



Parte da Bupa

# CÓDIGO DE CONDUTA DA SANITAS

# CÓDIGO DE CONDUTA

## DA SANITAS

RESPONSÁVEIS • CORAJOSOS • EMPÁTICOS  
CUIDAMOS DOS NOSSOS VALORES

Estimados amigos:

Neste mundo cada vez mais complicado e em mudança, onde todos os dias enfrentamos novos desafios, é cada vez mais importante ter referências morais.

Na Sanitas, temos um Código de Conduta como ferramenta que nos ajuda no nosso dia-a-dia profissional a atuar com orientações de comportamentos éticos, claros e concretos, facilitando-nos a tomada de decisões adequadas.

Como consequência desta realidade instável, atualizámos e enriquecemos o nosso Código de Conduta ao incluirmos o nosso novo propósito, ambição e valores recentemente renovados. Encorajo-vos a lê-lo em pormenor e a familiarizarem-se com o seu conteúdo, porque é um bom reflexo da nossa Cultura corporativa e da nossa forma de atuar. Nele, encontrarão alguns pontos que considero particularmente relevantes.

Dedicamos uma secção completa aos nossos Clientes e outra aos nossos Funcionários, pilares essenciais da nossa organização.

Também quisemos realçar o importante papel que cada um de nós desempenha no cuidado da Informação Sanitas e da sua Reputação. Assegurando-nos de que cumprimos a lei e agimos sempre com integridade.

A fim de alinhar o Código com o nosso novo Propósito, introduzimos um bloco inteiro dedicado à Sustentabilidade e ao conceito de One Health.

Por último, encontrarão todas as informações relacionadas com o Speak Up, o canal disponível para comunicar qualquer possível incumprimento do conteúdo do Código.

Estes e outros aspetos do Código de Conduta reforçam o nosso empenho em fazer o que está certo.

**Iñaki Peralta,**  
CEO da ELA



# O nosso Código

## Cuidamos dos nossos Valores



### 1 Cuidamos dos nossos clientes

- 1.1 Colocamos o Cliente no centro de tudo o que fazemos
- 1.2 Oferecemos qualidade a cada um dos nossos clientes
- 1.3 A Segurança Clínica faz parte da nossa Cultura



### 2 Cuidamos de todos e cada um de nós

- 2.1 Mantemos um local de trabalho seguro e saudável
- 2.2 Prevenimos o assédio, a intimidação e a discriminação
- 2.3 Asseguramos o nosso desenvolvimento profissional
- 2.4 Promovemos a diversidade e a igualdade de oportunidades
- 2.5 Declaramos os conflitos de interesse



### 3 Protegemos as informações da Sanitas e a sua reputação

- 3.1 Comunicamos de forma responsável
- 3.2 Preservamos a informação confidencial
  - 3.2.1 Protegemos os dados pessoais dos nossos clientes
  - 3.2.2 Protegemos os dados pessoais dos funcionários
- 3.3 Cuidamos da nossa reputação, também na relação com os nossos colaboradores externos:
  - 3.3.1 A nossa relação com os colaboradores da área da saúde
  - 3.3.2 A nossa relação com prestadores não de cuidados de saúde
  - 3.3.3 A nossa relação com mediadores e outros profissionais do setor dos seguros
  - 3.3.4 Colaboramos com as administrações públicas



### 4 Colaboramos na criação de um mundo melhor

- 4.1 Estamos comprometidos com a sustentabilidade
- 4.2 Compromisso da Sanitas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
- 4.3 One Health, cuidamos da saúde das pessoas e do Planeta



### 5 Cumprimos a lei e agimos com integridade

- 5.1 Somos responsáveis
- 5.2 Somos transparentes
- 5.3 Cumprimos as nossas obrigações legais
- 5.4 Estamos empenhados na luta contra os crimes financeiros
  - 5.4.1 Fraude
  - 5.4.2 Suborno e corrupção
  - 5.4.3 Branqueamento de capitais
  - 5.4.4 Sanções internacionais
  - 5.4.5 Facilitação da evasão fiscal
- 5.6 Cuidamos e conhecemos a nossa relação com terceiros
- 5.7 Incentivamos a livre concorrência



### 6 Cumprimos o nosso Código de Conduta

- 6.1 Os nossos princípios éticos
- 6.2 O que devemos fazer em caso de incumprimento do Código?
  - 6.2.1 Canal de Speak up
  - 6.2.2 Como fazer uma denúncia
  - 6.2.3 Responsável do canal de Speak up (Speak up Officer)
- 6.3 Garantias do canal de Speak Up

# Introdução

“ O Código de Conduta da Sanitas é o nosso guia para nos comportarmos com integridade no nosso trabalho diário. ”

O nosso propósito é **cuidar da saúde e qualidade de vida das pessoas, e contribuir para criar um mundo melhor.**

A grande responsabilidade resultante do nosso propósito faz com que **os nossos Valores e os nossos Princípios Éticos** sejam fundamentais para as decisões que tomamos e para as ações que empreendemos no decurso do nosso trabalho.

O código aplica-se a todos nós, como funcionários da Sanitas, e serve também de orientação para o comportamento dos nossos fornecedores externos.

O seu conteúdo traz-nos informação, recursos e ferramentas para poder tomar as decisões certas, resolver problemas que possam surgir no nosso dia-a-dia e agir de forma íntegra.

“

O sucesso, a reputação e o bom trabalho da Sanitas dependem de todos nós, das nossas decisões e das nossas ações. Como funcionários da Sanitas, somos todos responsáveis pelo cumprimento da lei e das disposições do nosso Código de Conduta.

