



# Código de **Conduta e Ética Profissional**

@coaph**oficial**

## POLÍTICA DE CONDUTA E ÉTICA

DATA DE EMISSÃO:  
26/02/25

DATA DE REVISÃO:

VERSÃO:  
1.0

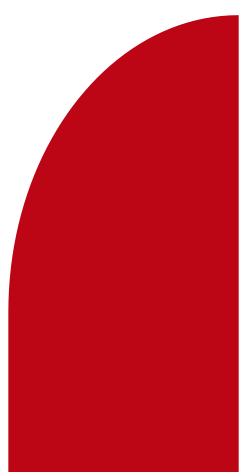
ELABORADO POR:  
DIRETORIA DE GOVERNANÇA

VALIDADO POR:  
CONSELHO ADMINISTRATIVO

### CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA PROFISSIONAL

# Sumário

1. Objetivo
2. Aplicação e Alcance
3. Referências
4. Propósito, Missão, Visão e Valores
5. Respeito Mútuo, Liberdade de Expressão, Diversidade e Inclusão
  - Igualdade e Oportunidades
  - Prevenção de Assédio e Discriminação
  - Diversidade e Inclusão
  - Direitos Humanos e Condições de Trabalho
  - Compromisso com a Inclusão
  - Ambiente de Trabalho Saudável
6. Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Sustentabilidade
  - Saúde e Segurança
  - Comunicação e Responsabilidade
  - Meio Ambiente e Sustentabilidade
  - Compromisso com a Sustentabilidade
  - Apoio e Orientação
7. Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais
  - Proteção de Dados Pessoais
  - Confidencialidade e Acesso Restrito
  - Uso Adequado de Recursos Tecnológicos
  - Manutenção e Armazenamento de Documentos
  - Responsabilidade Digital
  - Monitoramento e Conformidade

8. Uso de Bens e Recursos
    - Uso Adequado e Racional
    - Internet e E-mail Corporativo
    - Responsabilidade e Segurança dos Ativos
    - Compras e Despesas
  9. Comunicações e Mídias
    - Redes Sociais e Mídias Digitais
    - Publicações Oficiais
    - Uso Responsável da Mídia Social
    - Conduta e Responsabilidade
    - Transparência e Conformidade
  10. Conflitos de Interesses
    - Definição e Identificação de Conflitos
    - Procedimentos e Medidas de Prevenção
    - Comunicação e Transparência
    - Responsabilidades dos Colaboradores
    - Exceções e Gestão de Conflitos
  11. Relacionamento com o Poder Público
    - Princípios de Transparência e Conformidade
    - Políticas de Interação com o Setor Público
    - Compromisso com a Ética e a Integridade
    - Educação e Disseminação de Políticas
    - Denúncias e Medidas de Segurança
  12. Tolerância Zero a Práticas de Corrupção e Suborno
    - Definição de Corrupção e Suborno
    - Proibições Específicas
    - Medidas Disciplinares e Legais
    - Política Antissuborno e Anticorrupção
    - Treinamento e Conscientização
- 

13. Brindes, Presentes, Entretenimento e Viagens
  - Troca de Cortesias
  - Objetividade e Transparência
  - Restrições e Limites
  - Procedimentos para Oferta e Recebimento
14. Relacionamento com as Comunidades
  - Compromisso com o Desenvolvimento Socioambiental
  - Respeito aos Direitos Humanos
  - Investimento em Projetos Comunitários
  - Responsabilidade de Todos os Colaboradores
  - Prevenção de Conflitos e Gestão de Impactos
15. Relacionamento com o Meio Ambiente
  - Conformidade com a Legislação Ambiental
  - Práticas de Gestão Ambiental
  - Envolvimento e Conscientização
  - Monitoramento e Controle de Riscos
  - Sustentabilidade e Desenvolvimento Sustentável
16. Relacionamento com Clientes, Parceiros e Fornecedores
  - Relacionamento com Clientes
  - Relacionamento com Parceiros de Negócio
  - Relacionamento com Fornecedores e Prestadores de Serviços
  - Relacionamento com o Mercado e Concorrentes
  - Relacionamento com a Mídia
17. Medidas Disciplinares
  - Tipos de Medidas Disciplinares
  - Processo de Aplicação
  - Investigação e Ação Imediata
  - Consequências para Colaboradores e Terceiros
18. Denúncias e Canal de Ética
  - Procedimento de Denúncia
  - Proteção ao Denunciante
  - Compromisso com a Transparência e a Integridade
  - Consequências das Denúncias
19. Vigência, Alterações e Atualizações
20. Disposições Finais

