ilícitos e/ou antiéticos;
- Denunciar, via canais disponibilizados (que mantém o anonimato da pessoa), quaisquer práticas contrárias às contidas neste Código.

- Cientes e Usuários de Serviços de Saúde

É para os clientes e usuários de serviços de saúde que a DOCSOLUTION trabalha diariamente. Por isso, eles são os nossos parceiros comerciais mais importantes. O Grupo, incessantemente, deseja aumentar a credibilidade junto aos clientes e usuários de serviços de saúde, oferecendo serviços com qualidade, demonstrando sua responsabilidade com o meio ambiente e com o bem-estar das pessoas, base de suas práticas para o desenvolvimento de seus negócios.

Algumas responsabilidades frente aos clientes e usuários de serviços de saúde:

- Tratar os clientes e usuários de serviços de saúde livre de preconceito e com atenção, respeito, cordialidade, proatividade, imparcialidade, humanismo, e agilidade no atendimento de suas necessidades e, principalmente, com ética;
- Manter sigilo das informações pessoais e sigilosas dos clientes e usuários de serviços de saúde;
- Ser abertos a críticas e contribuições na busca permanente de melhoria de qualidade e eficiência de nossos serviços.

- Concorrentes

A competitividade da DOCSOLUTION será exercida com base na nossa capacidade e na gestão ética de nosso CSC, sempre orientados pelos valores de conduta e respeito do Centro de Serviços. Não é permitido adotar qualquer atitude que denigra a imagem dos concorrentes, devendo estes serem tratados com respeito e ética.

- Prestadores de Serviços

A DOCSOLUTION preza por práticas éticas na seleção, negociação e administração de todas as atividades comerciais, tratando com respeito todos os prestadores de serviços, sem privilégios ou discriminação de qualquer natureza, independentemente do volume de negócios que cada um mantenha com a Organização. A relação entre o CSC e seus prestadores de serviços deve ser formal e transparente. Os prestadores devem ser íntegros na prestação do seu serviço e prática dos contratos firmados, mantendo de forma ética a confidencialidade das informações e cumprindo com as condições comerciais estabelecidas dentro da lei.

A escolha e a contratação de prestadores de serviço devem ser sempre com base em critérios profissionais, técnicos e éticos, alinhadas com as premissas desse Código.

É de suma importância que todas as empresas conheçam os valores, as políticas e práticas do CSC e atuem de maneira compatível com as diretrizes deste Código de Ética & Conduta.

É vedado aos prestadores de serviço de quaisquer empresas do Centro de Serviços Compartilhado:

- Tratar o ser humano sem civilidade ou consideração, desrespeitar sua dignidade ou discriminá-lo de qualquer forma ou sob qualquer pretexto;
- Deixar de garantir ao usuário de serviços de saúde o exercício do direito de decidir livremente sobre sua pessoa ou seu bem-estar, bem como exercer sua autoridade para limitá-lo;
- Desrespeitar o interesse e a integridade do usuário de serviços de saúde em qualquer instituição na qual esteja recolhido, independentemente da própria vontade;
- Usar da profissão para corromper costumes, cometer ou favorecer crime.
- Desrespeitar o direito do usuário de serviços de saúde ou de seu representante legal de decidir livremente sobre a execução de práticas diagnósticas ou terapêuticas, salvo em caso de iminente risco de morte.
- Deixar de atender usuário de serviços de saúde que procure seus cuidados profissionais em casos de urgência ou emergência, quando não haja outro médico ou serviço médico em condições de fazê-lo.
- Aproveitar-se de situações decorrentes da relação médico-usuário de serviços de saúde para obter vantagem física, emocional, financeira ou de qualquer outra natureza.
- Revelar fato de que tenha conhecimento em virtude do exercício de sua profissão, salvo por motivo justo, dever legal ou consentimento, por escrito, do usuário de serviços de saúde.

- Poder Público

Todas as operações e negócios realizados pela DOCSOLUTION foram respaldados pela respectiva documentação sendo objeto de imediato lançamento contábil nos livros e registros oficiais do Centro, em observância às normas e aos princípios contábeis.