”

## É responsabilidade de todos:

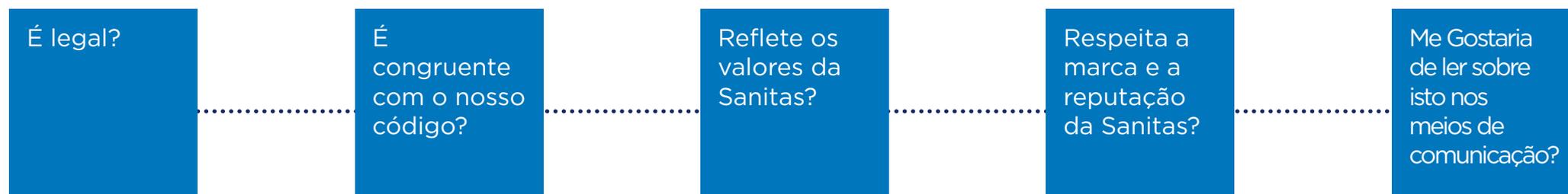
- Conhecer, compreender e cumprir as disposições do Código de Conduta, independentemente da nossa posição na Organização, bem como cumprir as Políticas Corporativas e a legislação aplicável.
- Utilizar o Código de Conduta como guia na realização do nosso trabalho e na tomada de decisões, independentemente da nossa atividade.
- Procurar aconselhamento quando tivermos perguntas e dúvidas sobre o nosso Código de Conduta e a legislação aplicável.
- Comunicar possíveis infrações ao nosso Código de Conduta, às políticas corporativas ou à legislação aplicável.

## É responsabilidade dos Líderes da Sanitas:

- Promover uma cultura ética e promover o conhecimento e o cumprimento do nosso Código de Conduta.
- Liderar pelo exemplo, sendo um modelo de comportamentos adequados, consistentes com o nosso Código de Conduta e os nossos Valores.
- Criar um ambiente em que as pessoas se sintam à vontade para colocar questões sobre ética e conduta.
- Agir para evitar infrações ao nosso Código de Conduta e à lei.
- Não induzir nem impor a obtenção de resultados à custa de uma conduta ética ou do cumprimento do Código e da lei.

# Como posso saber se uma determinada conduta não é ética? O que devo fazer se tiver dúvidas?

## CUIDAMOS DOS NOSSOS VALORES



Se a resposta a qualquer uma destas perguntas for **NÃO**, então, **NÃO FAÇA**

### RESPONSÁVEIS

#### SOMOS RESPONSÁVEIS NA TOMADA DE DECISÕES E NAS NOSSAS AÇÕES

Queremos contribuir para a criação de uma sociedade melhor e de um ambiente mais sustentável. Cuidamos da saúde dos nossos clientes e do planeta e cada um de nós assume o seu papel em matéria de sustentabilidade.

### CORAJOSOS

#### FAZEMOS COM QUE NOVAS POSSIBILIDADES ACONTEÇAM

Temos a coragem de procurar novas formas de fazer as coisas. Essa coragem é o que nos leva a aprender mais sobre o negócio para nos questionamos sobre o que mais podemos fazer e ajuda-nos a aprender com os nossos erros. Sentir o pulso do negócio permite-nos saber como podemos contribuir efetivamente para o nosso grande sonho: ser a melhor empresa de saúde.

### EMPÁTICOS

#### AGIMOS COM EMPATIA E RESPEITO

Somos empáticos, o que nos ajuda a manter viva a nossa obsessão pelo cliente, a ouvi-lo, a compreendê-lo e a ajudá-lo a resolver os seus problemas. Se um cliente vem ter connosco à procura de uma solução, fazemos tudo o que está ao nosso alcance e ao alcance da empresa para o ajudar. Estamos sempre à procura de formas de transformar um possível “não” numa alternativa.

**Cuidamos dos  
nossos clientes**



**“ Queremos prestar o melhor serviço e atendimento aos nossos clientes, cuidando deles ao longo da sua relação com a Sanitas ”**

**CÓDIGO DE  
CONDUTA  
DA SANITAS**

# Cuidamos dos nossos clientes

1.1

## Colocamos o Cliente no centro de tudo o que fazemos

A experiência dos nossos clientes, em qualquer fase da nossa relação com eles, representa uma fonte sustentável de vantagem competitiva e, por conseguinte, está no centro de tudo o que fazemos. Preocupamo-nos em oferecer uma experiência excepcional, que faça com que os clientes nos escolham.

### Isto implica que:

- **Ouvimos** os nossos clientes e preocupamo-nos em **conhecê-los e compreendê-los**.
- **Antecipamos** as suas necessidades, oferecendo soluções adaptadas a cada um deles.
- **Medimos a satisfação** dos nossos clientes e **implementamos ações** de melhoria nas situações que o exigiam.
- Preocupamo-nos em proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes.

1.2

## Oferecemos qualidade a cada um dos nossos clientes

Cada um dos nossos clientes é diferente, por isso, as suas necessidades e preocupações são únicas. Devemos demonstrar um interesse especial por cada um deles, oferecendo uma atenção genuinamente pessoal, com dignidade e respeito.

### Isto implica que:

- Oferecemos um **atendimento constante e responsável** baseado no trabalho em equipa, com o envolvimento de todos, independentemente do cargo, ocupação ou departamento a que pertencemos.
- **Cumprimos os prazos acordados e os compromissos assumidos** e não aceitamos nem propomos os que não podem ser cumpridos.
- Respondemos às dúvidas e questões dos nossos clientes, com **clareza e transparência**, utilizando uma linguagem compreensível.
- Tratamos os nossos clientes **com respeito, honestidade, proximidade e amabilidade**, sem qualquer discriminação.
- Mantemos a **imparcialidade ou objetividade** perante o cliente, demonstrando sempre **empatia, profissionalismo e proximidade**.
- Atuamos profissionalmente pondo em prática **os processos e as normas** estabelecidos pela Sanitas.
- Inspiramos os clientes a adotar **hábitos saudáveis e sustentáveis** que contribuam para melhorar a sua própria saúde, bem como a saúde do planeta.
- Informamos imediatamente o nosso superior quando observamos que a qualidade exigida pelos nossos clientes não está a ser cumprida.

# Cuidamos dos nossos clientes

## 1.3 A Segurança Clínica faz parte da nossa Cultura

**Todos nós partilhamos o compromisso de alcançar os mais elevados padrões de qualidade e segurança clínica nos serviços que prestamos.**

### Isto implica que:

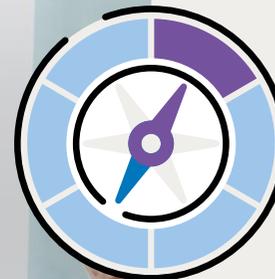
- Protegemos a segurança das pessoas a quem prestamos serviços, especialmente a dos nossos pacientes e residentes.
- Asseguramo-nos de que conhecemos, compreendemos e mantemos atualizada a formação em segurança clínica ministrada pela Sanitas.
- Conhecemos as normas e políticas internas relacionadas e estamos empenhados em cumpri-las.
- Contribuímos proativamente para criar e reforçar a cultura de segurança na nossa organização.
- Comunicamos os incidentes e aprendemos com eles, impulsionando a melhoria contínua da prática clínica da organização.