# OBJETIVO

O Código de Conduta e Ética da **Coaph** tem como principal objetivo definir os princípios e diretrizes que orientam o comportamento e as ações de todos os colaboradores, cooperados, clientes, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços e demais partes interessadas. Este documento busca assegurar que todas as atividades da COAPH sejam conduzidas com integridade, transparência, respeito e responsabilidade, promovendo um ambiente de trabalho que preza pela ética e sustentabilidade.

Este Código foi elaborado para ser um guia prático e acessível, permitindo que todos que se relacionam com a **Coaph** compreendam claramente os valores e padrões éticos que norteiam nossas operações diárias, servindo como um alicerce para a construção de relações baseadas na confiança e na excelência, garantindo que cada interação e decisão reflita os mais altos padrões éticos de conduta.

## APLICAÇÃO E ALCANCE

Este Código de Conduta e Ética se aplica a todos os níveis hierárquicos e setores da **Coaph**. Ele deve ser seguido por todos os colaboradores, administradores, conselheiros, diretores, cooperados, auditores, estagiários, contratados, consultores e qualquer pessoa que atue em nome da COAPH. Também se aplica a todos os terceiros que mantenham relação com a **Coaph**, como fornecedores, prestadores de serviços, agentes intermediários, clientes e cooperados, no âmbito da execução de seus respectivos contratos.

As diretrizes e procedimentos descritos neste Código não são taxativos e não cobrem todas as situações que possam surgir no dia a dia das atividades. Portanto, é essencial que todos os envolvidos utilizem este Código e os princípios nele contidos como orientação geral para a tomada de decisões éticas.

A adesão a estas diretrizes é fundamental para garantir que todas as interações e transações sejam conduzidas de maneira ética e responsável, reforçando nosso compromisso com a integridade e a excelência em todas as nossas operações.

## REFERÊNCIAS

O Código de Conduta e Ética da **Coaph** é fundamentado em uma série de regulamentos internos, visando assegurar a conformidade com as melhores práticas de governança e ética no exercício da atividade. Este Código estabelece os princípios éticos e as normas de conduta esperadas de todos os cooperados, colaboradores, parceiros, fornecedores e demais partes interessadas que se relacionam com a COAPH:

- Manual de Procedimentos Internos
- Política de Compliance
- Política Antissuborno e Anticorrupção
- Política de Reporte de Denúncias e Não Retaliação
- Política Interna de Privacidade e Proteção de Dados
- Política da Segurança da Informação
- Política ESG
- Plano de Continuidade de Negócios
- Plano de Gestão de Incidentes de Dados Pessoais

## PROPÓSITO, MISSÃO, VISÃO E VALORES

### PROPÓSITO

Cooperar para um mundo mais saudável, multiplicando oportunidades.

### MISSÃO

Prestar serviços de saúde com excelência e inovação, multiplicando oportunidades, compartilhando conhecimentos e recursos, de forma sustentável.

### VISÃO

Ser a cooperativa de referência nacional em prestação de saúde, com transparência e confiabilidade.

### VALORES

- Transparência
- Colaboração
- Ética
- Compromisso social
- Valorização profissional
- Diversidade e inclusão
- Determinação
- Adaptabilidade

Esses princípios norteiam todas as nossas ações e decisões, garantindo que possamos oferecer um serviço de excelência, que atenda às expectativas e necessidades dos nossos clientes e parceiros.

