2025

Grupo Mantevida

Código de Ética e Conduta

para colaboradores

Comitê de Ética e Compliance

Classificação do Documento: Público

Versão: 1.0

Apresentação

O respeito, a ética e o profissionalismo são os pilares que formam o jeito Mantevida de cuidar.

Este é o Código de Ética e Conduta do Grupo Mantevida, que projeta valores e diretrizes, para cumprimento dos mais elevados padrões de comportamentos éticos, esclarecendo e orientando a conduta de todas as partes e pessoas envolvidas na instituição.

Transparência, inovação e credibilidade são atributos que regem a condução das atividades do Grupo, e são fundamentais para o desempenho e melhoria contínua do trabalho.

Este Código constitui a base para ações que formalizam as práticas e o comportamento ético exigido nas relações internas e externas do Grupo Mantevida.

Boa leitura!

Missão

Promover a saúde e cuidar das pessoas, garantindo uma assistência integrada e acessível com qualidade e segurança.

Visão:

Ser um ecossistema de saúde que oferece assistência médica de qualidade, com eficiência organizacional e crescimento sustentável do Distrito Federal e Região.

Princípios:

1. Amor
2. Verdade
3. Honestidade e Lealdade
4. Gratidão
5. Justiça
6. Humildade
7. Servir
8. Unidade
9. Inovação
10. Respeito

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	**1**
MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS	**2**
OBJETIVO, APLICABILIDADE, COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE	**5**
1. COMPROMETIMENTO E CONDUTA DOS MEMBROS INTEGRANTES	**6**
1.1 Presidentes, Conselheiros, Diretores, Superintendentes e Dirigentes	6
1.2 Todos os Integrantes	7
2. ÉTICA E HONESTIDADE ORGANIZACIONAL	**7**
2.1 Princípios Éticos e Morais	7
2.2 Condutas Apropriadas e Inapropriadas	8
2.3 Comunicação e Canais de Denúncia	10
3. BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇOES COMERCIAIS	**10**
3.1. Conflito de Interesse	10
3.2 Práticas Anticorrupção	11
3.3 Presentes, Brindes e Cortesias	11
3.4 Doações e Patrocínio	12
4. BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO	**13**
4.1 Responsabilidade dos Gestores e Líderes	13
4.2 Relacionamento Profissional Interno	13
4.3 Preconceito e Discriminação	13
4.4 Assédio Moral	13
4.5 Assédio Sexual	14
4.6 Saúde e Segurança	14
4.7 Identificação e Vestimentas	15
4.8 Uso da Internet e Redes Sociais	15
4.9 Uso dos bens e Recursos Organizacionais	15
4.10 Cuidados com a Marca Mantevida	16

SUMÁRIO

5. BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES EXTERNAS	**16**
5.1 Clientes e Beneficiários	16
5.2 Fornecedores de Produtos e Prestadores de Serviço	17
5.3 Prestadores de Serviços de Saúde	18
5.4 Relação com Organizações Pública e Licitações	18
5.5 Sindicatos e Associações de Classe	19
5.6 Concorrentes	19
5.7 Parceiros Comerciais	20
5.8 Comunidade	20
5.9 Meio Ambiente	20
5.10 Mídia e Marketing	21
6. BOAS PRÁTICAS DA INTEGRIDADE NO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO	**21**
6.1. Privacidade e Segurança da Informação	21
7. **COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE**	**22**
7.1. Estrutura	22
7.2. Gestão de Pessoas	22
8. **DISPOSIÇÕES GERAIS**	**23**
9. VIGÊNCIA	**24**
10. VERSÃO E APROVAÇÃO	**24**

OBJETIVO

Este Código visa a conformidade na conduta e ética, para contribuir com a ampliação e aperfeiçoamento das atividades de trabalho, agregando valor aos serviços entregues e apoiando o crescimento e desenvolvimento de todas as áreas do Grupo, bem como influenciar positivamente a sociedade. É esperado que, logo após a divulgação deste documento orientador, todos os níveis desta corporação, devem alinhar suas condutas com as disposições aqui contidas.

APLICABILIDADE

Este Código deve ser incorporado às relações profissionais e pessoais do Grupo Mantevida. Portanto, a partir do momento em que se tem o conhecimento deste documento, ele passa a ser responsabilidade individual de cada integrante da empresa.