**A segurança clínica é um princípio fundamental para garantir a qualidade dos cuidados de saúde e a Sanitas é uma referência na aplicação dos melhores padrões no cuidado dos nossos pacientes e residentes.**



Cuidamos de todos  
e cada um de nós



“ Cada um de nós é uma peça fundamental da Sanitas. Estamos todos unidos pelo nosso Propósito e pelos nossos Valores. O nosso sucesso baseia-se na diversidade, no trabalho em equipa, no profissionalismo e no clima de respeito e confiança. ”

CÓDIGO DE  
CONDUTA  
DA SANITAS

# Cuidamos de todos e cada um de nós

## 2.1 Mantemos um local de trabalho seguro e saudável

**Proteger a Segurança, a Saúde e o Bem-estar dos funcionários é fundamental para o propósito de ajudar as pessoas a terem vidas mais longas, saudáveis e felizes e a criarem um mundo melhor.**

### Isto implica que:

---

- Zelamos pela nossa própria segurança, saúde e bem-estar, bem como dos nossos colegas, colaboradores e todos aqueles com quem partilhamos espaço no nosso local de trabalho.
- A Sanitas valoriza e promove o bem-estar de todos. Conciliamos o nosso trabalho com a vida pessoal e a saúde para obter níveis de energia ótimos que nos permitam trazer a melhor versão de nós próprios para o nosso trabalho diário.

**O conceito de saúde engloba todos os aspetos da pessoa, tanto o físico como o psicológico. É fundamental que todos tenhamos consciência de que a atitude mental tem um impacto direto na nossa saúde.**

### Isto implica que:

---

- Conhecemos e cumprimos as normas de segurança e saúde aplicáveis, bem como as políticas internas relacionadas.
- Todos nós temos o compromisso de manter o nosso local de trabalho livre de álcool e drogas.
- Quando observamos alguma atividade que parece não ser segura, ou quando ocorre um acidente ou incidente, comunicamos imediatamente ao nosso superior hierárquico.



**A Sanitas aposta no cuidado íntegro da segurança, da saúde e do bem-estar dos seus funcionários, promovendo estilos de vida e hábitos saudáveis através do programa Smile, que oferece atividades, aconselhamento e conteúdos relacionados com quatro pilares: **Mente Sã, Corpo Sã, Ambiente Sã e Comunidade Sã.****

# Cuidamos de todos e cada um de nós

## 2.2 Prevenimos o assédio, a intimidação e a discriminação

**Acreditamos num ambiente de trabalho inclusivo, respeitoso e digno, com todos e para todos, onde crescemos e nos desenvolvemos profissionalmente de forma colaborativa.**

### Isto implica que:

- Tratamo-nos uns aos outros (incluindo os nossos colaboradores externos) com dignidade e respeito.
- Temos tolerância zero perante comportamentos verbais ou físicos indesejados e inaceitáveis no contexto profissional, assim como piadas degradantes e depreciativas.
- Comportamo-nos de forma adequada e profissional em todas as atividades que realizamos com outras pessoas no local de trabalho.
- Em caso algum as relações laborais, profissionais ou contratuais das pessoas que fazem parte da Sanitas podem ser utilizadas para propiciar situações de assédio ou intimidação ou qualquer outra situação que viole a dignidade ou liberdade das pessoas ou que implique discriminação.
- Todos os funcionários do Grupo Sanitas devem denunciar, através dos canais estabelecidos no Código de Conduta (Speak Up), quaisquer situações de abuso ou discriminação de que tenham conhecimento.

## 2.3 Asseguramos o nosso desenvolvimento profissional

**O desenvolvimento profissional na Sanitas é um elemento-chave para garantir que dispomos permanentemente das capacidades mais adequadas para os requisitos do negócio.**

### Isto implica que:

- Participamos ativamente nos planos de formação que a Sanitas coloca à nossa disposição, envolvendo-nos no nosso próprio desenvolvimento e comprometendo-nos a manter atualizados os conhecimentos e as competências necessários, de forma a promover o nosso progresso profissional.
- Identificamos as necessidades de formação e desenvolvimento das nossas equipas e facilitamos a assistência às ações de formação e, posteriormente, a sua aplicação no dia-a-dia.

### **É essencial atualizar e melhorar as competências digitais dos funcionários da Sanitas para alcançar os nossos objetivos de Transformação Global.**

- Consideramos a avaliação do desempenho como uma oportunidade para nos propormos desafios de desenvolvimento profissional.
- Estabelecemos prioridades e critérios de desempenho para cada funcionário que participar no sistema de gestão do desempenho e, posteriormente, realizamos a sua avaliação com clareza, objetividade e rigor.
- Nos casos em que os nossos funcionários não participem no sistema de gestão do desempenho, informamo-los dos aspetos necessários para o bom desempenho das suas atividades.



**A promoção e o desenvolvimento das pessoas baseiam-se na igualdade de oportunidades e no reconhecimento do desempenho e das capacidades individuais, que são medidos através da metodologia de gestão do desempenho e/ou da avaliação de conhecimentos e competências.**

# Cuidamos de todos e cada um de nós

## 2.4 Promovemos a diversidade e a igualdade de oportunidades

**Estamos convencidos de que a diversidade é um ativo fundamental para o sucesso, pois fomenta a inovação, a criatividade e o dinamismo, permite atrair e reter os melhores profissionais, oferecer um melhor serviço aos nossos clientes e responder às necessidades do mercado de forma ágil e rápida.**

**Valorizamos as pessoas com experiências, ideias, crenças e origens diversas, e todas elas têm as mesmas oportunidades na nossa organização.**

### Isto implica que:

- Na Sanitas, desenvolvemos a nossa atividade profissional com os clientes, parceiros e outras partes interessadas, respeitando todas as pessoas, independentemente das suas diferenças.
- Apoiamos a igualdade de oportunidades e a não discriminação nos processos de seleção: têm um caráter geral, são abertos para que o maior número possível de pessoas com as qualificações adequadas possa candidatar-se.
- Comprometemo-nos a assegurar que a seleção e a promoção sejam baseadas no mérito e em conformidade com os requisitos de capacidade necessários em cada caso, a fim de garantir a igualdade de oportunidades e a não discriminação.
- Poderão ser realizadas adaptações razoáveis para pessoas qualificadas com alguma incapacidade, para lhes dar oportunidades de emprego. Por “adaptação razoável” entende-se uma modificação ou um ajuste realizados num posto de trabalho, no local de trabalho ou na forma como as coisas normalmente são feitas.

