



# CÓDIGO DE ÉTICA

*Caixa de Assistência Oswaldo Cruz*



**FioSaúde**



# Sumário

1. Mensagem da Diretoria .....	3
2. Do Objetivo .....	4
3. Da Missão, Visão e Valores .....	4
3.1 Missão .....	4
3.2 Visão .....	4
3.3 Valores .....	4
3.3.1 Respeito à vida .....	5
3.3.2 Ética .....	5
3.3.3 Equidade .....	6
3.3.4 Excelência em Atenção à Saúde .....	7
3.3.5 Gestão Participativa .....	7
3.3.6 Sustentabilidade .....	8
4. Dos Princípios Essenciais .....	9
4.1 Princípio da Identidade .....	9
4.1.1 Relacionadas aos beneficiários .....	10
4.1.2 Cumprimento de Leis, Normas e Regulamentos .....	11
4.1.3 Relacionadas aos trabalhadores .....	12
4.2 Princípio da Interdependência .....	12
4.2.1 Com os Beneficiários .....	12
4.2.2 Com os Colaboradores .....	14
4.2.3 Com a Rede Credenciada .....	14
4.2.4 Com as Patrocinadoras .....	15
4.2.5 Com os Dirigentes e Conselheiros .....	15
4.2.6 Com a Sociedade .....	16
4.3 Princípio da Excelência .....	16
5. Das Condutas Inaceitáveis .....	16
6. Da Gestão do Código de Ética .....	18
6.1 Atribuições da Diretoria Colegiada .....	18
6.2 Atribuições do Comitê de Ética .....	19
7. Do Comitê de Ética .....	19
7.1 Composição do Comitê de Ética .....	19
7.2 Constituição do Comitê de Ética .....	19
7.3 Ações do Comitê de Ética .....	19
7.4 Vedações .....	21
8. Das Sanções .....	21
9. Disposições Finais .....	22



***“A única coisa que importa é colocar em prática, com sinceridade e seriedade, aquilo em que se acredita.”***

**(Dalai Lama)**



## MENSAGEM DA DIRETORIA

Devido à dinâmica de atuação de uma operadora de planos de saúde de autogestão, sua inserção no mercado de saúde, seu relacionamento com diferentes parceiros, sua necessidade em promover cuidados e ações em um bem tão precioso que é a saúde de seus beneficiários, a **Caixa de Assistência Oswaldo Cruz** divulga entre seus colaboradores e parceiros o Código de Ética da Caixa de Assistência.

Sua finalidade é zelar pelos valores da FioSaúde, visando posturas compatíveis com sua imagem, objetivando alcançar o bom relacionamento entre seus funcionários e seus diferentes parceiros.

Este Código de Ética baseia-se em três princípios essenciais: PRINCÍPIO DA IDENTIDADE - por que e para que existimos. PRINCÍPIO DA INTERDEPENDÊNCIA - como devemos nos relacionar com nossos beneficiários, colaboradores, Diretoria Colegiada, Conselheiros, rede de credenciados, empresas terceirizadas, médicos e patrocinadores. PRINCÍPIO DA EXCELENÇA - busca contínua da qualidade do serviço prestado.

## **2. Do Objetivo**

O objetivo do Código de Ética da FioSaúde é estabelecer normas e condutas que devem ser adotadas por seus colaboradores, sua Diretoria Colegiada, seus Conselheiros e demais parceiros.

## **3. Da Missão, Visão e Valores**

As atividades da FioSaúde são realizadas visando sempre ao cumprimento dos seus objetivos, considerando sua função social, estabelecendo que a conduta dos seus profissionais e parceiros seja orientada por padrões éticos que preservem sua Missão, Visão e Valores.

### **3.1 MISSÃO**

“Contribuir para elevar a condição de saúde e o bem-estar de seus beneficiários”.

### **3.2 VISÃO**

“Ser reconhecida como referência em atenção à saúde”.