A violação deste código e dos princípios internos dele decorrentes, pode não só trazer consequências legais, como também colocar em risco a reputação do Grupo. Portanto, em caso de conduta contrária às orientações deste documento, procure o canal de denúncia, ou os responsáveis e membros do Comitê de Ética e Compliance da Quallity Pró Saúde, ou gestor para orientações. Deixar de esclarecer totalmente possíveis dúvidas ou ignorar atitudes contrárias a este Código torna-se conduta inaceitável.

COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE

Como todos fazem parte e formam esse sistema colaborativo, a responsabilidade pela aplicabilidade e governança do Código de Ética e Conduta passa a ser compartilhada.

A atuação do Grupo Mantevida e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas por esta Organização.

O conjunto de diretrizes e normas presentes neste documento, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e reputação desta Organização e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos, devem orientar permanentemente a conduta de todos os envolvidos.

1 COMPROMETIMENTO E CONDUTA DOS MEMBROS INTEGRANTES

1.1 Presidentes, Conselheiros, Diretores, Superintendentes e Dirigentes

1.1.1. Com papel significativo nos trabalhos da Organização, os Presidentes, Conselheiros, Diretores, Superintendentes e Dirigentes devem se valer deste Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, colaborativo, especialista e transparente.

1.1.2 Estes devem atuar de modo respeitoso, sempre prezando pela verdade e em busca da melhor forma de promover uma gestão com excelência. São seus deveres:

- **Zelar** para que todos sigam elevados padrões de conduta ética;
- **Evidenciar** no seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios do Grupo Mantevida,
- **Garantir o cuidado** com os atributos da marca da Organização,
- **Buscar pelas melhores decisões** a favor dos interesses do Grupo Mantevida;
- **Zelar pelos propósitos** do Grupo Mantevida, administrando os conflitos de interesse;
- **Sempre agir com integridade e confidencialidade**, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades, dados ou as informações a que tenha acesso;
- **Assumir um posicionamento imparcial**, diante de situações em que ocorram a conflitos de interesse;
- **Não desviar o foco do trabalho** de qualquer pessoa para atividades de interesse particular;
- **Guardar sigilo** sobre toda e qualquer informação que tenha acesso;
- **Não promover a cobrança de resultados injustificados** de curto ou longo prazo que possibilitem levar qualquer pessoa a agir de forma eticamente reprovável ou contra a legislação vigente;
- **Orientar profissionais sob sua responsabilidade** acerca de ações que possam representar conflitos éticos;
- **Promover a manutenção dos relacionamentos éticos, transparentes e equitativos**, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos;
- **Atuar com decoro no exercício do cargo** e no relacionamento com os integrantes da organização, e não admitir em qualquer hipótese a prática de calúnia, injúria e difamação;
- **Não receber vantagens** indevidas ou fazer uso de abuso de poder; e
- **Não se envolver** em práticas de atos irregulares ou de corrupção.

1.2 Todos os Integrantes

1.2.1 O Grupo Mantevida valoriza o capital humano e o reconhece como fator-chave para o sucesso da organização. Sendo assim, é fundamental a promoção de equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional.

1.2.2 São deveres de todos os colaboradores:

- **Estimular** o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
- **Contribuir** para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;
- **Tratar com respeito** todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- **Comunicar** imediatamente ao superior imediato ou ao canal de denúncias, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Grupo;
- **Ter iniciativa**, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;
- **Reconhecer os erros** cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição;
- **Ser criterioso** com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem do Grupo Mantevida; e
- **Respeitar** e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.

2 ÉTICA E HONESTIDADE ORGANIZACIONAL

2.1 Princípios Éticos e Morais

2.1.1 Os colaboradores do Grupo Mantevida devem pautar sua conduta nos princípios que norteiam este Código de Ética e Conduta, bem como nas diretrizes estabelecidas no Programa de Integridade do Grupo. Assim, é indispensável:

- exercer suas funções de forma estritamente profissional, independentemente do cargo ou função que desempenhe, devendo pautar suas atitudes em valores e princípios éticos como a honestidade, probidade, legalidade, a impessoalidade, a equidade, a solidariedade, a responsabilidade, a responsabilidade corporativa, a prestação de contas, a cooperação, o respeito, a justiça, a confiança, a dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia, a imparcialidade, a civilidade e a transparência de ações e a consciência dos princípios morais, favorecendo a consolidação de uma cultura ética.