**Para as pessoas envolvidas num processo de seleção, a Sanitas exige:**

- ✓ **Imparcialidade:** tomada de decisões objetiva e de acordo com os critérios estabelecidos nos procedimentos de seleção e contratação da Sanitas.
- ✓ **Confidencialidade:** as informações sobre candidatos potenciais ou reais são estritamente confidenciais.



**Na Sanitas, preocupamo-nos em promover a igualdade de oportunidades, o equilíbrio entre vida profissional e familiar, a estabilidade profissional e pessoal, a formação contínua e a promoção.**

# Cuidamos de todos e cada um de nós

## 2.5 Declaramos os conflitos de interesse

**Por vezes, as nossas atividades ou relações pessoais podem interferir com a nossa capacidade de atuar na Sanitas. Isto pode originar conflitos de interesses e, por conseguinte, devemos atuar de forma diferente nestas situações para garantir a equidade e a transparência.**

De acordo com os diferentes conflitos de interesses que podem ocorrer no que diz respeito às relações com familiares e amigos, no desenvolvimento de outras atividades profissionais e em relação a gratificações, presentes, viagens e eventos, podem ser úteis algumas orientações comportamentais:

- Sempre que **a nossa atividade profissional envolver um familiar ou amigo**, asseguraremos que temos conhecimento e cumprimos a política da Sanitas a esse respeito.

Poderão ser desempenhadas outras atividades profissionais, além das realizadas na Sanitas, desde que:

- Não interfiram na eficácia esperada nas funções que desempenhamos na Sanitas.
- Não limitem a disponibilidade ou flexibilidade horária requeridas.
- Não nos façam incorrer, mesmo que potencialmente, num conflito de interesses devido às suas relações com familiares ou amigos.
- Se desempenharmos **funções de direção**, devemos concentrar os nossos esforços profissionais no desenvolvimento da nossa função para a Sanitas, pelo que devemos evitar realizar outras atividades profissionais, exceto as relacionadas com a administração do nosso próprio património ou outras atividades autorizadas que não envolvam um conflito de interesses.

**Presentes e Hospitalidade:** para evitar que os presentes, a hospitalidade e as viagens patrocinados recebidos e entregues por terceiros afetem a nossa tomada de decisões, fazemos uma distinção clara entre os interesses da Sanitas e os nossos interesses privados, devemos certificar-nos de que conhecemos e cumprimos as políticas nesta matéria que regulam a forma como devemos atuar.

- Recordamos que os donativos, presentes e a hospitalidade, independentemente da sua forma e montante, feitos a qualquer organização de índole política em nome da Sanitas são proibidos, de acordo com a política de Relações Externas.
- Os que forem realizados a título pessoal só devem ser comunicadas à empresa através da declaração de conflito de interesses se o doador ocupar um cargo de direção ou de responsabilidade.
- Se, antes de entrar na Sanitas, e sem interrupção, tivermos ocupado um cargo de responsabilidade na Administração Pública, garantiremos a nossa independência nos assuntos que possam estar diretamente relacionados com a nossa anterior atividade profissional na Administração.
- Os candidatos que tenham ocupado um cargo de direção em qualquer administração pública devem esperar dois anos antes de assumirem um cargo de direção na Sanitas na mesma área de responsabilidade.

# Protegemos as informações da Sanitas e a sua reputação



“ Acreditamos numa comunicação interna transparente, baseada no diálogo. Ao mesmo tempo, a nossa comunicação externa zela por ter uma forte identidade corporativa, sem esquecer o papel fundamental que todos desempenhamos na preservação da nossa marca e reputação. ”

**CÓDIGO DE  
CONDUTA**  
DA SANITAS

# Protegemos as informações da Sanitas e a sua reputação

## 3.1 Mantemos um local de trabalho seguro e saudável

**Somos todos embaixadores da marca Sanitas** e, portanto, devemos garantir que as nossas ações não prejudiquem a sua imagem ou reputação. A reputação da Entidade é fundamental para transmitir confiança, alcançar os nossos objetivos estratégicos e cumprir o nosso propósito de ajudar as pessoas a terem vidas mais longas, saudáveis e felizes e criar um mundo melhor.

Para continuar a desenvolver uma reputação e uma marca sólidas a nível global, baseamo-nos em ser **diferentes, reconhecíveis e consistentes** nos vários mercados e pontos de contacto em que operamos.

**Devemos estar conscientes de que todos temos a capacidade de influenciar a reputação da Sanitas, e o que dizemos em público ou em redes sociais pode afetar a forma como os nossos clientes e as comunidades nos veem.**

Como podemos participar nas **redes sociais** de forma responsável:

- Estamos conscientes de que não perdemos o nosso estatuto de funcionários da Sanitas, mesmo quando não estamos a realizar o nosso trabalho. Por conseguinte, devemos comportar-nos em conformidade, especialmente quando nos identificamos como funcionários da Sanitas ao utilizar as redes sociais ou através de outras formas de comunicação.
- Somos cuidadosos com as declarações que fazemos nas redes sociais, especialmente para que não sejam ofensivas, depreciativas, racistas ou insultuosas para outras pessoas ou instituições tanto públicas como privadas, salvaguardando simultaneamente os princípios de liberdade pessoal e de expressão.



# Protegemos as informações da Sanitas e a sua reputação

## 3.2 Preservamos a informação confidencial

Todos temos a obrigação de **proteger a informação confidencial e proprietária da Sanitas:**

- Protegemos as informações relativas a assuntos internos da Sanitas que sejam considerados confidenciais.
- Certificamo-nos de que a informação confidencial não é divulgada a terceiros. Mesmo a nível interno, a informação confidencial é partilhada apenas com os funcionários que dela necessitam para o desempenho da sua atividade.