### **3.3 VALORES**

*Respeito à vida, Ética, Equidade, Excelência em Atenção à Saúde, Gestão Participativa e Sustentabilidade.*



*Visando disseminar de forma clara, passamos a descrever cada valor a ser considerado por todos os colaboradores da FioSaúde.*

### **3.3.1 Respeito à Vida**

Os avanços tecnológicos do mundo contemporâneo impõem aos planos de saúde uma dinâmica complexa. Por um lado, os médicos, considerados parceiros, solicitam procedimentos com tecnologias de ponta, na busca do melhor atendimento aos seus pacientes; por outro, os planos de saúde de autogestão, atuando sempre com recursos escassos, precisam a todo momento negociar preço, delimitar uso indevido, alertar sobre questões de segurança, eficácia e efetividade. Nesse cenário de força, uma vez que saúde não tem preço, mas tem custo, o **Respeito à Vida** em hipótese alguma pode ser colocado em segundo plano.

Dessa forma, a FioSaúde considera o **Respeito à Vida** o seu primeiro valor, e cada colaborador precisa ter essa dimensão como o **foco de atuação** no seu dia a dia.

### **3.3.2 Ética**

Todas as condutas dos profissionais envolvidos nas atividades da FioSaúde devem ser pautadas em assegurar

a proteção dos direitos humanos fundamentais e promover a humanização no atendimento a todos os beneficiários, em destaque aos mais vulneráveis, como as crianças, os pacientes psiquiátricos, os idosos, os gravemente enfermos e os portadores de necessidades especiais.

O relacionamento com os pacientes e beneficiários como um todo deve ser direcionado pelo respeito ao ser humano em todas as suas dimensões: biológica, social, psicológica e espiritual. Agindo dessa maneira, ou seja, respeitando esse fundamento, estamos agindo de forma **ética**.

### **3.3.3 Equidade**

Entendida como igualdade com justiça, em que se considera que pessoas diferentes têm necessidades diferentes.

Ao adotarmos o valor **Equidade** como forma de atuação da FioSaúde, reafirmamos que tratamos cada caso se-

gundo suas necessidades. Os recursos devem ser equilibradamente distribuídos, com o objetivo de alcançar, com melhor eficácia, o maior número de pessoas.

### ***3.3.4 Excelência em Atenção à Saúde***

A FioSaúde adota como padrão a **Excelência em Atenção à Saúde**. Para tanto, investe na formação e capacitação continuada de seus profissionais, a fim de dar maior celeridade aos processos administrativos e qualificar de forma satisfatória o atendimento aos beneficiários e prestadores de serviço.

Ainda na busca da excelência em atenção à saúde, investe em ferramentas inovadoras para facilitar o acesso, a identificação dos mais necessitados, a otimização no uso de recursos, e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos seus beneficiários.

### ***3.3.5 Gestão Participativa***

A FioSaúde adotou o modelo de **Gestão Participativa**, implantando sistemas, condições organizacionais e comportamentos que incentivam, e até mesmo provocam, a participação de seus colaboradores e beneficiários nos processos de gestão de seus planos de saúde.

*"Existem três tipos de pessoas. As que fazem as coisas acontecer, as que ficam vendo as coisas acontecer e as que se perguntam: o que aconteceu?" (Philip Kotler)*

Dessa forma, em seu estatuto estão previstas Assembleias de beneficiários e a participação dos beneficiários nos Conselhos Deliberativo e Fiscal.

Na rotina interna, a Diretoria está organizada de forma colegiada e se reúne frequentemente para dinamizar as soluções de questões internas, priorizar atendimentos, tratar pedidos de excepcionalidades, e uma vez por mês amplia esse fórum aos gerentes operacionais, a fim de envolver toda a equipe nas decisões.

Além disso, a Diretoria encontra-se à disposição a qualquer momento para sugestões, críticas e denúncias, sendo presencialmente e/ou pelo email [falecomapresidencia@fiosaude.org.br](mailto:falecomapresidencia@fiosaude.org.br).

### **3.3.6 Sustentabilidade**

As atividades da FioSaúde devem ser pautadas em práticas sustentáveis. Para tanto, suas ações deverão promover a economia de recursos naturais e a redução de gastos, bem como contribuir para a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores.

## **4. Dos Princípios Essenciais**

Os princípios são os desdobramentos dos valores. Eles determinam de forma prática como os valores explicitados devem ser alcançados. Os colaboradores e dirigentes da FioSaúde devem observar os seguintes princípios:

### **4.1 PRINCÍPIO DA IDENTIDADE**

A FioSaúde é operadora de planos de saúde instituída pela Fundação Oswaldo Cruz - sua patrocinadora-fundadora - para a assistência à saúde de seus colaboradores e aos de outras instituições à Fiocruz relacionadas (ASFOC, FioPrev, Fiotec) ou às instituições congêneres nas mesmas áreas de atuação como: saúde, ciência, tecnologia e educação.

