

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA

Plano de Governança Corporativa 2023 – 2024

Aprovado pelo Conselho de Administração

Janeiro/2023

Presidência

Gilberto Leite

Plano de Governança Corporativa 2023 – 2024

Código de Conduta Ética

LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE LTDA

Administradora de Benefícios



ANS - nº41.909-5

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Mensagem sobre ética profissional

Ética é o conjunto de princípios e valores morais que conduzem o comportamento humano dentro da sociedade. Ter uma conduta ética no trabalho, seguindo padrões e valores, tanto da sociedade, quanto da própria organização, é essencial para o alcance da excelência profissional.

Não basta apenas buscar constante aperfeiçoamento para conquistar credibilidade profissional, é preciso assumir uma postura ética, pois é através dela que se adquire confiança e respeito de superiores, colegas de trabalho e demais colaboradores. Por isso, cabe ao profissional seguir tanto os padrões éticos da sociedade, quanto as normas e regimentos internos das organizações para ter a recompensa e ser reconhecido, não só pelo seu trabalho, mas também por sua conduta exemplar.

Palavra do presidente

A ética é a base que sustenta nossa empresa e nos permite construir relações sólidas e respeitadas. É por meio dela que consolidamos nossa credibilidade e reafirmamos nosso compromisso com operadoras parceiras, clientes, usuários e colaboradores. Este compromisso ético está intrinsecamente ligado à nossa missão de cuidar de vidas, sempre com um olhar humano, colocando as pessoas no centro de tudo o que fazemos.

Nosso Código de Conduta é mais do que um documento; é um reflexo do respeito e da confiança que almejamos em todas as nossas relações. Ele estabelece diretrizes claras que orientam nossas ações, promovendo transparência e responsabilidade.

Ao olhar para o futuro, vejo nossa empresa como um exemplo de inclusão e diversidade, onde cada colaborador tenha oportunidade de crescer, desenvolver-se e sentir-se valorizado.

Por fim, desejo lembrar que a integridade é um tesouro inestimável. Ela é a essência que define quem somos. Nossos conhecimentos e valores podem nos abrir portas, mas é a integridade que sustenta nossa jornada e assegura que sempre seguiremos no caminho certo.

- Gilberto Araujo (CEO da Lancers)

Código de Conduta Ética

LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE LTDA

Administradora de Benefícios



ANS - nº41.909-5

SUMÁRIO

Código de Conduta Ética de acordo com nossos princípios.....	1
Missão	1
Visão	1
Valores	1
Leis e regulamentos externos, código, políticas, normas e procesimentos internos	1
Infrações e sanções disciplinares	1
Ambiente de trabalho	2
Assédio moral	2
Assédio sexual	2
Oportunidades de emprego/contratação de serviços	2
Capital humano/colaboradores	2
Jornada de trabalho	2
Utilização do plano de saúde e procedimento de entrega de atestaos médicos	3
Apresentação pessoal	6
Uso e preservação do patrimônio	6
Saúde e segurança do trabalho	7
Relacionamento com terceiros	7
Clientes	7
Prestadores de Serviços (Rede Credenciada)	8
Fornecedores	8
Concorrência	8
Órgãos Governamentais e Agências Reguladoras	9
Comunidade	9
Sustentabilidade, ESG e Meio Ambiente	9
Relação com a Imprensa	10
Conflito de Interesses	10
Parceiros e Fornecedores	11
Clientes	11
Promoção e Participação em Eventos	12
Indicação de Ex-Colaboradores	12
Relação Afetiva entre Colegas de Trabalho	12
Atividades Políticas	12
Confidencialidade e Segurança da Informação	13
Registros Contábeis e Financeiros	15
Gestão de Código de Conduta	15
Termo de Adesão ao Código de Conduta Ética	17

Código de Conduta Ética

LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE LTDA

Administradora de Benefícios



ANS - nº 41.909-5

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Código de Conduta Ética de acordo com nossos princípios

Este Código está de acordo com a Missão, a Visão e os Valores da LANCERS, que são pautados em princípios éticos que norteiam nossas ações e refletem nossa identidade institucional perante nossos clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores.

Missão

Facilitar o acesso à saúde por meio da comercialização e gestão de benefícios com resolutividade e humanização para nossos parceiros e clientes.

Visão

Ser reconhecida como o grupo de administração e comercialização de benefícios que trata seus parceiros e clientes como ÚNICOS.

Valores

- Parceria;
- Resolutividade;
- Responsabilidade;
- Comprometimento;
- Humanização.

Leis e regulamentos externos, código, políticas, normas e procedimentos internos

É princípio fundamental da LANCERS seguir todas as leis e regulamentos aplicáveis aos negócios, em todos os segmentos e regiões onde atua, e conduzir suas atividades de forma honesta e ética. Todos os colaboradores, parceiros e fornecedores são orientados a cumprir as leis e regulamentos externos, este presente Código, bem como as políticas, normas e procedimentos internos. É de responsabilidade de todos conhecer, compreender e aplicar esses requisitos em suas atividades.

É muito importante que todos os colaboradores, parceiros e fornecedores conheçam e compreendam o presente Código. Todos devem ler este documento e assinar o Termo de Adesão se comprometendo a cumpri-lo.

É dever do aderente a este Código informar o descumprimento de qualquer lei, regulamento, política, norma ou procedimento interno ao seu superior hierárquico ou por meio do Canal de Denúncias.

Infrações e sanções disciplinares

As diretrizes descritas neste Código não são opcionais nem negociáveis, devendo ser observadas por todos no desempenho de suas funções, em todas as entidades do grupo e Áreas Corporativas da LANCERS.