A DOCSOLUTION não oferece nem promete, diretamente ou indiretamente, pagamentos, presentes ou benefícios a agentes públicos, partidos políticos ou a seus membros e candidatos a cargos políticos, bem como a seus familiares ou equiparados, com o intuito de obter benefícios para a empresa.

Responsabilidades dos colaboradores da DOCSOLUTION frente ao Poder Público:

- Manter-se atualizado quanto às normas legais, regulamentos e demais instruções relevantes para o desempenho de suas atividades;
- Representar o CSC perante o Poder Público somente quando lhe for atribuído tal função, sempre respeitando os documentos de constituição e representação da Organização.
- Abster-se de práticas que violem as leis, normas ou regulamentos em vigor no país, bem como que contrarie os princípios de conduta expressos nesse Código;
- Manter bom relacionamento com os órgãos governamentais com os quais se relaciona em função das atividades, cooperando com os termos da legislação vigente e transparente e defendendo sempre os interesses legítimos da Organização.

- Imprensa

A DOCSOLUTION mantém relacionamento de respeito, confiança, transparência e veracidade com todos os veículos de comunicação.

Nas relações com a Imprensa, o Marketing orientará a área responsável por agendar ou conceder entrevistas, enviar notas ou comunicados e transmitir toda e qualquer informação de interesse público, não sendo permitidas tais ações por parte de outras áreas, exceto com autorização prévia do Marketing do CSC.

Ao ser solicitado para dar declarações ou conceder entrevistas, a entidades ou à imprensa (jornais, rádios, televisão, sites, blogs ou outros veículos), que envolvam o CSC, sua atividade na DOCSOLUTION ou que explorem a sua imagem pública atrelada à empresa, o colaborador/prestador de serviço deverá submeter o convite ao Marketing.

Esta área avaliará a conveniência, o interesse e a adequação ou indicação da fonte a ser entrevistada. Em situações que não permitam combinação prévia com a diretoria, apenas porta-vozes previamente designados e autorizados podem conceder entrevista. Exceções serão avaliadas caso a caso.

- Mídias Sociais

Nenhum colaborador pode criar identidades pessoais online utilizando-se da marca da DOCSOLUTION, com exceção dos casos que forem acordados previamente com o Centro de Serviços.

Informações confidenciais sobre a DOCSOLUTION, seus profissionais e parceiros empresariais não devem ser expostas e compartilhadas em mídias sociais.

Comunicações de caráter interno e sigiloso entre profissionais do Centro de Serviços devem ser conduzidas pelos canais usuais e apropriados para este fim, e não por meio de mídias sociais.

- Meio Ambiente

A DOCSOLUTION desenvolve suas atividades empresariais associando as melhores práticas de gestão a ações de sustentabilidade e preservação do meio ambiente, com o intuito de contribuir para a qualidade de vida e o desenvolvimento econômico e social.

A Organização busca melhorar seus processos e a redução do consumo de energia, da emissão de poluentes e do uso de recursos naturais de forma contínua.

A DOCSOLUTION incentiva todos os seus colaboradores a terem atitudes sustentáveis dentro e fora da Organização.

Todos os colaboradores são orientados a seguir, dentro e fora da Organização, as seguintes práticas:

- Racionalização do uso dos materiais de uso e consumo, reduzindo o volume de resíduo gerado, bem como o consumo de água e de energia;
- Destinação correta dos materiais descartados;
- Reciclagem de lixo seletivo, óleo usado, pilhas, baterias e equipamentos eletrônicos, com local apropriado para descarte destes resíduos, tanto da Organização quanto da comunidade local.

2.11 Condutas Inadequadas

Existem diversos tipos de comportamentos inadequados que podem surgir no ambiente de trabalho, e repudiamos veementemente tais práticas na DOCSOLUTION. Isso inclui assédio moral, assédio sexual, discriminação com base em raça, etnia ou gênero, racismo, bullying, LGBTQIAfobia, fraude, corrupção, conflito de interesse, suborno, entre outros.