Para cumprir essa identidade, é preciso deixar claro aos beneficiários o que difere a Caixa de Assistência de outras operadoras de planos de saúde do mercado de saúde suplementar.

Ou seja, que traços permitem que nossos beneficiários reconheçam a FioSaúde como operadora diferenciada das demais.

A FioSaúde atua de forma íntegra e transparente, respeitando seus beneficiários e parceiros.

A fim de evitar desvios morais e favorecimentos indevidos aos colaboradores internos ou a terceiros, a FioSaúde incentiva a tomada de decisão eticamente orientada às seguintes diretrizes:

#### **4.1.1. Relacionadas aos beneficiários**

- I. Fornecer de forma clara e simplificada todas as informações necessárias a quem desejar se inscrever num dos planos oferecidos pela Caixa de Assistência;
- II. Alinhar as atividades e processos internos ao Estatuto da FioSaúde, aos Regulamentos dos planos e a este Código de Ética;
- III. Proteger as informações de saúde do beneficiário de qualquer forma de exposição;
- IV. Estabelecer que todas as decisões que extrapolem as regras previstas nos regulamentos e protocolos internos sejam tomadas pela Diretoria Colegiada, registradas em ata de reunião de Diretoria, preservada a identidade do beneficiário;

- V. Realizar o credenciamento e o descredenciamento de prestadores seguindo diretrizes previamente estabelecidas e pactuadas, de conhecimento de todos;
- VI. Estabelecer a contratação de empresa terceirizada para o desempenho de atividades complementares, seguindo procedimento estabelecido pela Diretoria e conhecido por todos os trabalhadores;

#### **4.1.2 Cumprimento de leis, normas e regulamentos**

- I. Todas as atividades desempenhadas pela FioSaúde seguirão as leis, resoluções normativas e regulamentos vigentes no Brasil;
- II. A FioSaúde seguirá as diretrizes emanadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS;
- III. O Regulamento de cada plano de saúde está sujeito a permanente atualização, sempre objetivando dar clareza às obrigações da Caixa de Assistência e aos direitos e deveres de seus beneficiários. Para conhecer a versão mais atual, acesse [www.fiosaude.org.br/regulamento](http://www.fiosaude.org.br/regulamento).

### 4.1.3 Relacionadas aos colaboradores

- I. Incentivar o entendimento da operadora de forma global, não se restringindo à visão fragmentada do serviço que cada um desempenha;
- II. Utilizar o critério da meritocracia para remunerar, incentivar e reconhecer talentos na operadora;
- III. Utilizar, na política de benefícios, o auxílio à formação dos colaboradores, estimulando sua capacitação para melhorar seu desempenho e satisfação no trabalho, visando a busca da excelência dos serviços prestados;
- IV. Garantir o direito de negociação coletiva e de livre associação partidária, religiosa e sindical.

## 4.2 PRINCÍPIO DA INTERDEPENDÊNCIA

### 4.2.1 Com os beneficiários

*OS BENEFICIÁRIOS SÃO A RAZÃO DE SER DA FIOSAÚDE!*

Identificar suas necessidades e expectativas é uma busca contínua no dia a dia da FioSaúde. Assim sendo, é necessário:



- I. Respeitar sua liberdade de escolha, fornecendo-lhes de forma clara, correta e tempestiva as informações necessárias para que tomem decisões fundamentadas;
- II. Adotar contratos de fácil compreensão, deixando evidentes os direitos e deveres das partes e salientando os riscos existentes, de modo que não parem dúvidas nem haja mal-entendidos;
- III. Colocar à disposição canais de atendimento preparados para ouvi-los com atenção, de forma a analisar rapidamente solicitações, reclamações e sugestões;
- IV. Disponibilizar canal de recurso, caso o beneficiário não se sinta satisfeito com o atendimento;
- V. Valorizar sua privacidade e usar dispositivos de segurança e proteção das informações, a fim de garantir que sejam utilizadas com o seu prévio conhecimento e em seu próprio benefício, de modo a fortalecer o crédito de confiança que depositaram na FioSaúde;
- VI. Respeitar todas as pessoas, independentemente de raça, gênero, sexo, idade, religião, cor, condição social, nacionalidade, deficiência física, mental ou qualquer outra classificação;
- VII. Tratar todos de forma educada, paciente e acolhedora em todos os canais de atendimento.