A não observância dos itens deste Código, será disciplinada da seguinte forma:

- **1º Advertência verbal:** a advertência tem como objetivo alertar o empregado de que sua conduta não está em consonância com as normas da empresa.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- **2º Advertência escrita:** Realizada, notadamente, por escrito e em duas vias assinadas (uma a ser entregue ao colaborador e outra a ser arquivada pelo empregador). Do mesmo modo que na advertência verbal, será indicado, de maneira objetiva, o motivo pelo qual o empregado está sendo advertido, ou seja, qual conduta levou à aplicação da advertência.
- **3º Suspensão:** Trata-se de sanção mais enérgica em resposta a uma falta cometida pelo empregado. Importante lembrar que a suspensão gera um prejuízo ao sustento do empregado (posto que suspende o pagamento do salário, referente aos dias de suspensão disciplinar) e um prejuízo na prestação de serviço ao empregador. Há uma limitação legal à suspensão disciplinar, ela está prevista no art. 474 da CLT: o empregador não pode aplicar suspensão superior a 30 dias;
- **4º Demissão por justa causa:** A dispensa com justa causa é o resultado da ineficácia das medidas de advertência ou suspensão anteriormente aplicadas ao empregado. É a penalidade máxima imposta ao trabalhador que, embora tenha recebido medidas corretivas, não demonstrou mudança de comportamento no ambiente de trabalho. Indispensável dizer, portanto, que a justa causa como medida disciplinar é a última medida a ser implementada pelo empregador.

Por fim, é importante lembrar que, antes da aplicação da sanção, serão avaliados quatro aspectos:

- **Proporcionalidade:** As sanções precisam ser justas e proporcionais ao ato cometido pelo empregado;
- **Atualidade:** A sanção aplicada deve ser contemporânea à conduta do empregado, ou seja, é necessário considerar a tempestividade da sua aplicação. Desse modo, a sanção não pode ser aplicada muito tempo depois da realização da conduta, a fim de preservar seu caráter "educativo";
- **Unicidade:** Para cada falta cometida pelo empregado, pode ser aplicada apenas uma única sanção, ou seja, não é permitido aplicar diversas sanções para uma mesma falta ou conduta desviante do empregado;
- **Ordem:** A Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) estipula uma ordem gradativa e hierarquizada para a aplicação das sanções. A advertência verbal e a escrita podem ser aplicadas às faltas mais leves, enquanto a suspensão e a demissão por justa causa são reservadas para as faltas mais graves. Embora exista essa ordem gradativa, cabe à Diretoria, de acordo com a proporcionalidade entre a falta cometida e a sanção, decidir qual será a primeira sanção a ser aplicada ao caso concreto, de modo a adequar e "encaixar" a falta com a sanção correspondente.

Ambiente de trabalho

Nossos relacionamentos e comportamentos com colegas de trabalhos e terceiros devem ser pautados no respeito, na gentileza e na cordialidade, sem preconceitos ou discriminações.

A LANCERS preza pela manutenção de um ambiente de trabalho saudável, seguro e produtivo, isento de discriminação, abuso, preconceito ou perseguição de qualquer natureza, tais como: sexo, idade, cor, religião, estado civil, orientação sexual, nacionalidade, condição física etc. Devemos evitar qualquer desvio de conduta que comprometa a harmonia em nosso ambiente de trabalho. O assédio moral ou sexual é um tipo de desvio de conduta que deteriora as relações e o ambiente de trabalho, e sua prática não é admitida na LANCERS.

Código de Conduta Ética

LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE LTDA

Administradora de Benefícios



ANS - nº41.909-5

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Assédio sexual

Assédio Sexual é caracterizado por comportamentos indesejáveis

e constrangedores (verbal, não verbal e/ou físico), que incluem insinuações, contatos físicos forçados, convites impertinentes, chantagens, entre outros, com o objetivo de obter vantagem ou favorecimento sexual.

Oportunidades de emprego/contratação de serviços

A LANCERS está empenhada em uma política de recrutamento, contratação, treinamento e promoção que trate candidatos e colaboradores de maneira justa e livre de qualquer discriminação, preconceito ou outros fatores que não estejam relacionados aos interesses legítimos e aos objetivos da empresa.

A LANCERS não utiliza qualquer forma de trabalho forçado. Dessa forma, também não contrata serviços e/ou adquire produtos ou mercadorias de parceiros e fornecedores que operem em desrespeito a esses princípios.

Capital humano/colaboradores

Os colaboradores são a base estrutural da LANCERS. As ações, condutas e atitudes dos colaboradores, independentemente de seus cargos e funções, devem ser pautadas em elevados padrões éticos, alinhados à missão, visão e valores institucionais do grupo. É um dever de todos praticar e disseminar os princípios e diretrizes presentes neste Código.

Jornada de trabalho

Os colaboradores devem cumprir rigorosamente seu horário de trabalho, seja presencial e/ou home office.

Tendo em vista o disposto acima, deve-se evitar a saída durante a jornada de trabalho para a resolução de questões pessoais e outras que possam surgir.

Em casos em que a necessidade seja real e imprescindível, e somente nesses casos, foi instituído um formulário modelo que todo colaborador deve preencher para solicitar a saída durante o horário de expediente:

Autorização de saída durante o Expediente

Nome: _____

Setor: _____

Motivo: _____

Autorizado em: ____/____/____ Por: _____

Saiu : _____ Retornou: _____

Assinatura do Colaborador: _____

Total do Afastamento: _____ h _____ min.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Caso seja identificada a saída de colaboradores que não preencheram o referido formulário, isso será considerado uma falta ao regimento e poderá resultar em sanções administrativas.

Utilização do plano de saúde e procedimento de entrega de atestados médicos

A LANCERS oferece como benefício o convênio médico pessoal para os colaboradores assim que admitidos, de acordo com o contrato firmado com a operadora.

É imprescindível que a utilização do referido benefício ocorra de maneira racional e necessária, respeitando os trâmites formais que apresentaremos a seguir.

Além disso, destacamos o procedimento para o envio de atestados médicos pelos colaboradores, que compreende: preenchimento, justificativa e autorização.

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes e critérios para envio de Atestados Médicos pelos colaboradores, que compreendem: preenchimento, justificativa e autorização.

2. Aplicação

A todos os colaboradores da LANCERS que se ausentarem da empresa por motivos de saúde.