2.2 Condutas Apropriadas e Inapropriadas

2.2.1 O Grupo Mantevida acredita que uma gestão integrada, participativa e transparente, com base na ética empresarial e na Governança Corporativa, cria um melhor ambiente corporativo e contribui para a consolidação de uma cultura organizacional pautada pela adoção de princípios éticos, justos, isonômicos e transparentes. Desta forma, espera-se dos membros e integrantes da organização:

- Cumprir os padrões éticos estabelecidos neste documento por todos os agentes internos e sua promoção junto aos agentes externos;
- Conduzir suas atividades conforme parâmetros previstos no Código de Ética e Conduta e nas normas e políticas da empresa;
- Promover relações alicerçadas na cordialidade, honestidade e no respeito com os concorrentes, cliente e parceiros, cumprindo as regras estabelecidas para este fim; e
- Envolver todos os colaboradores, dirigentes ou não, conselhos e comitês com a integridade da Operadora contra fraudes, desvios e outras prática ilícitas.

2.2.2 Reprovar, qualquer ato que envolva:

- Descumprir o Estatuto, Regulamentos, Regimentos, Normas, Resoluções da empresa, este Código de Ética e Conduta e o Programa de Integridade;
- Executar, a prestadores e/ou fornecedores, serviços remunerados com interesses pessoais e profissionais que possam gerar prejuízos ao Grupo;
- Oferecer, solicitar ou receber brindes ou presentes, de qualquer valor, ou vantagens de prestadores de serviços ou fornecedores, como meio de influência indevida, em função de relacionamento com o Grupo;
- Tratar, com preferência, qualquer pessoa ou instituição por interesse econômico ou razões pessoais;

- Nas atividades privadas, agir ou tomar atitudes que possam prejudicar a imagem do Grupo ou conflitar com os interesses da empresa;
- Macular a reputação de quaisquer colaboradores do Grupo e contratados;
- Promover, consentir ou cooperar para que o nome do Grupo ou de qualquer de seus colaboradores sejam envolvidos em notícias inverídicas ou alarmantes, capazes de criar tensão;
- Formular denúncia infundada que caracterize acusação leviana a colaboradores, contratados, clientes, prestadores de serviços ou fornecedores;
- Qualquer comportamento que prejudique o ambiente de trabalho, como linguagem e atitudes obscenas, promoção ou participação de brincadeiras levianas ou impróprias, formulação de críticas aos colegas, superiores e ao Grupo, fora dos canais adequados para eventuais manifestações, mesmo que fundamentada;
- Qualquer manifestação preconceituosa e, feita de forma direta ou indireta, em relação à religião, convicção política, classe social, aparência física, cor, deficiência, etnia, gênero, idade e orientação sexual;
- Utilizar os recursos materiais, logísticos e/ou humanos disponibilizados pela organização para atender interesse próprio ou de terceiros, bem como o nome, marca e símbolos do Grupo, fora da empresa, sem autorização formal da área competente;
- Divulgar quaisquer informações internas de natureza reservada ou confidencial, independentemente do meio utilizado para acesso ou divulgação, em razão da função, do cargo ou vínculo com o Grupo;
- Realizar ou favorecer o vazamento, compartilhamento, divulgação ou tratamento impróprio de informações ou dados cadastrais que o Grupo possua em sua base, decorrentes de: relações trabalhistas (empregados, estagiários, menores aprendizes, dirigentes e terceirizados); relações de prestação de serviço assistencial aos clientes; e relação jurídica (patrocinadoras, conveniadas, prestadores ou fornecedores);
- Usar, divulgar ou repassar a terceiros, por quaisquer meios de comunicação, inclusive internet, informações, tecnologias ou conhecimento de domínio e propriedade do Grupo, sem o conhecimento prévio e autorização;
- Ingerir bebidas alcoólicas, fazer consumo de drogas ou estar sob efeitos destas substâncias durante a jornada de trabalho ou a serviço do Grupo, bem como fumar nas dependências da empresa;

2.3 Comunicação e Canais de Denúncia

2.3.1 No ambiente de trabalho, assim como em qualquer outro, a comunicação eficaz e apropriada deve visar o desempenho correto das atividades, a permitir o mais elevado índice de produtividade e de boa ambiência.

2.3.2 O Canal de Denúncia é disponibilizado para que os membros e dirigentes do Grupo e a sociedade em geral possam denunciar, quaisquer descumprimentos do Código de Ética, políticas e especialmente à Lei Anticorrupção, também abordada neste documento.