## RESPEITO MÚTUO, LIBERDADE DE EXPRESSÃO, DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Na **Coaph**, nosso ambiente de trabalho é fundamentado nos princípios de igualdade, segurança, equidade, meritocracia e cordialidade. Qualquer forma de discriminação é estritamente proibida, seja ela baseada em origem, raça, cor, nacionalidade, religião, sexo, gênero, idade, estado civil, orientação sexual, necessidades especiais, posição social ou opinião política.

### IGUALDADE E OPORTUNIDADES

Buscamos assegurar igualdade de oportunidades em todas as nossas práticas, especialmente na seleção, promoção e desenvolvimento de nossos colaboradores e cooperados. Comprometemo-nos a oferecer as melhores condições para que nossos colaboradores e cooperados possam desenvolver e aprimorar suas habilidades e capacidades. A equidade e a meritocracia são valores centrais para nós, e acreditamos que o reconhecimento e as oportunidades devem ser baseados no desempenho e nas competências de cada indivíduo.

### PREVENÇÃO DE ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO

Não toleramos atitudes que possam ser entendidas como assédio de qualquer natureza. Mantemos um ambiente de trabalho saudável e seguro, onde todos têm o direito de trabalhar sem medo de assédio ou discriminação. Temos procedimentos claros e confidenciais para que os colaboradores e cooperados possam levantar preocupações e assegurar que as medidas cabíveis sejam tomadas de maneira justa e transparente.

### DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Valorizamos a diversidade e nos comprometemos a promover um ambiente inclusivo, onde todas as pessoas são respeitadas e têm a oportunidade de contribuir plenamente. Acreditamos que a mistura de pessoas, ideias e experiências diferentes é fundamental para a criatividade e inovação, ajudando-nos a superar desafios e a encontrar novas soluções. Encorajamos a manifestação de opiniões e a exposição de ideias, sem retaliação ou censura, em um ambiente respeitoso e favorável ao diálogo.

### DIREITOS HUMANOS E CONDIÇÕES DE TRABALHO

Respeitamos e promovemos os direitos humanos, mantendo uma relação de respeito e cordialidade com todos. Não compactuamos com nenhuma prática de trabalho que possa ser considerada degradante, forçada, escrava ou análoga, e comprometemo-nos a eliminar tais práticas em toda a nossa cadeia produtiva.

### COMPROMISSO COM A INCLUSÃO

Estamos empenhados em combater qualquer forma de preconceito e promover um ambiente sem discriminação, com oportunidades iguais para todos. Promover a diversidade e a equidade de gênero é essencial para o aperfeiçoamento das



relações de trabalho no ambiente corporativo. O respeito e a igualdade de direitos são premissas básicas para o desenvolvimento de novas perspectivas e soluções.

## AMBIENTE DE TRABALHO SAUDÁVEL

Valorizamos a dignidade, saúde e bem-estar de todos os nossos colaboradores e cooperados, criando uma atmosfera de confiança mútua, cooperação e solidariedade. Tomaremos todas as medidas necessárias para garantir um ambiente de trabalho justo, saudável e seguro, livre de qualquer forma de discriminação ou assédio.

Na **Coaph**, estamos comprometidos com o respeito e a valorização das pessoas em sua diversidade e dignidade, promovendo relações de trabalho justas e um ambiente saudável onde todos possam prosperar.



## SAÚDE, SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

Na **Coaph**, estamos comprometidos em proporcionar um ambiente de trabalho seguro, sustentável e saudável para todos os nossos colaboradores e cooperados. Acreditamos que todos os acidentes e doenças ocupacionais podem ser prevenidos, por isso adotamos uma abordagem proativa e preventiva em relação à saúde e segurança.

### SAÚDE E SEGURANÇA

As normas de saúde e segurança devem ser rigorosamente seguidas em todos os ambientes de trabalho da COAPH. Todos os colaboradores, cooperados e terceiros são responsáveis por participar dos treinamentos oferecidos, garantindo seu comprometimento com a gestão de saúde e segurança.

Estamos empenhados em conduzir nossas atividades em conformidade com todas as leis e regulamentos de saúde e segurança aplicáveis, aprimorando continuamente nossas políticas e procedimentos. Esperamos que todos os colaboradores e cooperados realizem suas tarefas de maneira segura e incentivem outros a fazer o mesmo, zelando pela vida, integridade física, saúde e segurança de si próprios e das pessoas ao seu redor.