Além disso, desencorajamos fortemente qualquer forma de comportamento ou linguagem hostil, mesmo que não alcance o nível de assédio, bem como atitudes de exclusão e microagressões, que consistem em humilhações sutis que podem ocorrer inadvertidamente. Independentemente das intenções por trás desses comportamentos, as microagressões têm o potencial de causar impactos negativos significativos nas pessoas e não têm espaço ou tolerância em nossa equipe. Nosso compromisso é promover um ambiente de trabalho inclusivo, respeitoso e saudável para todos os membros da equipe.

*Os seguintes comportamentos são inaceitáveis dentro da comunidade da DOCSOLUTION:

- Violência, ameaças de violência ou linguagem violenta dirigida contra outra pessoa.
- Piadas e linguagem sexistas, racistas, capacitistas, homofóbicas, transfóbicas ou discriminatórias.
- Atenção sexual indesejada. Isso inclui comentários ou piadas sexualizadas; toques inapropriados, apalpadelas e avanços sexuais sem consentimento.
- Publicar ou exibir material sexualmente explícito ou violento.
- Postar ou ameaçar postar informações de identificação pessoal de outras pessoas.
- Insultos pessoais, especialmente aqueles relacionados a gênero, orientação sexual, etnia, religião ou deficiência.
- Fotografia ou gravação pessoal sem consentimento.
- Intimidação, ameaça, perseguição de uma pessoa (online ou fisicamente).
- Defender ou incentivar qualquer um dos comportamentos listados acima.

2.12 Consequências

As pessoas que violarem este Código de Ética & Conduta estão sujeitas a enfrentar consequências disciplinares proporcionais à gravidade de sua infração. O Comitê de Ética & Conduta da DOCSOLUTION avaliará a seriedade da ofensa e a intenção por trás dela, tomando as medidas necessárias.

O não cumprimento das normas estabelecidas neste Guia pode acarretar nas seguintes consequências, dependendo da gravidade da violação:

- I) Feedback verbal ou escrito;
- II) Advertência oral ou escrita;
- III) Suspensão;
- IV) Desligamento, com ou sem justa causa;
- V) Suspensão da relação com parceiros;
- VI) Terceiros: Poderão estar sujeitos a sanções específicas conforme previsto nos respectivos contratos, podendo resultar na rescisão do contrato ou extinção da relação comercial.

Essas medidas serão aplicadas a critério do Comitê de Ética, considerando a natureza e a extensão da violação, visando manter a integridade e a ética no ambiente de trabalho e nas relações comerciais da DOCSOLUTION.

1.13 Ouvidoria

Se você estiver sujeito a ou testemunhar um comportamento inaceitável, ou tiver qualquer outra preocupação enquanto em contato com a DOCSOLUTION, registre seu relato no Canal de Ouvidoria da DOCSOLUTION o mais rápido possível. Se você preferir fazer um relato anônimo, ou até mesmo um relato com a condição de não ser a única pessoa relatando o caso em questão, encorajamos você a abrir um relato em nossa Ouvidoria.

O compromisso DOC com a ética, integridade, inclusão e responsabilidade corporativa define nosso Código de Ética & Conduta, e orienta tudo o que fazemos como Organização. Por isso, se você passou por ou testemunhou qualquer tipo de assédio, discriminação, fraude ou má conduta enquanto em contato com a DOCSOLUTION, nós queremos te ouvir.

3. COMPLIANCE

O termo “Compliance” é originário do verbo, em inglês, “to comply”, e significa “estar em conformidade com regras, normas e procedimentos”. Visto isso, a DOCSOLUTION criou este Código de Ética & Conduta com o intuito de garantir o cumprimento de todas as leis, normas regulamentares e instruções normativas que competem ao CSC.

*Caberá ao setor Jurídico:

- Fiscalizar os atos de todos os colaboradores a fim de verificar o cumprimento deste Código e demais políticas e regulamentação aplicáveis à DOCSOLUTION;
- Estabelecer controles internos em relação a práticas e procedimentos do CSC;
- Definir procedimentos e penalidades a serem adotados na ocorrência de violação a este Código ou normas, quer por imprudência, omissão, negligência e/ou dolo.