2.3.3 O Canal de Denúncias é monitorado pelo Comitê de Ética e Compliance da Operadora, responsável por assegurar a confidencialidade de suas informações, o sigilo e o anonimato do denunciante.

2.3.5. O Grupo Mantevida não tolera e nem permite qualquer retaliação contra quem relate uma preocupação sobre desvio de conduta, ou que denuncie de boa-fé, suposta violação ao Código de Ética e Conduta, documentos relacionados, às leis e demais regulamentações aplicáveis, independentemente do suposto erro de conduta relatado e dos resultados apurados sobre o mérito da denúncia formulada.

3 BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

3.1. Conflito de Interesse

3.1.1 Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses Do Grupo Mantevida e não causem dano à sua imagem e reputação, por tanto é esperado:

- Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante ao Grupo;
- Não receber benefícios que configurem retribuição ou obtenção de posição favorável;
- Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios;
- Não utilizar informações confidenciais para qualquer finalidade que não seja de interesse do Grupo Mantevida;
- Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a norma de recrutamento e seleção do Grupo Mantevida, especialmente ao que diz respeito às contratações de familiares;

- Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções no Grupo Mantevida.
- Não solicitar às empresas de clientes, parceiros ou fornecedores emprego ou benefícios para si ou terceiros em troca de vantagens.
- Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza.

A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços dentro das instalações ou ambientes, somente será permitida se estiver de acordo com as orientações do Grupo Mantevida.

- No caso de reuniões, assembleias ou atividade em que se evidencie conflito de interesses, a pessoa envolvida deverá declarar que possui conflito de interesse e não poderá influenciar e/ou participar da decisão.

3.2 Práticas Anticorrupção

3.2.1 É dever de todos combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras.

3.2.2 É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente.

3.2.3 São proibidos e intoleráveis por parte do Grupo Mantevida não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.

3.2.4 É dever de todos denunciar todo e qualquer ato de corrupção ou vantagem indevida que venha a ter conhecimento, utilizando para isso os meios disponibilizados pelo Grupo Mantevida.

3.2.5 É dever de todos cumprir a Lei Anticorrupção nº 12.846/2013, bem como outras legislações aplicáveis ao negócio.

3.3 Presentes, Brindes e Cortesias

3.3.1 Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer diretrizes.

3.3.2 Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, clientes e parceiros comerciais) desde que sejam de caráter simbólico e não ultrapassem o

valor de R$ 200,00 (duzentos reais).

3.3.3 Os colaboradores do Grupo devem evitar qualquer situação que possa interferir em suas decisões, que possam ser caracterizadas como troca de favores ou causar algum descrédito ou mácula na reputação da pessoa ou empresa em função da postura apresentada frente a receber ou oferecer brindes, presentes, cortesias, gratificações, descontos em transações de caráter pessoal, viagens, convites para participar de eventos, oriundos de cliente, parceiro ou fornecedor.

3.3.4 Não é permitido solicitar, exigir ou pedir um presente, em qualquer circunstância, a terceiros que fazem negócios com a empresa, quer para si mesmos, para membros de sua família ou em nome de terceiros. Também não devem dar a impressão de que uma transação de negócios depende de um presente ou vantagem pessoal para que possa ser concretizada ou agilizada.

3.3.5 Qualquer brinde, presente ou cortesia recebida por colaborador ou representante Grupo, especialmente os advindos de fornecedores, prestadores de serviços, credenciados e parceiros, independentemente do valor, deve ser reportado ao seu superior imediato e ao Comitê de Ética e Compliance, para que a empresa possa controlar esses recebimentos.

3.3.6 A depender da situação e do valor estimado, o brinde, presente ou cortesia recebido poderá ser sorteado, pelo Comitê de Ética e Compliance, entre os demais colaboradores da empresa.

3.3.7 Ressalta-se que este tópico dá direcionamento à questão do recebimento de brindes, presentes e cortesias por colaboradores, enquanto representantes do Grupo Mantevida. Portanto, as diretrizes aqui estabelecidas não se aplicam aos seus relacionamentos pessoais, em suas condutas de presentear ou receber presentes de seu círculo de amizade ou de parentes.

3.3.8 Se algum colaborador tem alguma dúvida, ou se sinta desconfortável sobre aceitar um brinde, presente e cortesias, recomenda-se rejeitá-lo. Se preferir, poderá consultar o Comitê de Ética e Compliance para maiores esclarecimentos.