3. Definição e responsabilidade

Atestado Médico: Documento, emitido por médico ou dentista, cuja finalidade é justificar faltas ou ausências ao trabalho, com base em situações que envolvam doença ou acidente do colaborador.

Responsável pela Emissão de Atestado Médico: Apenas médicos e dentistas têm a prerrogativa de emitir atestados de afastamento do trabalho, dentro do âmbito de sua profissão. Para exames realizados em laboratórios ou clínicas particulares, as ausências serão previamente combinadas com o superior imediato.

4. Tipos de atestados

4.1. Atestado de Doença do Colaborador (afastamento dia)

O atestado deve ser apresentado como justificativa de ausência ao trabalho pelo colaborador por motivo de doença. Ele deve ser enviado ao RH da LANCERS, tanto por e-mail quanto fisicamente.

4.2. Atestado de Consulta Médica de Rotina do Colaborador (afastamento dia)

O atestado deve ser apresentado como justificativa de ausência ao trabalho por motivo de comparecimento em consulta médica (empregado precisar afastar-se do trabalho para poder fazer uma consulta de rotina). Ele deve ser enviado ao RH da LANCERS, tanto por e-mail quanto fisicamente.

4.3. Atestado para Acompanhamento de Dependente do Colaborador

Neste caso, o atestado deve ser apresentado como justificativa de ausência ao trabalho ao seu superior imediato (não será contabilizado como afastamento doença). O atestado deve confirmar que o empregado esteve ausente para acompanhar filho menor ou outros dependentes em consulta médica ou internação hospitalar, desde que atendam aos seguintes pontos:

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- a) O paciente deverá estar cadastrado no Cadastro de Dependentes do respectivo colaborado para ser considerado como tal;
- b) O atestado não deve ser enviado diretamente à LANCERS, mas sim apresentado ao superior imediato para abono.

4.4. Declaração de realização de Exame

Deverá ser apresentado como justificativa de ausência ao trabalho ao superior imediato, por motivo de realização de exames médicos (quando o empregado precisar se afastar para realizar exames de rotina ou específicos). Essa declaração é emitida pela clínica ou laboratório prestador do serviço.

O atestado não deve ser enviado diretamente ao RH da LANCERS, mas sim apresentado ao superior imediato.

5. Requisitos de atestados médicos

5.1. O que deverá conter nos atestados médicos:

- a) O tempo de dispensa concedida ao segurado, por extenso e numericamente;
- b) O diagnóstico, quando expressamente autorizado pelo paciente;
- c) A assinatura do médico ou odontólogo deve estar acompanhada de um carimbo que contenha o nome completo e o registro no respectivo Conselho Profissional, de forma legível;
- d) O código CID (Código internacional de Doenças);
- e) O atestado original ou cópia autenticada em cartório deve conter o nome legível; O atestado não poderá conter rasuras, sob pena de ser desconsiderado;
- f) O atestado deverá conter data, carimbo do médico e assinatura;
- g) O atestado deverá conter a identificação da instituição;
- h) Atestados psicológicos somente serão aceitos se emitidos por um especialista médico e se constar a necessidade de afastamento;
- i) Documentos relativos à doação de sangue e comprovantes de comparecimento a consultas, terapias, exames diagnósticos e procedimentos, como fisioterapia e fonoaudiologia, devem ter sido acordados previamente com a supervisão;
- j) Não serão aceitos atestados de médicos não especialistas, por exemplo, ortopedistas emitindo atestados para consultas cardiológicas, exceto se forem de clínicos gerais;
- k) O colaborador que estiver de atestado médico, com ausência justificada, não poderá realizar suas atividades laborais durante o período de afastamento;
- l) O colaborador sujeito à marcação de ponto, que precisar se ausentar das suas atividades durante o expediente por motivo de doença, consulta, exame ou acompanhamento de dependente, deverá registrar a saída na marcação de ponto. No atestado ou declaração, deverá constar o horário do atendimento, que deve ser previamente acertado com o superior imediato.

6. Prazo de entrega

6.1. O colaborador, no caso de afastamento por doença, realização de consulta ou exames, deverá seguir o seguinte procedimento:

- a) No prazo de até 24 horas (vinte e quatro) horas, o colaborador ou representante do empregado deverá comunicar o evento à LANCERS e enviar o atestado médico em formato digital para o e-mail: rh@lancers.com.br, com cópia para o gestor da área;

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- b) Deverá encaminhar a via original do atestado médico à sede da LANCERS, aos cuidados da Gestora ou Departamento pessoal, até 72 horas;
- c) Toda ausência do trabalho deve ser comunicada previamente, sempre que possível, ao superior imediato.

7. Disposições gerais

7.1. Quando o colaborador deve ser encaminhado ao INSS:

O Encaminhamento do colaborador ao INSS ocorre após ele ser diagnosticado com um motivo médico que o obriga a não trabalhar por um período superior a quinze dias. Os primeiros quinze dias são pagos pela empresa (LANCERS) e após o décimo sexto dia o empregado deverá passar por perícia do INSS. Se o benefício for deferido, ele começara a receber o auxílio-doença;

Quando o colaborador apresentar vários atestados decorrentes da mesma causa: se o colaborador se afastar por um período inferior a quinze dias e, dentro de sessenta dias, voltar a se afastar pelo mesmo motivo ou por uma condição relacionada (não necessariamente com o mesmo CID), totalizando mais de quinze dias de afastamento, a empresa poderá encaminhá-lo ao INSS para o recebimento de auxílio previdenciário, em conformidade com o art. 75, § 4º e 5º do Decreto 3.048/99[2] e com a Instrução Normativa da Previdência Social nº 45/2010, em seu artigo 276[3].

Exemplo:

- 1º atestado, de 3 a 16 de junho - 14 dias;
- Retornou ao trabalho, de 17 a 18 de junho - 2 dias;
- 2º atestado, de 19 a 28 de junho - 10 dias;
- Total de dias de afastamento - 24 dias.