3.1 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A DOCSOLUTION está de acordo com as Leis de Proteção de Dados Pessoais e preza pelos princípios e tratamentos adequados às finalidades e necessidades. Transparecendo esta cultura aos seus colaboradores, clientes, fornecedores, unidades e parceiros.

*O que é regulado pelas leis de privacidade de dados?

- Quando e quantos dados pessoais podem ser coletados;
- Como eles devem ser utilizados e quando precisam ser excluídos;
- Quais notificações devem ser fornecidas;
- Quando e quais tipos de consentimentos devem ser obtidos;
- Quando eles podem ser divulgados ou compartilhados com terceiros;
- Quando eles podem ser transferidos para fora das fronteiras de um país;
- Direitos dos indivíduos relacionados aos seus dados pessoais.

Quando alguém fornece seus dados pessoais (dados que possam ser associados a uma pessoa identificável), informamos quem está coletando/utilizando os dados, a finalidade pretendida e respeitamos seus direitos individuais aos dados, incluindo os direitos de acesso e correção. Seguimos os procedimentos de segurança da DOCSOLUTION para lidar com suspeitas de violação dos planos de segurança de dados, acesso não autorizado, divulgação ou perda de dados pessoais.

3.2 Comitê de Ética & Conduta

O Grupo possui um Comitê de Ética, composto por pessoas indicadas/eleitas pela Direção. É responsabilidade do Comitê reprimir comportamentos inadequados proativamente, seja de forma direta ou indireta, e ser uma referência na cultura organizacional.

*Principais funções:

- Ter postura coerente com padrões éticos e morais da companhia e reprimir, ou relatar, qualquer conduta que desvie disso.
- Assegurar que projetos, processos e decisões internas estejam de acordo com critérios éticos e inclusivos.
- Garantir que as consequências sejam justas para todas as pessoas da Organização;
- Tratar todas as pautas e discussões do comitê com confidencialidade;
- Sanar dúvidas e apresentar demais informações aos colaboradores com relação a este Código, através dos canais disponibilizados;
- Receber denúncias sobre violações deste Código;
- Analisar e avaliar as violações do Código, apurando os fatos;
- Encaminhar à Diretoria os casos mais graves de violações do Código de Ética & Conduta.

4. GLOSSÁRIO

- **Colaboradores**: o termo abrange diretores, empregados, estagiários, aprendizes e demais pessoas que trabalham na DOCSOLUTION.
- **Stakeholders**: público estratégico; descreve todas as pessoas ou “grupo de interesse” que são impactados pelas ações de um empreendimento, projeto, empresa ou negócio.
- **Compliance**: originário do verbo, em inglês, to comply, e significa “estar em conformidade com regras, normas e procedimentos”.
- **Corrupção**: Etimologicamente a palavra “corrupção” vem do verbo latim “corruptus” (quebrar). Literalmente, significa objeto quebrado. Conceitualmente é uma forma de comportamento que renuncia a ética, a moralidade, a tradição, a lei e a virtude civil.
- **Extorsão**: uso de violência ou ameaça para obter dinheiro de alguém ou aquiescência a determinado plano.
- **Funcionário Público**: todo aquele empregado de uma administração governamental, funcionário ou servidor público.
- **Lavagem de Dinheiro**: processo onde os lucros gerados a partir de atividades ilegais são “purificados” ou ocultados para que possam aparentar ter origem lícita.
- **Liquidação**: Operação que tem por fim o acerto de contas; pagamento.
- **Politicamente Exposta**: agentes públicos que desempenham ou, desempenharam nos últimos 5 anos, em qualquer lugar do mundo cargos, empregos e funções de alta relevância.
- **Reputação**: Conceito obtido por uma pessoa a partir do público ou da sociedade em que vive.
- **Suborno**: ato ilícito que consiste na ação de induzir alguém a praticar determinado ato em troca de dinheiro, bens materiais ou outros benefícios particulares.
- **Terceiros**: Partes que mantém relação comercial com a DOCSOLUTION, como por exemplo: clientes, fornecedores e parceiros comerciais.