3.4 Doações e Patrocínio

3.4.1 Não são permitidas doações ou patrocínios que sejam oferecidos, prometidos ou concedidos com a finalidade de se obter vantagem inadequada ou influenciar a ação de qualquer pessoa, independentemente da idoneidade da organização a ser favorecida.

3.4.2 Doações e patrocínios somente serão permitidos quando promover e intensificar o reconhecimento da marca ou exercer o compromisso e cidadania corporativa com a comunidade, por meio de ações culturais, educacionais e socioambientais, com a devida aprovação da alta administração de forma transparente e sempre observadas as leis aplicáveis a cada caso.

4 BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

4.1 Responsabilidade dos Gestores e Líderes

4.1.1 Disseminar e zelar pela aplicação deste Código de Ética e Conduta.

4.1.2 Promover um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

4.2 Relacionamento Profissional Interno

4.2.1 Respeitar as diretrizes adotadas pelo Grupo Mantevida.

4.2.2 Assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho.

4.2.3 Informar previamente à área de Gestão de Pessoas as situações de relacionamento, sendo afetivo, de parentesco ou amizade, que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos.

4.3 Preconceito e Discriminação

4.3.1 Não serão aceitáveis práticas e comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros.

4.3.2 Deve-se prezar o tratamento igualitário e respeitoso, prezando por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo.

4.3.3 Deve-se promover um ambiente de trabalho inclusivo.

4.4 Assédio Moral

4.4.1 Colaborar para a construção de um ambiente de trabalho digno, cujo assédio moral seja inaceitável.

4.4.2 Serão absolutamente intoleradas ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas a qualquer pessoa.

4.4.3 Não serão toleradas atitudes ou palavras de humilhação, desprezo e isolamento a qualquer pessoa.

4.4.4 Deve-se respeitar a legislação vigente conforme previsto na Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral do TST – Tribunal Superior do Trabalho e CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

4.4.5 É proibido qualquer tipo de conduta que se caracterize como violência psicológica contra qualquer pessoa.

4.5 Assédio Sexual

4.5.1 Zelar por uma postura respeitosa em todo o ambiente profissional independentemente de sua posição na organização.

4.5.2 Serão intolerados comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação à outras pessoas.

4.5.3 Em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa desta situação será definida, por meio da formalização junto ao canal de denúncias e Comitê de Ética e Compliance.

4.5.4 É estritamente proibido qualquer constrangimento por meio de cantadas e insinuações constantes, com o objetivo de obter vantagens ou favorecimento sexual.

4.5.5 Respeitar a legislação vigente conforme previsto na cartilha de prevenção ao assédio sexual do MPT – Ministério Público do Trabalho e OIT – Organização Internacional do Trabalho.

4.5.6 Não será tolerada a pratica ato libidinoso com o objetivo de satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro, conforme Art. 215-A do Código Penal Brasileiro.

4.6 Saúde e Segurança

4.6.1 Saúde e segurança no local de trabalho é direito fundamental e elemento essencial para a sustentabilidade do Grupo.

4.6.2 Todas as decisões tomadas devem proteger a saúde e a segurança no local de trabalho.

4.6.3 Deve-se seguir normas e procedimentos de saúde e segurança do trabalho.

4.6.4 É obrigatório, nas atividades diárias e a depender do departamento, o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos.

4.6.5 Em períodos de pandemia ou endemia, a utilização de equipamentos de proteção sugeridos pelo Ministério da Saúde é obrigatória.

4.6.6 Não será aceita a execução de qualquer atividade em condição de falta de segurança.

4.6.7 Zelar pela integridade física sua e de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo.

4.6.8 Não é permitido o porte de armas, exceto por pessoas autorizadas e somente no exercício das suas atividades.

4.6.9 Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para a atividade, jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou nos eventos do Grupo.

4.6.10 É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica.

4.6.11 Qualquer atitude que ameace ou atinja qualquer pessoa de maneira violenta, ou potencialmente violenta deve ser formalizada imediatamente ao canal de denúncias.

4.7 Identificação e Vestimentas

4.7.1 O uso de crachá nas instalações da empresa é obrigatório.

4.7..2 É esperado o uso de bom senso e discrição quanto às roupas adequadas para o ambiente de trabalho, alinhadas com a imagem de profissionalismo e seriedade.

4.7.3 É vedado o uso de blusas regatas, bonés, decotes ou roupas transparentes, chinelos ou sandálias 'rasteirinhas', roupas curtas, bermudas ou calças rasgadas e leggings, conforme Código de Vestimenta.