Conclusão: Embora tenham sido apresentados dois atestados médicos, houve um período de afastamento superior a 15 dias. Portanto, a empresa pagará os primeiros 15 dias de afastamento e, a partir do 16º dia, o empregado será encaminhado ao INSS.

Apresentação pessoal

Todos os colaboradores, parceiros e fornecedores da LANCERS devem zelar pela imagem pessoal, trajando-se com roupas e acessórios adequados ao ambiente profissional, de forma apropriada com a função desempenhada. Na LANCERS, a utilização do uniforme é obrigatória para todos os colaboradores contratados no regime CLT.

O uso do crachá é pessoal, intransferível e obrigatório para todos os colaboradores, durante seu horário de trabalho ou enquanto estiverem nas dependências da empresa. Os colaboradores que utilizam uniforme, jalecos ou aventais, de acordo com a função que desempenham, devem seguir os critérios de sua utilização. As dúvidas sobre as normas de vestimenta e apresentação pessoal devem ser esclarecidas junto ao seu supervisor ou a Área de Gestão de Capital Humano.

Uso e preservação do patrimônio

Todos os colaboradores são responsáveis por garantir a correta utilização e conservação dos bens e instalações da LANCERS. São considerados bens da empresa: máquinas, equipamentos, utensílios, bens de consumo, edificações, veículos, tecnologia, softwares, propriedade intelectual etc. Sendo assim, todos devem:

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- Zelar pelas instalações, recursos, equipamentos, máquinas e demais materiais de trabalho à disposição;
- Utilizar os materiais e equipamentos de forma adequada, exclusivamente às suas finalidades, respeitando todas as políticas e normativas referentes à utilização de ativos e recursos da empresa;
- Adotar o uso consciente, evitando desperdícios e abusos. Caso o colaborador ou parceiro não tenha a devida preparação para lidar com algum patrimônio ou tenha dúvidas, deverá solicitar treinamento ou orientação para utilizá-lo. Além disso, é importante mantê-lo em local apropriado e em condições adequadas de uso.

O patrimônio da LANCERS não pode ser utilizado para a obtenção de vantagens pessoais nem fornecido a terceiros para qualquer fim, exceto nos casos previstos em contrato, em conformidade com as normas internas da Empresa.

Saúde e Segurança do Trabalho

A LANCERS prioriza um ambiente saudável e seguro, por meio da adoção e da manutenção de boas práticas de segurança, para garantir a integridade e a saúde de seus clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores. Para tanto, os aderentes ao presente Código deverão, quando cabíveis em suas funções:

- Agir de acordo com os regulamentos e procedimentos da Segurança do Trabalho;
- Utilizar sempre os respectivos EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) fornecidos para o desempenho das atividades, sendo responsável pelo seu correto uso, guarda e conservação, devendo substituí-los quando danificados ou extraviados;
- Garantir e preservar a limpeza, organização e segurança em todas as instalações da empresa;
- Realizar exames médicos periódicos, que atestem a aptidão para a realização das atividades;
- Participar de campanhas voltadas para a saúde e segurança no trabalho;
- Comunicar ao gestor imediato quando estiver em tratamento médico e utilizando medicamentos que possam interferir em seus reflexos e raciocínio, o que pode afetar a segurança durante a realização do trabalho;
- Entregar os atestados médicos ao gestor imediato ou à Área de Gestão de pessoas, no prazo estabelecido pelas normas internas (24 horas) após o atendimento;
- Não obstruir rotas de fuga e equipamentos de preservação e combate a incêndio;
- Não fumar nas dependências da Empresa;
- Não consumir ou estar sob efeito de bebidas alcoólicas ou substâncias ilícitas durante a realização de suas atividades profissionais ou em qualquer área da empresa.

Todos têm o compromisso e a responsabilidade de adotar e manter a saúde e segurança em seu ambiente de trabalho. Caso tenha alguma dúvida sobre Segurança do Trabalho, entre em contato com seu gestor imediato ou com a Área de Gestão de Pessoas.

Relacionamento com terceiros

Clientes

O relacionamento com os clientes deve ser pautado sempre na cordialidade, humanismo, presteza, profissionalismo e compromisso, visando atender às suas necessidades. Para isso, além de contarmos com instalações adequadas, temos nossa equipe e a rede credenciada, que devem estar capacitadas e aptas a prestar serviços de saúde como os mais altos padrões de qualidade. Para tanto, devem:

- Oferecer um atendimento humanizado, que priorize a qualidade e a segurança de nossos clientes;
- Realizar os encaminhamentos adequados aos responsáveis pelas atividades;
- Fornecer, sempre que possível, as informações solicitadas pelos clientes;

Código de Conduta Ética

LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE LTDA

Administradora de Benefícios



ANS - nº 41.909-5

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- Ser receptivo a todas as manifestações dos clientes, considerando suas opiniões e encaminhando-as para análise das áreas responsáveis da unidade de atendimento;
- Não oferecer tratamento ou atendimento preferencial aos clientes por motivos pessoais, exceto quando exigido por legislação.

Reclamações com maior gravidade devem ser comunicadas às áreas competentes para a apuração da situação. Sempre que for possível identificar o cliente, uma resposta deve ser enviada a ele informando as providências adotadas.

Prestadores de Serviços (Rede Credenciada)

A LANCERS mantém um relacionamento sólido com seus parceiros, baseado em respeito e confiança, o que fortalece sua credibilidade e o vínculo com os clientes.

Todos os parceiros devem entender e assumir as responsabilidades de sua atividade profissional, atuando sempre de forma prudente, humanizada, assistida e zelosa.

É dever dos parceiros preservar os princípios de sigilo e confidencialidade dos dados e informações dos clientes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assim como seguir todas as diretrizes deste Código, os respectivos Códigos de Ética das áreas de atuação e demais políticas, normas e procedimentos da LANCERS.