### 3.2.1 Protegemos as informações pessoais dos nossos clientes

**Os nossos clientes confiam em nós quando partilham as suas informações pessoais. Por conseguinte, devemos protegê-las e tratá-las de forma confidencial e em conformidade com os regulamentos relativos à proteção de dados pessoais. Respeitamos a privacidade de todos os nossos clientes e tomamos as medidas de segurança necessárias.**

#### Isto implica que:

As informações pessoais que o Grupo Sanitas detém sobre os seus clientes e a sua relação com eles devem ser protegidas e tratadas confidencialmente e em conformidade com as normas relativas à proteção de dados pessoais.

Por isso, foram adotadas normas e procedimentos específicos para:

- Garantirmos a segurança no acesso a sistemas informáticos e a ficheiros físicos.
- Devemos cumprir as normas e os procedimentos internos em matéria de proteção de dados que são regularmente revistos e auditados.
- Devemos incorporar requisitos semelhantes nas nossas relações com terceiros a quem encomendamos a prestação de algum serviço.
- Devemos aplicar medidas adequadas para evitar violações da segurança dos dados pessoais e salvaguardar os direitos e as liberdades dos nossos clientes, evitando, assim, o acesso não autorizado às suas informações pessoais.

### 3.2.2 Protegemos as informações pessoais dos nossos funcionários

**Assim como os dados pessoais dos nossos clientes devem ser preservados, também é fundamental para a Sanitas garantir a proteção dos dados pessoais dos seus funcionários.**

#### Isto implica que:

Em relação à **privacidade e confidencialidade das nossas informações pessoais:**

- Protegemos as informações que nos são confiadas e tratamo-las de acordo com as normas de proteção de dados pessoais
- As informações confidenciais só serão partilhadas com os funcionários que delas necessitem para o desempenho da sua atividade e garantimos que não são divulgadas a terceiros (clientes ou fornecedores).

# Protegemos as informações da Sanitas e a sua reputação

## 3.3 Cuidamos da nossa reputação, também na relação com os nossos colaboradores externos

### 3.3.1 A nossa relação com os colaboradores da área da saúde

**As nossas relações com os profissionais e as empresas pertencentes ao corpo médico e outros colaboradores da área da saúde baseiam-se num quadro ético de colaboração. Todas as interações com a comunidade médica se baseiam em intercâmbios profissionais que visam beneficiar o paciente, prestando-lhe os melhores cuidados possíveis.**

#### Isto implica que:

- Asseguramos que, na medida do possível, os nossos clientes recebem os cuidados necessários em todas as circunstâncias, prestados por profissionais com formação e treino adequados.
- Respeitamos o profissionalismo dos nossos colaboradores da área da saúde no desenvolvimento da sua atividade médica, utilizando nas nossas avaliações informação objetiva, de qualidade e devidamente validada.
- Conhecemos, respeitamos e cumprimos os processos e procedimentos internos da empresa relacionados com os colaboradores da área da saúde.
- Asseguramos que a prática médica, quer seja em instalações próprias quer em instalações de cuidados contratadas, cumpre todos os padrões e critérios de cuidados exigíveis.
- Incentivamos a qualidade do serviço através da seleção e contratação de profissionais estabelecida no processo de seleção de fornecedores interno. Promovemos igualmente a sua participação em programas de formação contínua.

- Agilizamos, na medida do possível, todos os processos administrativos, contribuindo para o cumprimento dos acordos que a Sanitas estabeleceu com os seus colaboradores.
- Honramos com precisão os compromissos assumidos com os colaboradores e não aceitamos compromissos que não possam ser mantidos ou respeitados.
- Estabelecemos uma relação de confiança e respeito mútuos, baseada na procura da qualidade, do prestígio e do benefício para todos.
- Incentivamos as boas relações e a colaboração entre médicos e pacientes, zelando para que o paciente tenha sempre a oportunidade de tomar as decisões que afetem a sua própria saúde, uma vez obtida a informação adequada sobre o seu caso.



# Protegemos as informações da Sanitas e a sua reputação

## 3.3 Cuidamos da nossa reputação, também na relação com os nossos colaboradores externos

### 3.3.2 A nossa relação com prestadores não de cuidados de saúde

**Não devemos esquecer que a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelos nossos fornecedores tem um impacto direto na qualidade dos nossos cuidados, pelo que a nossa relação com prestadores não de cuidados de saúde e outros colaboradores deve basear-se numa política definida para garantir que a relação é imparcial, legal, eficiente e transparente.**

**Por sua vez, esperamos que todos os nossos fornecedores cumpram os requisitos legais e as normas éticas nas suas relações empresariais, bem como os compromissos de sustentabilidade assumidos pela Sanitas.**

#### Isto implica que:

- Estabelecemos relações com fornecedores sempre em conformidade com a legislação aplicável e com os princípios do Código de Conduta.
- Os fornecedores devem ser éticos e responsáveis. Trabalhamos com aqueles que desenvolvem a sua atividade comercial de forma responsável, contribuem para o bem-estar económico e social da comunidade em que operam e partilham os nossos compromissos em matéria de sustentabilidade, especialmente os dez princípios do Pacto Mundial, que incluem o respeito pelos direitos humanos, a redução do impacto ambiental e a gestão dos riscos climáticos.

- Cumprimos as políticas e os procedimentos internos de fornecedores externos, não prejudicando a integridade nem a reputação da Sanitas, e procurando a satisfação do cliente e a excelência no serviço.
- Garantimos a objetividade e transparência dos processos de seleção de fornecedores externos.
- Exigimos que exista uma pluralidade suficiente de fornecedores de bens e serviços. As características e condições oferecidas pelos fornecedores devem ser ajustadas às necessidades e exigências da Sanitas, obtendo sempre as melhores condições no fornecimento.



# Protegemos as informações da Sanitas e a sua reputação

## 3.3 Cuidamos da nossa reputação, também na relação com os nossos colaboradores externos

### 3.3.3 A nossa relação com mediadores e outros profissionais do setor dos seguros

Os mediadores e outros profissionais do setor dos Seguros representam um grupo-chave para aceder aos nossos clientes. Desempenham um papel fundamental na contratação e manutenção das apólices.

#### Isto implica que:

- Desenvolvemos a relação com os mediadores num quadro de profissionalismo, transparência, legalidade e defesa dos interesses do cliente.
- Asseguramos que todas as transações efetuadas por mediadores possam ser verificadas, ficando refletidas em documentação fiável, precisa e clara.
- Incentivamos os mediadores a procurar a satisfação do cliente, a excelência no serviço e a adequação aos nossos Valores e Princípios.