4.8 Uso da Internet e Redes Sociais

4.8.1 É vedado o compartilhamento de imagens em fotos ou vídeos da instituição, seus colaboradores, diretores, fornecedores, terceiros ou dos clientes, seja em redes sociais ou qualquer outra forma de comunicação sem o consentimento formal do Grupo Mantevida.

4.8.2 Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico, redes sociais e internet, eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos do Grupo Mantevida.

4.8.3 Cadastrar-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais.

4.8.4 Compartilhar campanhas e postagens referentes ao Grupo Mantevida somente quando já divulgadas nos perfis oficiais da organização.

4.9 Uso dos bens e Recursos Organizacionais

4.9.1 Zelar pela integridade do patrimônio das empresas do Grupo.

4.9.2 Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações das empresas do Grupo, pois eles devem servir exclusivamente para uso em suas operações.

4.9.3 Utilizar os meios de comunicação da organização - internet, e-mail, Bitrix, EPA, Tasy, Telefone e outros - para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho.

4.10 Cuidados com a Marca Mantevida

4.10.1 A marca Mantevida e seus elementos visuais (logotipo, nome, identidade visual, slogans, entre outros) devem ser utilizados apenas para fins institucionais, com aprovação prévia dos setores responsáveis.

4.10.2 É vedado o uso da marca em materiais, comunicações, perfis pessoais, eventos ou iniciativas particulares sem autorização expressa.

4.10.3 Todos os colaboradores devem zelar para que a marca seja associada a comportamentos éticos, linguagem adequada e atitudes coerentes com os valores do Grupo Mantevida — inclusive nas interações em redes sociais.

4.10.4 Qualquer manifestação pública (entrevistas, postagens, declarações ou eventos) que envolva a marca deve refletir respeito, responsabilidade e alinhamento à missão e aos princípios do grupo.

4.10.5 A aplicação da marca deve padronização e consistência em todas as unidades e materiais.

4.10.6 Colaboradores que identificarem o uso não autorizado ou inadequado da marca devem comunicar imediatamente ao setor de Marketing e/ou ao Comitê de Ética e Compliance.

5 BOAS PRÁTICAS NAS RELAÇÕES EXTERNAS

5.1 Clientes e Pacientes

5.1.1 Atender os clientes e pacientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia, oferecendo a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos.

5.1.2 Fornecer a todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos.

5.1.3 Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, positivas ou negativas, de forma adequada e no prazo prometido, bem como de acordo com a legislação vigente.

5.1.4 Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos.

5.1.5 Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos.

5.1.6 Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes.

5.1.7 Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal.

5.1.8 Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes.

5.1.9 Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação do Grupo Mantevida.

5.1.10 Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação vigente, sobretudo em casos de urgência e emergência.

5.2 Fornecedores e Prestadores de Serviço

5.2.1 Efetivar a contratação de fornecedores e prestadores com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades do Grupo Mantevida. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como homologação, concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo- benefício.

5.2.2 Realizar negócios com fornecedores de boa reputação.

5.2.3 Praticar uma política de preços justos - de acordo com o mercado - e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos.

5.2.4 Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do país, particularmente quanto a proibição do trabalho infantil ou mão de obra escrava e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias, ambientais entre outras.

5.2.6 Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com todos os fornecedores (relações *win-win*).

5.2.7 Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.

5.2.8 Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos.

5.2.9 Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

5.3 Prestadores de Serviços de Saúde

5.3.1 Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados aos princípios do Grupo Mantevida por meio de homologação e de processos objetivos e transparentes.

5.3.2 Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral.

5.3.3 Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes do Grupo Mantevida, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens.

5.3.4 Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos.

5.3.5 Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde.

5.3.6 Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais.

5.3.7 Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos.

5.3.8 Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde.

5.3.9 As decisões sobre credenciamento ou manutenção de parcerias com operadoras de plano de saúde devem ser baseadas em critérios técnicos, legais e assistenciais, sem favorecimento pessoal, político ou comercial. E Todas as contratações devem observar as normas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e demais legislações aplicáveis ao setor.

5.3.10 As relações com operadoras devem buscar condições equilibradas e sustentáveis, assegurando a qualidade assistencial aos pacientes e a viabilidade financeira das unidades de saúde — ou seja, relações ganha-ganha.

5.3.11 Todos os processos de credenciamento e negociação devem ser conduzidos de forma clara e documentada, assegurando rastreabilidade e acesso às informações relevantes.