Fornecedores

A relação com nossos fornecedores deve ser pautada por práticas comerciais justas, baseadas na qualidade, preço, e prazos acordados para os serviços prestados e/ou materiais entregues, além do cumprimento das leis e regulamentos em vigor, garantindo uma relação isenta de favorecimentos e privilégios. As mesmas oportunidades são garantidas a todos os fornecedores que desejarem participar de nossos processos de compras e contratações, desde que atendam aos requisitos técnicos estabelecidos, não sendo permitido qualquer tipo de favorecimento. Todos os processos devem assegurar a escolha do melhor custo-benefício para a Empresa. Os fornecedores e seus colaboradores devem estar em conformidade com todas as legislações e regulamentações aplicáveis às suas atividades.

- Os requisitos de Segurança do Trabalho deverão ser aplicados a todos os fornecedores, independentemente do tipo de relação que possuam com nossa Empresa. Cabe ao gestor do contrato a responsabilidade de garantir o cumprimento das diretrizes estabelecidas;
- Nossos fornecedores são responsáveis por estabelecer práticas de gestão que respeitem o ser humano, a ética e a preservação do meio ambiente, inclusive na cadeia produtiva de seus subfornecedores. Tais compromissos devem ser incluídos nas condições contratuais estabelecidas.

Concorrência

A LANCERS preza pela liberdade de mercado e mantém uma relação profissional, cordial e de respeito com seus concorrentes, cooperando com ética e transparência. Todavia, os colaboradores devem requisitar autorização a seu gestor imediato antes de disponibilizar qualquer informação aos concorrentes, sendo-lhe vedado:

- Atuar para limitar, falsear ou, de qualquer modo, prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;
- Atuar para dominar mercado relevante de bens ou serviços;
- Acordar, manipular ou ajustar preços com concorrente;
- Promover, obter ou influenciar a adoção de conduta comercial uniforme e/ou acordada (cartel) entre concorrentes;
- Utilizar meios enganosos para provocar oscilação de preços de terceiros;

Código de Conduta Ética

LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE LTDA

Administradora de Benefícios



ANS - nº41.909-5

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- Fazer declarações inverídicas com o intuito de prejudicar a reputação de um concorrente.

Órgãos Governamentais e Agências Reguladoras

A LANCERS busca o desenvolvimento de um bom relacionamento com todas as esferas governamentais e reguladoras, respeitando leis, normas e regulamentos, observando os princípios constitucionais e o direito vigente. Para isso, mantém o canal de Ouvidoria permanentemente aberto para comunicação e diálogo, fortalecendo a transparência, confiança e respeito mútuo.

Os Líderes e responsáveis pelo recebimento de denúncias no canal de Ouvidoria devem direcionar ao Departamento Jurídico dúvidas relacionadas a esses contratos e convênios.

Toda fiscalização será acompanhada por colaborador devidamente autorizado a falar em nome da LANCERS, prestando as informações necessárias. Em caso de notificação ou quaisquer orientações recebidas, o Departamento Jurídico deverá ser informado imediatamente.

A LANCERS está comprometida em atender rigorosamente o combate à corrupção. É proibido aos colaboradores, parceiros e fornecedores agirem em nome da LANCERS para participar de qualquer forma de suborno, fraude, corrupção ou sonegação fiscal. Além disso, não serão permitidos pagamentos de "facilitação" ou "propina", aceitar favores, direta, indiretamente ou qualquer ato de corrupção ativa ou passiva, por exemplo, pagamento de propina ao fiscal para liberação de obra).

As reuniões de negócios com agentes públicos devem ocorrer em horário comercial e em ambiente de trabalho. O representante da LANCERS, devidamente autorizado, deverá estar acompanhado, preferencialmente, por outro colaborador também autorizado, zelando pela boa imagem e reputação da LANCERS.

Qualquer indício de ato de corrupção de que se tenha conhecimento deve ser imediatamente comunicado ao gestor imediato ou à Área Corporativa de Compliance.

Comunidade

A LANCERS tem consciência de seu papel e responsabilidade na sociedade.

O respeito às comunidades em que atuamos é fator fundamental em nossas decisões, levando-nos a promover ações institucionais voltadas para a sociedade, com o objetivo de buscar o desenvolvimento e o bem-estar, por meio da melhoria da qualidade de vida local.

Sustentabilidade, ESG e Meio ambiente

A LANCERS é uma Empresa comprometida com a qualidade e sustentabilidade do meio ambiente. É princípio fundamental da LANCERS respeitar a legislação ambiental, sendo dever de cada um cumprir com os requisitos aplicáveis às atividades realizadas, procurando minimizar continuamente o impacto ambiental de seus serviços e operações. Assim, estão em nossas prioridades:

- Utilizar adequadamente os materiais disponibilizados para a realização das atividades, evitando desperdícios e descartes desnecessários;
- Priorizar arquivos eletrônicos ao invés de papel, sempre que possível, evitando ao máximo impressão de documentos;

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- Acondicionar e descartar os resíduos conforme normas internas e exigências legais da atividade;
- Conservar as dependências físicas em boas condições de higiene;
- Cuidar para que o consumo de água e energia elétrica seja feito de forma racional, evitando desperdícios e esgotamento dos recursos naturais;
- Observar atentamente a forma adequada de manuseio de produtos químicos ou alimentícios, de acordo com normas vigentes.

Relação com a Imprensa

A LANCERS valoriza um bom relacionamento com todas as formas de imprensa e promove uma comunicação objetiva e transparente. Reconhecemos nossa responsabilidade em relação às partes interessadas.

Somente as pessoas autorizadas pela Diretoria e a Área Corporativa de Comunicação podem falar em nome da LANCERS. Nesse relacionamento, devemos sempre:

- Zelar pela marca, imagem e reputação do Grupo LANCERS;
- Informar à área de Comunicação Corporativa em caso de solicitação de informações por qualquer veículo de imprensa;
- Somente com autorização formal da Empresa, escrever artigos, dar entrevistas e/ou prestar esclarecimentos a qualquer tipo de mídia em nome da LANCERS;
- O colaborador autorizado a se manifestar à imprensa em nome da LANCERS deve restringir seus comentários a aspectos técnicos, de maneira precisa e direta, evitando o uso de juízo de valor e respeitando a confidencialidade das informações relacionadas à Empresa, seus colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes e pacientes;
- A área de Comunicação Corporativa é responsável pela gestão do relacionamento entre a Empresa e os meios de imprensa e deve ser acionada sempre que houver dúvidas referentes a esse relacionamento.