DocSolution

CENTRO DE SERVIÇO COMPARTILHADO

CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA

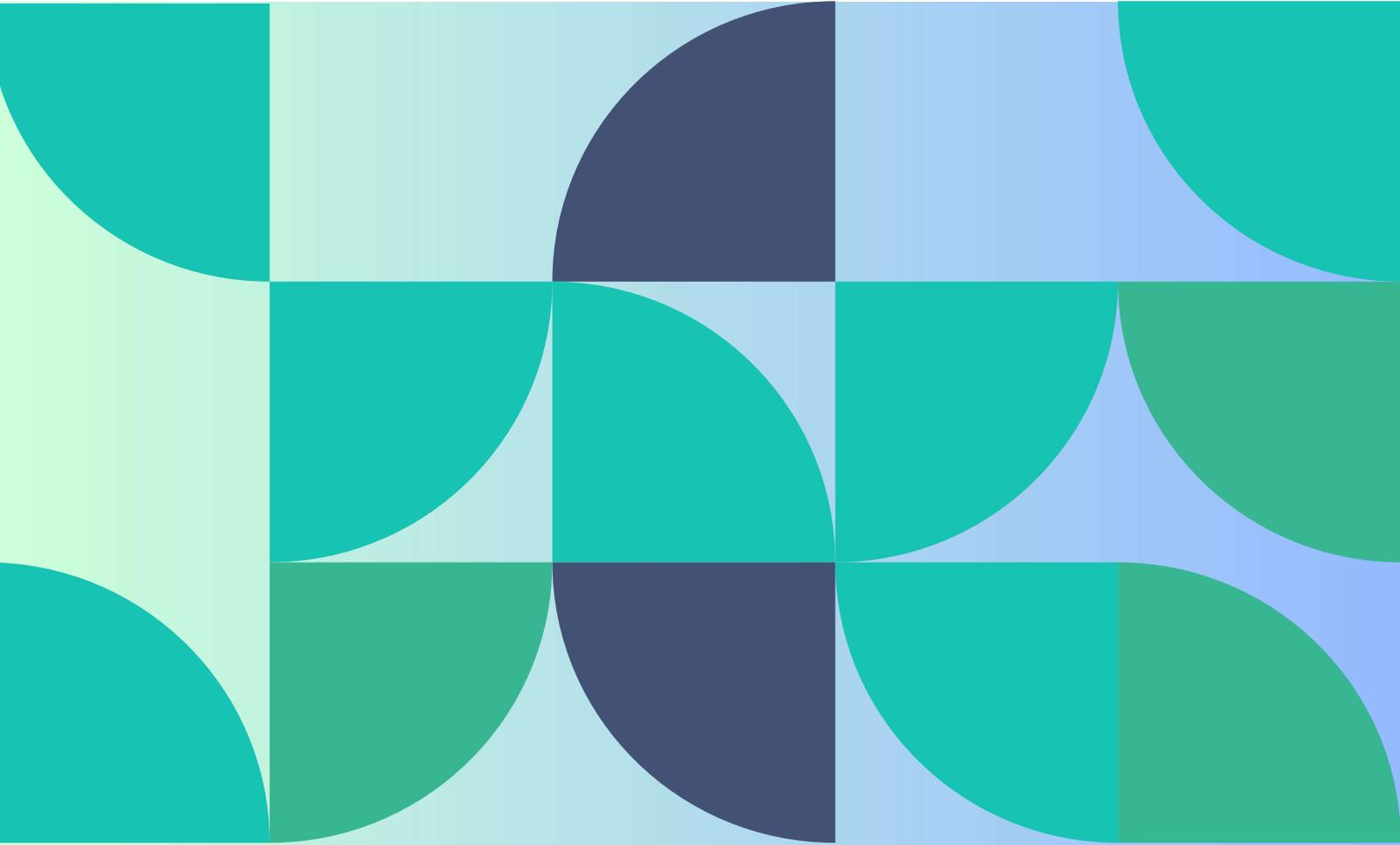
Elaborado por Governança Corporativa - DOCSOLUTION

Aprovado por Comitê de Ética & Conduta - DOCSOLUTION

Aprovado por Governança Corporativa - DOCSOLUTION

V.1

Modificado em 18/12/2023



DocSolution

CENTRO DE SERVIÇO COMPARTILHADO