#### **4.2.2. Com os colaboradores**

I. Investir no desenvolvimento do pessoal, incentivando o trabalho em equipe, com base no respeito recíproco, inspirando harmonia e comunicação, compartilhando conhecimentos e recursos, por meio de ações inovadoras e competentes;

II. Manter canal aberto de comunicação com todos os agentes relacionados;

III. Incentivar a iniciativa e a criatividade no desenvolvimento de alternativas para a implementação de soluções adequadas às necessidades dos beneficiários, das patrocinadoras e dos funcionários;

IV. Buscar a qualidade da prestação dos serviços pela maximização dos resultados;

V. Agir com imparcialidade e justiça em todas as ações relacionadas com os beneficiários, patrocinadores e parceiros relacionados;

VI. Agir de forma clara e objetiva.

#### **4.2.3 Com a rede credenciada**

I. Zelar pelo bom relacionamento com a rede de

prestadores de serviços, tendo a rede credenciada como um parceiro estratégico;

II. Cumprir os acordos/contratos firmados com idoneidade e presteza;

III. Conduzir o relacionamento com a rede com bases éticas, transparentes, imparciais e honestas, para que sejam realizados os serviços demandados, buscando o equilíbrio entre a qualidade e a viabilidade econômica com foco no beneficiário.

#### **4.2.4 Com as Patrocinadoras**

I. Pautar o relacionamento em cooperação mútua, buscando sempre a melhor solução de saúde para seus beneficiários, o equilíbrio econômico-financeiro e a sustentabilidade da operadora.

#### **4.2.5 Com os Dirigentes e Conselheiros**

I. Reconhecer, valorizar e respeitar seus diretores e conselheiros por seu caráter decisório e fiscalizador das ações da FioSaúde;

II. Seus diretores e conselheiros se comprometem a zelar por este código de ética e agirem conforme seus valores e princípios.

## 4.2.6 Com a Sociedade

I. Respeitar os valores morais da sociedade e seguir os princípios dos direitos humanos e o Código Civil Brasileiro.

## 4.3 PRINCÍPIO DA EXCELÊNCIA

*“Nós somos o que fazemos repetidamente. Portanto, excelência não é um ato, mas um hábito.”*

*(Aristóteles)*

O princípio da Excelência é o fio condutor na busca contínua por otimizar a utilização de recursos para produzir resultados que atendam às expectativas de nossos beneficiários.

A criação do Comitê da Qualidade, a capacitação dos colaboradores e a revisão e reorganização dos processos de trabalho são ações já implantadas e sistematizadas de forma contínua na busca da excelência.

## 5. Das Condutas Inaceitáveis

Existem ainda algumas condições cujas condutas tornam-se inaceitáveis.

I. Usar de forma indevida cargo, informação, função, mandato ou influência pessoal, visando à concessão ou obtenção, para si ou para outrem, de vantagens, serviços

especiais ou quaisquer outros benefícios;

II. Praticar ou ser conivente com erro ou infração ao Estatuto, Regulamento, Legislação vigente e a este Código de Ética ou ao Código de Ética de sua profissão;

III. Divulgar ou fazer uso de informações sigilosas ou privilegiadas;

IV. Manifestar-se em nome da entidade, por quaisquer meios ou assuntos, sem a devida competência funcional e autorização formal;

V. Interferência de qualquer relacionamento pessoal na execução das atividades dentro da empresa;

VI. Praticar violência de qualquer natureza, envolvendo ameaças, comportamentos ameaçadores, assédio sexual ou moral, intimidações, roubos ou qualquer conduta similar;

VII. Agir de forma desrespeitosa, descortês, indigna ou discriminatória, quer em função de raça, gênero, sexo, idade, religião, cor, nacionalidade, condição social, deficiência física, mental ou qualquer outra classificação;

VIII. Divulgar boatos ou informações que possam afetar a honra e a imagem de qualquer pessoa ou entidade e levar

à tomada de decisões equivocadas no âmbito da organização;

IX. Omitir, retirar, alterar ou forjar deliberadamente dados, informações e documentos que prejudiquem a FioSaúde ou seus beneficiários e parceiros;

X. Aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores ou brindes que possam ser considerados como sendo “troca de favores”, ou que possam facilitar negócios, beneficiar a terceiros ou a si próprio;

XI. Retirar do local de trabalho, sem estar legalmente autorizado, qualquer documento, livro ou bem pertencente à organização;

XII. Comentar, disseminar ou divulgar qualquer informação sobre a saúde dos beneficiários e colaboradores fora do contexto de trabalho.