**A Sanitas valoriza especialmente os colaboradores profissionais que partilham os princípios que sustentam o Código de Conduta.**



**Enquanto empresa, não temos qualquer afiliação política. As nossas relações com partidos políticos, sindicatos e outros interlocutores sociais são regidos pelo princípio da legalidade.**

### 3.3.4 Colaboramos com as administrações públicas

**Comprometemo-nos a cumprir todas as leis, regulamentos e códigos locais e a cooperar com as Administrações Públicas nas jurisdições em que operar.**

#### Isto implica que:

- Interagimos com funcionários públicos de acordo com a legislação relevante e apenas se fizer parte da nossa responsabilidade e comunicamos, de acordo com os canais definidos pela política de Reputação da empresa, qualquer relação com representantes políticos, quando estes contactos forem realizados em nome da Sanitas.
- Cumprimos os requisitos exigidos pelos contratos públicos e certificamo-nos de que compreendemos as nossas obrigações.

Em caso de desenvolver uma atividade política pessoal:

- Não utilizamos os recursos da Sanitas.
- Não pode, de forma alguma, ser entendido como atribuível à Sanitas, nem devem questionar o compromisso de neutralidade política do grupo.
- Não pode afetar a nossa objetividade profissional, nem a sua dedicação no trabalho.
- Se participar numa campanha eleitoral como candidato de um partido político, isto deverá ser comunicado internamente de acordo com a política de Reputação da empresa.

Colaboramos na criação  
de um mundo melhor



“ Ser socialmente responsável e trabalhar com integridade é fundamental. Reforça a nossa legitimidade, melhora a nossa reputação e funciona como motor de inovação e crescimento para melhorar a saúde das pessoas. ”

CÓDIGO DE  
CONDUTA  
DA SANITAS

# Colaboramos na criação de um mundo melhor

## 4.1 Estamos comprometidos com a sustentabilidade

**Acreditamos que o compromisso com a sociedade é um elemento-chave de transformação. Todos nós devemos cuidar dos nossos Valores e respeitar os princípios do nosso Código de Conduta para criar uma sociedade mais saudável e sustentável.**

### Isto implica que:

- Envolvemo-nos com a sociedade e o ambiente em que operamos para gerar um impacto positivo através da nossa atividade:
- Respeitamos os nossos Valores e os Princípios do nosso Código de Conduta para garantir que realizamos a nossa atividade de forma ética e sustentável.
- Monitorizamos a gestão quotidiana da empresa segundo o modelo ESG (Environment, Social and Governance). São três áreas de gestão a partir das quais garantimos que as nossas ações estão equilibradas entre si e que, na Sanitas, aterramos com um foco especial na saúde.

## 4.2 Compromisso da Sanitas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Na Sanitas, entendemos que a sustentabilidade é uma parte fundamental da nossa estratégia de negócio, pois reforça a nossa legitimidade no setor da saúde e do bem-estar, melhora a nossa reputação e serve de motor de inovação e crescimento. Desafios como o envelhecimento, o aumento de doenças crónicas, a criação de locais de trabalho saudáveis e as alterações climáticas têm um impacto na saúde e na qualidade de vida das pessoas.

Tentamos enfrentar estes desafios através da nossa estratégia de sustentabilidade alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que identificam os desafios que a sociedade deverá enfrentar até 2030.

Para tal, definimos duas linhas de ação ligadas à nossa defesa do conceito de **One Health**:

- Cuidar da saúde das pessoas, ajudando-as a adotar estilos de vida saudáveis.
- Cuidar da saúde do planeta, para travar as alterações climáticas e os seus efeitos na saúde das pessoas.



**A nossa ambição é ter um impacto positivo no meio que nos rodeia através da nossa atividade.**

# Colaboramos na criação de um mundo melhor

## 4.3 One Health, cuidamos da saúde das pessoas e do Planeta

Um dos compromissos da Sanitas é proporcionar às pessoas saúde, bem-estar e qualidade de vida. Para isso, investimos 1% dos nossos lucros em programas destinados à comunidade que se destinam a promover hábitos de vida saudáveis na sociedade em geral.

Temos programas abertos a toda a sociedade como o **Healthy Cities by Sanitas**. Trata-se de um programa colaborativo no qual participam funcionários de inúmeras empresas, que se juntam aos funcionários da Sanitas e à sociedade em geral para promover a saúde das pessoas e dos locais em que operam. Com base numa plataforma app, propõe desafios de saúde (caminhar 6000 passos por dia) e ambientais (deixar o carro em casa um dia por semana). Se os desafios forem cumpridos, o programa faz um donativo para criar cidades mais saudáveis através da plantação de árvores em colaboração com municípios e ONG.

Estas iniciativas são complementadas por programas de formação e informação que promovem estilos de vida saudáveis desenvolvidos pelos nossos hospitais, campanhas de sensibilização, divulgação de informações sobre saúde em portais de formação abertos e pela promoção do desporto inclusivo através da Fundação Sanitas.

Adicionalmente, dentro da própria empresa, a promoção da saúde entre os nossos funcionários é feita através do **Sanitas Smile**. Um programa 100% online e acessível a todos os funcionários que oferece atividades, aconselhamento e conteúdos ligados a quatro pilares: **Mente Sã, Corpo Sã, Ambiente Sã e Comunidade Sã**.



Cumprimos a lei  
e agimos com  
integridade



“ Comportamo-nos de  
forma ética e somos  
responsáveis pelas  
nossas ações. ”

CÓDIGO DE  
CONDUTA  
DA SANITAS

# Cumprimos a lei e agimos com integridade

## 5.1 Somos responsáveis

**Comportamo-nos de forma ética e somos responsáveis pelas nossas ações: A Sanitas, enquanto organização, espera os mais elevados padrões de honestidade, integridade e ética das nossas pessoas, sendo responsáveis pelas suas decisões e ações, e espera os mesmos elevados padrões éticos das pessoas com quem fazemos negócios.**

### Isto implica que:

---

- Fazemos negócios da forma correta para que os nossos clientes continuem a confiar em nós e para que o nosso negócio possa continuar a crescer de forma segura, ética e sustentável.
- Atuamos no melhor interesse dos nossos clientes, somos abertos e honestos na nossa abordagem comercial e transparentes nas nossas transações/registos financeiros e práticas contabilísticas.
- Fazemos negócios de acordo com as leis e os regulamentos das jurisdições em que operamos e de forma justa e transparente.
- Realizamos todas as formações obrigatórias e compreendemos os controlos, a governação e os processos relevantes para as nossas funções.