5.4 Relação com Organizações Pública e Licitações

5.4.1 Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o desenvolvimento e o bem-estar social.

5.4.2 Não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência.

5.4.3 Analisar a participação do Grupo Mantevida no processo eleitoral, prevista em lei e exercê-la, desde que a legislação eleitoral seja rigorosamente cumprida, e que sejam respeitadas as opiniões individuais dos colaboradores.

5.4.4 Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes.

5.4.5 Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses do Grupo Mantevida, expondo as opiniões de forma clara e objetiva.

5.4.6 Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente.

5.4.7 Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

5.4.8 Cumprir leis, regulamentos, normas e instruções quanto ao correto recolhimento e pagamento de impostos e tributos.

5.4.9 Todos os processos licitatórios devem obedecer rigorosamente à legislação vigente, especialmente a Lei de Licitações e Contratos nº 14.133/2021, bem como às políticas internas do Grupo.

5.5 Sindicatos e Associações de Classe

5.5.1 Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e as negociações coletivas de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares.

5.5.2 Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem.

5.5.3 Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes a contribuições com os sindicatos e as associações de classe.

5.6 Concorrentes

5.6.1 Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos e serviços.

5.6.2 Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem.

5.6.3 Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética do Grupo Mantevida ou parecer violações à legislação.

5.6.4 Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral.

5.6.5 Repudiar qualquer tipo de acordo com concorrente, que visem definir condições de vendas, tais como preços, descontos, condições de crédito, divisão de clientes ou territórios, ou quaisquer práticas anticoncorrenciais.

5.7 Parceiros Comerciais

5.7.1 Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados.

5.7.2 Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações (relação ganha–ganha).

5.7.3 Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.

5.7.4 Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Quallity Pró Saúde ao negociar com parceiros comerciais, conforme orientações contidas em suas políticas, normas e documentos relacionados.

5.7.5 Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem do Grupo Mantevida.

5.8 Comunidade

5.8.2 Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio do Grupo Mantevida.

5.8.3 Sempre que possível, o Grupo priorizará ações de impacto social positivo, como programas de educação em saúde, campanhas preventivas e iniciativas que fortaleçam o sistema de saúde local.

5.9 Meio Ambiente

5.9.1 Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pelo Grupo Mantevida, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto.

5.9.2 Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao meio ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade diária.

5.9.3 Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que

tenham como objetivo a criação de uma "consciência ambiental", a fim de preservar o meio ambiente.

5.9.4 Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva da Grupo, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação.

5.9.5 Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações no Grupo Mantevida que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.

5.10 Mídia e Marketing

5.10.1 Delegar a Comunicação do Grupo Mantevida aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem do Grupo se apresente de forma unificada e zelando por sua reputação, conforme políticas, normas e documentos relacionados.

5.10.2 Somente conceder declarações e entrevista, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz do Grupo Mantevida devidamente preparado, ciente das orientações contidas nas políticas e normativos.

5.10.3 Ao representar o Grupo Mantevida em eventos, palestras ou publicações, o colaborador deve manter conduta compatível com os valores da instituição, prezando pelo respeito, clareza e credibilidade.

6 BOAS PRÁTICAS DA INTEGRIDADE NO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

6.1. Privacidade e Segurança da Informação

6.1.1 No intuito de preservar a integridade, privacidade e segurança das informações e dados pessoais a que tem acesso e mantém em seu banco de dados, o Grupo Mantevida exige de todos os seus colaboradores a observância de:

6.1.1.1 Seguir a Política de Segurança da Informação e Proteção e Privacidade de Dados e todas as normas e manuais complementares que contemplem as medidas referentes ao uso correto das informações do Grupo, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação.

6.1.1.2 Compromisso com coleta e precisão das informações: uso das informações disponíveis, exclusivamente, para cumprimento de suas atribuições e sigilo sobre aquelas consideradas confidenciais e sensíveis, contribuindo, no exercício de suas funções, para a proteção dos dados, conforme Lei nº 13.709/2018 Lei Geral de Proteção de Dados.

6.1.1.3 Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização.

6.1.1.4 Responsabilidade na utilização das senhas pessoais de acesso à rede e demais sistemas corporativos e consciência de que são todas de uso pessoal e intransferível, não devendo ser compartilhadas ou divulgadas a terceiros em hipótese alguma.