## **6. Da Gestão do Código de Ética**

### **6.1 Atribuições da Diretoria Colegiada**

A Diretoria Colegiada da FioSaúde é responsável por disseminar, orientar e promover o cumprimento do disposto no Código de Ética da FioSaúde e indicar os membros do Comitê de Ética.

## **6.2 Atribuições do Comitê de Ética**

O Comitê de Ética é responsável por executar as ações relacionadas ao monitoramento e à apuração da conduta ética.

## **7. Do Comitê de Ética**

### **7.1 Composição do Comitê de Ética**

O Comitê de Ética será composto por 3 (três) membros titulares e 3 (três) membros suplentes dentre os funcionários da FioSaúde, indicados pela Diretoria Colegiada.

### **7.2 Constituição do Comitê de Ética**

- O Comitê de Ética será nomeado pela Diretoria Colegiada após aprovação desse Código de Ética pelo Conselho Deliberativo.

### **7.3 Ações do Comitê de Ética:**

- I. Avaliar permanentemente a atualidade, a pertinência, a disseminação do Código de Ética e de conduta, preservando a cultura organizacional;
- II. Dirimir dúvidas a respeito da interpretação das normas;

- III. Definir critérios para aplicação de censura ética;
- IV. Propor à Diretoria atualização das normas deste Código;
- V. Apurar infrações ou denúncias ao disposto neste Código;
- VI. Instaurar processo sobre ato, fato ou conduta que considerar infringência ao Código de Ética, tendo como pena aplicável a censura. Considerada a ocorrência como grave, o processo será encaminhado ao Conselho Deliberativo para as providências disciplinares cabíveis;
- VII. Dar conhecimento ao investigado dos atos do Comitê para garantir-lhe o direito de defesa, preservando a confidencialidade das informações;
- VIII. Registrar suas decisões em ata na qual deve constar, se for o caso, a recomendação à Diretoria quanto à aplicação de penalidade e o encaminhamento ao Conselho Deliberativo para providências disciplinares;
- IX. Manter canais abertos de Comunicação, estimulando a liberdade de expressão e abominando represálias;
- IX. Fiscalizar o cumprimento do Código de Ética;



X. As decisões do Comitê de Ética serão resumidas em ata.

#### **7.4 Vedações**

Ficam impedidos de participar da apuração os membros do Comitê de Ética que, direta ou indiretamente, tenham qualquer tipo de participação nos eventos que originaram as denúncias ou que possuam vínculos estreitos (de parentesco, de amizade, de hierarquia direta etc.) com pessoas que sejam objeto de investigação. Caso isso aconteça, o(s) membro(s) será(ão) substituído(s) por um ou mais suplentes.

#### **8. Das Sanções**

I. A violação das disposições deste Código sujeitará o infrator a ações disciplinares aplicáveis, independente do nível hierárquico, de acordo com as decisões do Comitê de Ética, após aprovação do Conselho Deliberativo, sem prejuízo das penalidades penais cabíveis;

II. As penalidades serão definidas pelo comitê e aprovadas pelo Conselho Deliberativo;

III. O Conselho Deliberativo será instância de recurso em caso de desejo do apurado.

## 9. Disposições Finais

I. A implantação do Código de Ética da FioSaúde e de suas futuras alterações será aprovada pelo Conselho Deliberativo da FioSaúde.

II. O presente Código de Ética foi aprovado pelo Conselho Deliberativo em 29/09/2015;

III. Os funcionários da FioSaúde - já em exercício de suas atividades - deverão, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da entrada em vigor deste Código, assinar o Termo de Conhecimento, a partir do qual ficam sujeitos a este;

IV. Após a entrada em vigor deste Código, o novo funcionário deverá assinar o termo de Conhecimento do Código de Ética no momento da contratação;

V. Os casos omissos neste Código de Ética serão submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo.



**FioSaúde**

Diretoria Colegiada da  
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz





**FioSaúde**

**ANS - nº 41754-8**