Conflito de Interesses

Conflito de interesses é caracterizado pela obtenção de vantagem indevida, individual ou em grupo, direta ou indiretamente, comprometendo os interesses da LANCERS. Todas as atividades de gestão e tomadas de decisões devem buscar o melhor benefício para a LANCERS. O Colaborador deve evitar qualquer situação que possa implicar, ainda que aparentemente, em um conflito de interesses com a LANCERS, tais como:

- Manter qualquer relacionamento financeiro, de negócios ou afetivo com os fornecedores, clientes ou concorrentes que possa comprometer os interesses da LANCERS;
- Obter vantagem financeira, direta ou indiretamente, de instituições com as quais mantemos relações comerciais;
- Aceitar, direta ou indiretamente, dinheiro, objeto de valor ou vantagem de qualquer pessoa ou entidade que tenha ou esteja interessada em criar relações comerciais com a LANCERS;
- Aproveitar-se de seu cargo, posição ou relacionamento pessoal para obtenção de favores ou benefícios pessoais;
- Utilizar as instalações, os equipamentos ou quaisquer outros recursos da LANCERS para seu benefício pessoal ou de terceiros;
- Usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição, para benefício pessoal ou ganho direto ou indireto;
- Contratar ou influenciar na contratação de fornecedores que tenham em sua composição societária ou participem, em nível decisório, da contratação, pessoas com as quais mantêm relações de parentesco, como cônjuge, pais, avós, filhos, netos, cunhados, primos, sobrinhos, genros, noras, ou em união estável, além de relacionamentos de caráter afetivo e/ou proximidade;

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- Realizar atividades paralelas, fora da jornada de trabalho, que interfiram nas habilidades e condições necessárias para desempenhar funções na LANCERS, ou que possam prejudicar a imagem da Empresa;
- Comercializar produtos e serviços no ambiente de trabalho, mesmo que fora do horário de expediente, ou permitir essa atividade por meio de pessoas conhecidas, que não sejam do quadro funcional da empresa.

Todas as relações e/ou situações que possam caracterizar, ainda que aparentemente, um conflito de interesses, devem ser informadas ao gestor imediato e à Área Corporativa de Compliance para avaliação. A comunicação antecipada de qualquer potencial conflito é a chave para se manter em total conformidade com o Código.

Parceiros e Fornecedores

Parcerias comerciais de longo prazo são fundamentais em atividades corporativas e devem privilegiar a integridade e transparência como princípios.

Para que essas parcerias se mantenham sólidas e duradouras, deve-se evitar qualquer situação que possa causar descrédito à imagem da LANCERS em função do recebimento de brindes, presentes, gratificações, viagens de caráter pessoal e convites para eventos de entretenimentos recebidos de representantes do nosso grupo de relacionamento, como parceiros ou fornecedores. É vedado aos colaboradores da LANCERS o recebimento de quantias, brindes, presentes etc., de parceiros ou fornecedores, exceto se estiverem de acordo com a política e as práticas de negócios convencionais. Entende-se por brindes, objeto sem valor comercial, com característica promocional, que apresentem a logomarca do parceiro e/ou fornecedor.

Assim, fica estipulado que:

- O colaborador não deve aceitar nem oferecer, direta ou indiretamente, dinheiro (gratificações), presentes de caráter pessoal ou qualquer outro modo de favorecimento que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros;
- Caso o brinde ou presente esteja fora das condições estabelecidas neste Código, deverá ser devolvido e encaminhado ao gestor da Área que recebeu e/ou para a Área Corporativa de Compliance, que deve ser comunicada em qualquer uma destas situações;
- Todos os colaboradores devem reportar ao gestor imediato ou a Área Corporativa de Compliance qualquer situação que fuja dos padrões aqui estabelecidos.

Clientes

Não deverão ser aceitos presentes de clientes de nenhuma natureza, incluindo valores em dinheiro, ofertados por clientes ou seus acompanhantes, seja com o intuito de garantir favorecimento de qualquer natureza ou retribuição por atendimento ou serviços prestados.

O colaborador ou parceiro deverá, gentil e respeitosamente, explicar ao cliente que executou seu trabalho com dedicação profissional e que todos os colaboradores e parceiros estão sob as normas e diretrizes da LANCERS, não sendo possível o aceite.

Em caso de dúvida, a Área Corporativa de Compliance deverá ser consultada.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Promoção e Participação em Eventos

A promoção ou participação de colaboradores em eventos deve estar alinhada aos valores da LANCERS e contribuir para os princípios de saúde ou atividades relacionadas.

As instituições parceiras ou patrocinadoras devem ser empresas idôneas, assegurando que o apoio a conferências e eventos não comprometa a independência em qualquer tomada de decisão de negócios e não seja utilizado como um meio de influência inadequada.

Em hipótese alguma, os colaboradores deverão aceitar diretamente, sem a prévia consulta da Área Corporativa de Compliance, a provisão ou pagamento de qualquer evento ou atividade de entretenimento ou recreativo por parceiros ou patrocinadores. Tais atividades incluem, por exemplo: teatro, eventos esportivos e viagens de lazer ou de férias.

É proibido qualquer tipo de provisão ou pagamento, pelas instituições parceiras ou patrocinadoras, à familiares dos colaboradores participantes.

Indicação de Ex-Colaboradores

Todos os candidatos deverão ser submetidos a todas as etapas do processo seletivo, sem exceção.

Ex-colaboradores poderão ser recontratados desde que não tenham sido demitidos por baixo desempenho ou desvio de conduta. Somente poderão ser recontratados aqueles que tenham sido demitidos por redução de quadro, extinção do serviço ou por iniciativa própria, decorridos pelo menos 6 (seis) meses de seu desligamento.