## 5.2 Somos transparentes

**As demonstrações financeiras são fundamentais para as nossas operações, devem ser precisas e verdadeiras para uma tomada de decisões responsável e para aqueles perante os quais temos de prestar contas. Por sua vez, promovemos a transparência nas nossas comunicações internas e externas, bem como na nossa gestão diária.**

### Isto implica que:

---

- A Direção Financeira é responsável pela definição, atualização e cumprimento dos procedimentos que garantem que as demonstrações financeiras da Sanitas são elaboradas de acordo com os princípios e as normas de avaliação que lhe são exigíveis.
- As nossas responsabilidades nesta matéria são especialmente relevantes no que respeita a dados e relatórios necessários para a elaboração das demonstrações financeiras.
- Registamos corretamente as informações relacionadas com a nossa atividade nos sistemas e registos.
- Responsabilizamo-nos para que haja rigor, fiabilidade, exatidão, precisão e atualização das informações que tratamos no desenvolvimento da nossa atividade.
- Partilhamos a informação de forma fluida, transparente e aberta, incluindo a informação sobre os impactos sociais, ambientais e de governação.

# Cumprimos a lei e agimos com integridade

## 5.3 Cumprimos as nossas obrigações legais

Cumprimos as nossas obrigações legais, regulamentares e contratuais. As nossas políticas e os nossos procedimentos baseiam-se nas leis e nos regulamentos aplicáveis nas jurisdições em que operamos.

### Isto implica que:

- Preocupamo-nos com conhecer e cumprir todas as normas e estamos empenhados em garantir o cumprimento das leis relativas a crimes financeiros, incluindo as sanções aplicáveis, o branqueamento de capitais, o suborno e a corrupção, a fraude e a legislação fiscal.



## 5.3 Estamos empenhados na luta contra os crimes financeiros

Estamos empenhados na luta internacional contra os crimes financeiros. Temos tolerância zero perante os riscos de Fraude, Suborno e Corrupção, e Branqueamento de Capitais.

### Isto implica que:

- Não oferecemos nem aceitamos subornos e não permitimos que ninguém o faça em nosso nome.
- Não oferecemos nem prometemos dar nada de valor em troca de uma vantagem nos nossos negócios.
- Pensamos sempre antes de oferecer ou aceitar presentes ou entretenimento, perguntamo-nos se é adequado para os clientes da Sanitas e para o seu negócio e obtemos as aprovações necessárias.
- Permanecemos alerta perante possíveis atividades fraudulentas e informamos as autoridades pertinentes quando detetamos atividade suspeita.
- Protegemos os ativos da Sanitas.
- Cumprimos os regimes de sanções, as leis de branqueamento de capitais aplicáveis, a legislação anticorrupção e a evasão fiscal.

# Cumprimos a lei e agimos com integridade



## DEFINIÇÃO DE FRAUDE

Considera-se **Fraude** qualquer ação desonesta que se realiza com a intenção de obter um benefício que possa, ao mesmo tempo, ser prejudicial para a outra contraparte.

Existem diferentes tipos de fraude:

- **Fraude interna/fraude de funcionários:** cometida por uma pessoa que trabalha para a Sanitas contra a Entidade.
- **Fraude externa:** cometida por uma pessoa alheia à Sanitas contra a Entidade.
- **Fraude de terceiros:** cometida por uma pessoa que atua como colaborador da Sanitas ou por uma pessoa que se faz passar por alguém da Entidade (sem o consentimento da Entidade).



## DEFINIÇÃO DE SUBORNO E CORRUPÇÃO

O **suborno e a corrupção** são definidos como o ato de pagar ou receber algo de valor, para obter uma vantagem em troca de atuar de forma indevida. Isto aplica-se quer estejamos a lidar com fornecedores, clientes ou terceiros.



## DEFINIÇÃO DE BRANQUEAMENTO DE CAPITALS

É o processo pelo qual o dinheiro de origem com procedência ilegal é introduzido na economia.



## DEFINIÇÃO DE SANÇÕES INTERNACIONAIS

Os organismos internacionais, como a UE ou a ONU, tomam medidas para restringir interações financeiras ou de outra índole, em transações com pessoas, entidades ou o Estado, que constem na lista de sanções ou transações relacionadas com serviços em jurisdições de elevado risco de sanção.



## DEFINIÇÃO DE FACILITAÇÃO DA EVASÃO FISCAL

Facilitar a um terceiro a evasão fiscal das suas responsabilidades fiscais (nacionais ou internacionais).

# Cumprimos a lei e agimos com integridade

## 5.6 Cuidamos e conhecemos a nossa relação com terceiros

Baseamo-nos na legalidade, responsabilidade e transparência para estabelecer as nossas relações com terceiros, proibindo qualquer forma de corrupção. Esta posição protege a nossa reputação e reforça a confiança que os nossos acionistas e a sociedade têm em nós. Sabemos com quem fazemos negócios. Comprometemo-nos a fazer negócios apenas com contrapartes que cumpram os nossos padrões rigorosos.

### Isto implica que:

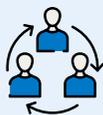
- Implementamos controlos para verificar com quem fazemos negócios.
- Certificamo-nos de que todas as pessoas com quem trabalhamos (incluindo fornecedores, agentes e intermediários) compreendem a nossa tolerância zero em relação ao suborno e à corrupção e a nossa abordagem diante crimes financeiros.
- Temos especial cuidado quando lidamos com pessoas e organizações com ligações políticas.
- Ajustamos o nosso comportamento à legislação aplicável a nível nacional e internacional, bem como às políticas e aos procedimentos da Sanitas.

## 5.7 Incentivamos a livre concorrência

Competimos em força no mercado, mas sempre de forma honesta e leal, alcançando vantagens competitivas através do nosso desempenho e do nosso próprio esforço.