6.1.1.5 Todos os integrantes devem estar cientes de sua responsabilidade individual de encaminhar e escalonar possíveis problemas ou riscos, bem como de denunciar violações de dados pessoais assim que as identificarem.

6.1.1.6 Acesso apenas aos campos em sistemas corporativos e documentos que estão diretamente ligados à sua atividade.

6.1.1.7 Absoluto sigilo de informações e elementos relativos aos negócios do Grupo e às atividades de terceiros que com ela mantenham negócios, obtidos em razão do exercício do cargo e função.

6.1.1.8 Respeitar a propriedade intelectual, preservar o patrimônio interno e resguardar informações sigilosas, mesmo após eventual desligamento do Grupo.

6.1.1.9 Qualquer suspeita de violação de dados, perda de dispositivos, invasão de sistemas ou envio indevido de informações deve ser comunicada imediatamente ao Comitê de Privacidade e Segurança da Informação.

7 COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE

7.1. Estrutura

7.1.1 O Comitê de Ética e Compliance é uma instância institucional do Grupo Mantevida, responsável por promover, acompanhar e fortalecer a cultura ética, a conformidade e a integridade organizacional em todas as empresas que compõem o grupo.

7.1.2 O comitê atua de forma independente, imparcial e sigilosa, garantindo que as ações e decisões estejam alinhadas aos princípios do Código de Ética e às normas internas e externas aplicáveis.

7.1.3 A instância acompanha o Canal de Denúncia, garantindo o funcionamento adequado, seguro e confidencial, assegurando resposta e tratamento justo às manifestações recebidas.

7.1.4 A instância visa prevenir conflitos de interesse, avaliando situações que possam comprometer a isenção e a transparência das relações profissionais e institucionais.

7.2. Gestão de Pessoas

7.2.1 Além do Código de Ética e Conduta, é preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, que envolva atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja

conhecido e aplicado.

7.2.4 É de responsabilidade do setor de Gestão de Pessoas, em parceria com o Comitê de Ética e Compliance, disponibilizar e acompanhar os treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta.

7.2.5 O código é disponibilizado aos colaboradores por meio das plataformas de comunicação interna do Grupo e no site institucional.

8 DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 O Código de Ética e Conduta do Grupo Mantevida é um instrumento de referência para todos os colaboradores, estagiários, menores aprendizes, dirigentes e parceiros de negócios, e deve nortear as decisões e atitudes em todas as atividades realizadas em nome do Grupo.

8.2 O cumprimento deste Código é obrigatório, e sua observância contribui para a construção de um ambiente organizacional pautado na integridade, no respeito e na transparência.

8.3 Todos os colaboradores devem ler, compreender e registrar ciência deste documento, confirmando seu compromisso com os princípios aqui estabelecidos.

8.4 Qualquer dúvida sobre a aplicação do Código, dilemas éticos ou condutas que possam representar violação às normas devem ser encaminhadas ao Comitê de Ética e Compliance, por meio dos canais oficiais de comunicação (*compliance@mantevida.com.br*) e do Canal de Denúncia (*canaldedenuncia@mantevida.com.br*).

8.5 O descumprimento das diretrizes previstas neste Código poderá resultar em medidas disciplinares, conforme a gravidade da infração e as políticas internas do Grupo Mantevida.

8.6 Este Código será revisto periodicamente, garantindo sua atualização e adequação às melhores práticas de ética, governança e compliance.

8.7 O Grupo Mantevida reafirma, assim, seu compromisso com uma atuação íntegra, responsável e ética, fortalecendo a confiança de seus colaboradores, pacientes, parceiros e da sociedade.

9 VIGÊNCIA

9.1 O presente Código de Ética e Conduta do Grupo Mantevida entra em vigor na data de sua publicação.

9.2 Este documento permanecerá vigente por prazo indeterminado, podendo ser revisado, atualizado ou complementado sempre que necessário. As revisões periódicas têm o objetivo de assegurar a atualização das diretrizes éticas e o alinhamento contínuo às boas práticas de governança, à legislação vigente e aos valores institucionais do Grupo Mantevida.

10 VERSÃO E APROVAÇÃO

Publicação: 07/11/2025 - Versão 1.0

Aprovação:
Misael Alves da Silva
Presidente do Grupo Mantevida

Validação:
Carlos Bezerra
Presidente do Comitê de Governança, Riscos e Controles

Produção e Revisão:
Narla Bianca
Presidente do Comitê de Ética e Compliance

Grupo
Mantevida