Todas as recontrações estão sujeitas a prévia aprovação da Área de Gestão de Pessoas e consulta à Área Corporativa de Compliance.

Relação Afetiva entre Colegas de Trabalho

Relacionamentos afetivos entre os colaboradores, assim que iniciados, devem ser informados imediatamente ao seu gestor imediato e à Área de Gestão de Pessoas.

Para evitar situações de favorecimento e/ou que possam resultar em um conflito de interesses, bem como situações de desconforto junto aos demais colaboradores, fica definido que:

- Não pode haver relação de liderança/subordinação direta ou indireta entre os colaboradores;
- Não é permitido que atuem na mesma Área e com reporte imediato ao mesmo gestor.

Todos os colaboradores devem se relacionar dentro da empresa com profissionalismo, não deixando que os relacionamentos afetivos influenciem em suas posturas e ações.

Atividades Políticas

Todos os colaboradores têm o direito de se associar ou ser representados por sindicatos, e não serão aceitas quaisquer formas de coerção, perseguição ou retaliação no ambiente de trabalho contra aqueles que participem dessas atividades, desde que realizadas:

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- Fora da jornada de trabalho e das dependências dos estabelecimentos mantidos pela LANCERS, exceto nos casos em que a lei determinar;
- Sem a vinculação do colaborador ou parceiro à imagem da LANCERS;
- Sem qualquer divulgação de marca ou menção ao nome da LANCERS;
- De forma que não envolvam a requisição de contribuições de recursos nos estabelecimentos mantidos pela LANCERS.

Confidencialidade e Segurança da Informação

Informações Confidenciais

Consideram-se informações confidenciais dados e informações de clientes (beneficiários, pacientes etc.), dados técnicos e comerciais sobre serviços, objetivos e estratégias de negócios e de comercialização, orçamentos anuais, planejamento de curto, médio e longo prazo, resultados de pesquisas, dados estatísticos, financeiros e contábeis, bem como quaisquer outras informações ou dados que estejam vinculados ou relacionados com o interesse empresarial da LANCERS.

Somente pessoas autorizadas podem fornecer informações dessa natureza a terceiros, sendo obrigação dos aderentes ao presente Código:

- Cumprir sigilo ético em relação a todos os documentos e informações dos colaboradores da Empresa. Prontuários ocupacionais dos colaboradores devem ser acessados apenas por pessoas autorizadas;
- Continuar cumprindo as regras de sigilo e confidencialidade, mesmo após o término do vínculo de trabalho com a Empresa;
- Não fornecer informações sigilosas ou estratégicas da LANCERS a terceiros, sem a devida autorização. Respeitar a Lei de Proteção de dados;
- Em caso de dúvidas sobre confidencialidade de alguma informação, procurar seu gestor imediato ou a Área de Comunicação.

Segurança da informação

Para a LANCERS, a informação é um bem valioso que deve ser utilizado, gerenciado e protegido adequadamente. Esse ativo inclui todos os conhecimentos técnicos e tecnológicos (publicações, relatórios e demais informações confidenciais) que garantem a qualidade dos nossos serviços. Todos os colaboradores, parceiros e fornecedores são responsáveis pela segurança da informação na LANCERS, devendo:

- Utilizar computadores, redes, entradas USB, internet, e-mails, impressões e demais recursos de acordo com a Política de Segurança da Informação.
- Fica restrito o uso do WiFi a seus colaboradores para uso pessoal pela rede "LancersFuncionários";
- Utilizar computadores, impressoras, softwares e equipamentos de informática da LANCERS, bem como seus respectivos recursos de rede, exclusivamente para serviços da Empresa, salvo mediante a autorização prévia do gestor imediato;
- Apresentar à Área de Tecnologia da Informação todo e qualquer equipamento pessoal (computador ou mídia externa), para que seja cadastrado e verificado se está apto à utilização dentro do ambiente de trabalho;
- Não instalar ou utilizar, em equipamentos da Empresa, cópia ilegal de software ou cópia pertencente a si próprio ou a terceiros;
- Não transmitir softwares sem licença por meio dos sistemas da Empresa;

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

- Não compartilhar credenciais individuais, como logins, senhas e crachás;
- Não enviar imagens de processos, equipamentos ou maquinário da Empresa por e-mail, ou qualquer outra forma de envio, sem prévia autorização.

Todos os colaboradores, parceiros e fornecedores são responsáveis pela segurança da informação na LANCERS.

Todo colaborador deve estar ciente de que o ambiente da Empresa, os sistemas e recursos de TI são monitorados de acordo com as diretrizes de regulação e legislação aplicáveis.

O acesso a determinados sites é restrito a cargos de nível estratégico e gerencial.

Propriedade intelectual

Todas as informações, tecnologias e propriedades intelectuais, incluindo todos os materiais criativos, programas, processos, estratégias, procedimentos e demais documentos desenvolvidos ou solicitados, pertencem à LANCERS e a ela são atribuídos todos os direitos que possa ter sobre a Propriedade Intelectual.

Toda Propriedade Intelectual permanecerá com a Empresa após o encerramento do relacionamento com qualquer parte interessada, sendo autorizado o aperfeiçoamento e manutenção do título de tal propriedade. Para tal, colaboradores, parceiros e fornecedores cedem os direitos patrimoniais decorrentes dos direitos de autoria, salvo se houver previsão contratual adversa. Fica estabelecido que:

- É proibido fazer fotos ou filmagens dos ambientes internos sem a devida autorização da Diretoria e/ou da Área Corporativa de Comunicação, bem como das pessoas que são fotografadas ou filmadas;
- É proibido reproduzir, distribuir ou alterar materiais sem a prévia autorização do gestor responsável pela Área;
- Todos os colaboradores, mesmo após seu desligamento, têm o dever de zelar pela marca e imagem da LANCERS, guardando sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tiveram acesso, assim como sobre as informações confiadas à Empresa por clientes, parceiros, fornecedores e demais prestadores de serviços, salvo aquelas que forem notoriamente de domínio público.