### Isto implica que:

- Promovemos a livre concorrência e cumprimos as normas vigentes sobre a matéria.
- Rejeitamos práticas empresariais que impeçam o direito dos nossos clientes de escolherem que produto ou serviço preferem.
- Garantimos a livre escolha de profissionais e centros por parte dos nossos clientes e abstermo-nos de favorecer arbitrariamente uns em detrimento de outros.
- Abstermo-nos de realizar ou promover qualquer ação que possa ser contrária às normas existentes nesta matéria.



**Os colaboradores médicos, os fornecedores e os mediadores são a ligação indispensável para a concretização dos nossos propósitos. Permitem-nos oferecer um serviço excelente aos nossos clientes.**

# Cumprimos o nosso Código de Conduta



“ O Código de Conduta da Sanitas é de cumprimento obrigatório para todos (funcionários e diretores). ”

**CÓDIGO DE  
CONDUTA**  
DA SANITAS

# Cumprimos o nosso Código de Conduta

## 6.1 Os nossos princípios éticos

Os princípios éticos são a base sobre a qual o Código de Conduta é desenvolvido para reger os comportamentos esperados por parte de todos os funcionários.

Todos nós partilhamos os princípios de retidão e integridade que inspiram este Código, o que significa também prestar especial atenção a:



### TRANSPARÊNCIA

A Sanitas considera prioritário fornecer informações verdadeiras, claras e verificáveis.



### CONFIDENCIALIDADE

Um dos principais elementos em que se baseia a confiança dos clientes da Sanitas é a adequada salvaguarda da informação que possui e a limitação efetiva da sua utilização, de acordo com o previsto na legislação e nos regulamentos internos em vigor na altura oportuna.



### LEGALIDADE

Todas as pessoas que trabalham na Sanitas sabem que a legalidade é o quadro em que o seu trabalho deve ser desenvolvido.

# Cumprimos o nosso Código de Conduta

## 6.2 O que devemos fazer em caso de incumprimento do Código?

### CANAL DE SPEAK UP

**Todos nós temos a obrigação de cumprir os princípios e comportamentos contidos neste Código de Conduta. Se observarmos comportamentos que possam constituir uma violação do Código, devemos informar imediatamente através do Canal de Speak Up para que se possa encontrar uma solução para a situação.**

### COMO FAZER UMA DENÚNCIA

A Sanitas está ativamente empenhada na integridade e noutros princípios éticos contidos no presente Código de Conduta, colocando à disposição de todas as pessoas que tenham conhecimento ou suspeita razoável de ações contrárias a este Código, um canal de comunicação para informar sobre esse incumprimento.

A Sanitas recomenda que, sempre que possível, sempre que se observe uma infração ao Código, esta seja comunicada em primeira instância ao nosso responsável e, se por qualquer motivo, preferir apresentar a denúncia por outro meio, poderá fazê-lo diretamente através do **Speak Up Officer** ou de forma anónima ou nominativa através do website ou número de telefone seguintes:



[www.bupa.com/sanitasspeakup](http://www.bupa.com/sanitasspeakup)



900 822 591

### RESPONSÁVEL DO CANAL DE SPEAK UP (SPEAK UP OFFICER)

A responsabilidade de supervisionar o correto cumprimento do Canal de Speak Up cabe ao Speak Up Officer. As suas funções são as seguintes:

- Assegurar o cumprimento do disposto na Política de Speak Up, bem como dos princípios e valores definidos neste Código de Conduta durante todo o processo de gestão das denúncias, bem como o correto funcionamento da ferramenta de gestão de comunicações recebidas.
- Controlar e supervisionar o processo de investigação.
- Supervisionar e controlar a aplicação das decisões do Órgão de Gestão do Canal de Speak Up.
- Partilhar periodicamente as lições aprendidas com o Comité de Conduta.
- Comunicar as denúncias ao Conselho de Administração, pelo menos, uma vez por ano.

# Cumprimos o nosso Código de Conduta

## 6.3 Garantias do canal de Speak Up

### POSSIBILIDADE DE ANONIMATO

Ao fazer uma denúncia através do Canal de Speak Up, podemos optar por manter o anonimato. No entanto, é sempre aconselhável identificar-se para facilitar a investigação a realizar. No caso de nos identificarmos, a confidencialidade da nossa identidade será sempre garantida.

### CONFIDENCIALIDADE E PROIBIÇÃO DE REPRESÁLIAS

Valorizamos o contributo daqueles que identificam possíveis incumprimentos do Código de Conduta ou condutas que se afastam dos nossos princípios éticos.

A confidencialidade das informações é garantida e só será conhecida por um pequeno número de pessoas envolvidas na gestão do Canal de Speak Up.

É proibida qualquer retaliação contra alguém que tenha comunicado ou denunciado honestamente uma violação real ou possível do Código de Conduta. As represálias deste tipo também constituem uma violação do Código.

Além disso, o Órgão de Gestão do Canal de Speak Up também oferece proteção à pessoa denunciada, uma vez que se aplica o princípio jurídico da presunção de inocência.

Se a denúncia se dirigir a qualquer uma das pessoas envolvidas no Canal de Denúncias, essa pessoa será automaticamente excluída do processo, não tendo acesso a qualquer informação.



# Cumprimos o nosso Código de Conduta

## 6.3 Garantias do canal de Speak Up

### INVESTIGAÇÕES

Quando existirem indícios de violação do Código de Conduta, será promovido um processo de investigação confidencial, que será levado a cabo pelo Órgão de Gestão do Canal de Speak Up, e no qual poderá ser exigida a participação das pessoas afetadas.

O resultado da investigação será comunicado aos interessados e à respetiva área, consoante o tipo de infração, para a implementação das medidas pertinentes em cada caso.

### MEDIDAS DISCIPLINARES EM CASO DE INCUMPRIMENTO

No caso de os resultados da investigação identificarem algum tipo de incumprimento, a Sanitas terá o poder de adotar medidas disciplinares, adaptadas às circunstâncias de cada situação.

As infrações graves poderão resultar em sanções que vão desde a repreensão ou suspensão do emprego e do salário até ao despedimento.



**O Código de Conduta da Sanitas foi concebido para garantir que todos nós nos comportamos de acordo com os nossos Princípios e Valores dentro da empresa e nas suas negociações externas. O procedimento estabelecido para lidar com o incumprimento do Código foi desenvolvido para garantir a uniformidade no processo.**