Utilização de Redes Sociais

A LANCERS está presente nas principais mídias sociais. A gestão do conteúdo inserido e do relacionamento com as partes interessadas externas é de responsabilidade da Área Corporativa de Comunicação. Todavia, a proteção da imagem da Empresa é responsabilidade de todos os colaboradores, devendo, estes:

- Ser responsável e respeitoso nos posts em mídias sociais, que envolvam o nome ou a imagem da LANCERS;
- Estar ciente de que qualquer informação divulgada em mídias sociais será de responsabilidade do colaborador que a divulgou, sendo a LANCERS totalmente isentada e reservando-se o direito de obter ressarcimento de eventuais prejuízos;
- Direcionar à Área de Comunicação todo e qualquer assunto controverso, polêmico ou reclamação que tenha acessado ou recebido por meio de mídia social;
- Não divulgar, em mídias sociais, informações e comentários sobre a LANCERS, seus clientes, beneficiários, pacientes, acompanhantes ou responsáveis, seja em seus perfis pessoais ou de terceiros;
- Todos os colaboradores devem conhecer e respeitar a Política de Comunicação da LANCERS no que diz respeito ao uso de mídias sociais.

Código de Conduta Ética

LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE LTDA

Administradora de Benefícios



ANS - nº41.909-5

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Registros Contábeis e Financeiros

A LANCERS mantém controles, mecanismos e procedimentos para garantir a integridade de todas as informações financeiras e contábeis, assegurando que as operações realizadas sejam registradas de forma precisa, tempestiva, completa e verdadeira, sendo arquivadas e conservadas, para fins de verificação da conformidade aos requisitos legais, políticas e normas internas, não sendo permitido:

- Efetuar registros financeiros e contábeis que não sejam precisos;
- Criar registros que induzam a erro ou sejam artificiais;
- Omitir quaisquer informações;
- Aprovar ou efetuar qualquer pagamento com finalidade diferente da descrita no documento comprobatório;
- Divulgar informações financeiras e contábeis da LANCERS sem a autorização da Diretoria Corporativa de Finanças.

Essas diretrizes aplicam-se não somente aos colaboradores responsáveis por finanças ou contabilidade, mas a todos os colaboradores no exercício das suas respectivas funções e responsabilidades.

Gestão de Código de Conduta

Responsabilidades

É responsabilidade de todos zelar e praticar as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta Ética.

O Comitê de Ética foi criado para reforçar a aplicação do Código, propondo ações de atualização, disseminação e cumprimento deste instrumento, assegurando sua eficácia e efetividade.

Com imparcialidade, cabe ao Comitê de Ética estabelecer critérios para o tratamento de situações não previstas no Código, dirimir situações controversas, equacionar dilemas éticos e garantir a uniformidade dos critérios usados na resolução de casos similares.

A Área Corporativa de Compliance é responsável por desenvolver e aplicar um plano de comunicação e treinamentos dos temas do Código, bem como receber e efetuar a gestão das apurações das denúncias capturadas pelo Canal de denúncias, dando suporte ao Comitê de Ética, para a tomada de decisões.

Canal de Denúncias

A LANCERS encoraja todos os colaboradores a expressar suas preocupações sem hesitação, caso acreditem, de boa-fé, que ocorreu alguma violação ao Código, a leis ou regulamentos externos, ou às políticas ou normas internas da LANCERS.

O colaborador será tratado de maneira justa e respeitosa, com o compromisso da LANCERS de proteger seu anonimato. A LANCERS não tolerará qualquer forma de retaliação. Todas as denúncias devem ser precisas e verdadeiras, acompanhadas, sempre que possível, de evidências, fatos e dados concretos.

Para facilitar a comunicação e o tratamento adequado dessas preocupações, a LANCERS estabelece e promove canais de comunicação sigilosos, confiáveis, imparciais e hierarquicamente independentes. O Canal de Denúncias LANCERS pode ser acessado pelo seguinte meio:

Link: <https://forms.office.com/r/FwheL3piNT?origin=QRCode&qrcodeorigin=presentation>

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Medidas Disciplinares

Conforme destacado no início deste Código, desvios, descumprimentos ou violações ao Código de Conduta, a leis, regulamentos, políticas ou normas internas podem resultar em medidas disciplinares que, quando aplicadas, devem servir como um elemento educador.

As medidas disciplinares serão aplicadas com base na gravidade e/ou reincidência da violação, além de outras circunstâncias relevantes, que podem incluir:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Suspensão;
- Demissão com ou sem justa causa.

Fornecedores e parceiros de negócios também estão sujeitos a sanções, tais como suspensão do fornecimento, encerramento do contrato e demais penalidades previstas em contrato.

Além do disposto neste Código e demais normas internas da LANCERS, os colaboradores e parceiros que exercerem funções reservadas às categorias regulamentadas, tais como médicos, enfermeiros, farmacêuticos e outras reconhecidas, também deverão seguir o Código de Ética relativo à sua categoria profissional.

Os colaboradores e parceiros que praticarem atos contrários ao Código de Ética da sua categoria profissional poderão ser denunciados pela LANCERS aos Conselhos Profissionais competentes para apuração administrativa.

É importante ressaltar que todos os colaboradores, parceiros e fornecedores estão sujeitos às sanções previstas em lei e poderão responder criminalmente pelos atos ilícitos que vierem a ser praticados.

Os gestores, em todos os níveis, devem garantir que seus subordinados e contratados conheçam e apliquem os preceitos deste Código.

Código de Conduta Ética

LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE LTDA

Administradora de Benefícios



ANS - nº 41.909-5

TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Declaro que recebi o Código de Conduta Ética da LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS, e me comprometo a ler e seguir todas as disposições deste Código, zelando pelos princípios e valores da LANCERS, por meio de minhas ações e atitudes.

Declaro que informarei imediatamente ao meu Gestor e/ou a Área Corporativa de Compliance, caso tenha conhecimento de alguma violação a este Código.

Local de Trabalho: _____

Nome: _____

CPF: _____

Local e Data: _____

Assinatura: _____