### COMUNICAÇÃO E RESPONSABILIDADE

As regras de segurança e saúde devem ser comunicadas aos visitantes, clientes e demais terceiros que frequentam nossas instalações, pelos colaboradores responsáveis pelo seu recebimento. Caso qualquer colaborador ou cooperado identifique uma situação que possa colocar em risco a segurança das pessoas ou das instalações, deve relatar imediatamente ao seu gestor direto para que as medidas apropriadas sejam tomadas.

### MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

Estamos comprometidos em conduzir nossos negócios com responsabilidade socioambiental, contribuindo para o desenvolvimento sustentável. Nosso objetivo é minimizar o impacto ambiental de nossos processos e atividades, cumprindo todas as leis, regulamentos e procedimentos ambientais aplicáveis. Adotamos práticas sustentáveis e nos esforçamos para promover a preservação ambiental em todas as nossas operações.

### COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Promovemos a conscientização ambiental entre nossos colaboradores, cooperados e parceiros, incentivando práticas que reduzam o consumo de recursos naturais e a geração de resíduos. Buscamos continuamente maneiras de melhorar nossa eficiência ambiental e de adotar inovações que contribuam para a sustentabilidade.

## APOIO E ORIENTAÇÃO

A área de Recursos Humanos está sempre à disposição para auxiliar os profissionais que tenham dúvidas ou precisem de apoio relacionado à saúde, segurança, meio ambiente e sustentabilidade. Nosso compromisso é garantir que todos os colaboradores e cooperados tenham as condições necessárias para desempenhar suas funções de maneira segura e responsável, contribuindo para um ambiente de trabalho saudável e sustentável.

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Na **Coaph**, a privacidade e a segurança das informações são prioridades fundamentais. Comprometemo-nos a proteger a privacidade de nossos colaboradores, cooperados, clientes e parceiros, e a garantir que todas as informações administrativas, estratégicas e confidenciais sejam tratadas com o mais alto grau de cuidado e segurança.

### PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais devem ser tratados exclusivamente para finalidades legítimas e em conformidade com a legislação aplicável, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Asseguramos que os dados sejam exatos e pertinentes às finalidades para as quais foram coletados, e que estejam devidamente protegidos contra acesso não autorizado, divulgação, corrupção, destruição, perda ou indisponibilidade. Quando os dados pessoais forem compartilhados com terceiros, garantimos que esses dados sejam protegidos com o mesmo nível de cuidado.

### CONFIDENCIALIDADE E ACESSO RESTRITO

O tratamento de informações internas deve ser restrito a colaboradores, cooperados e prestadores de serviços que necessitam conhecê-las para o desempenho de suas funções. Qualquer solicitação para fornecer informações confidenciais e não públicas, inclusive em cumprimento de decisão judicial, deve ser encaminhada ao Jurídico para avaliação. Todos os colaboradores, cooperados e prestadores de serviços têm a responsabilidade de garantir a preservação do sigilo das informações.

### USO ADEQUADO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

Os sistemas de internet, e-mail e computadores da **Coaph** devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais. É estritamente proibido o uso desses recursos para enviar, armazenar ou receber material de cunho sexual, discriminatório, assediador, conteúdo político partidário ou qualquer outro que infrinja este Código de Conduta e Ética e a Política de Segurança da Informação. Os colaboradores são responsáveis pela guarda de suas senhas, que são pessoais e intransferíveis, e devem manter a confidencialidade de seu trabalho.

### MANUTENÇÃO E ARMAZENAMENTO DE DOCUMENTOS

Documentos e materiais internos não devem ser removidos das dependências da COAPH sem autorização prévia. Isso inclui cópias em papel, pen drives, dentre outras formas de armazenamento de informações. Os colaboradores devem zelar pela segurança de documentos confidenciais, evitando deixá-los em locais acessíveis como mesas, balcões, armários ou impressoras. Ao final do expediente, os documentos devem ser guardados em locais seguros, como gavetas ou arquivos trancados.

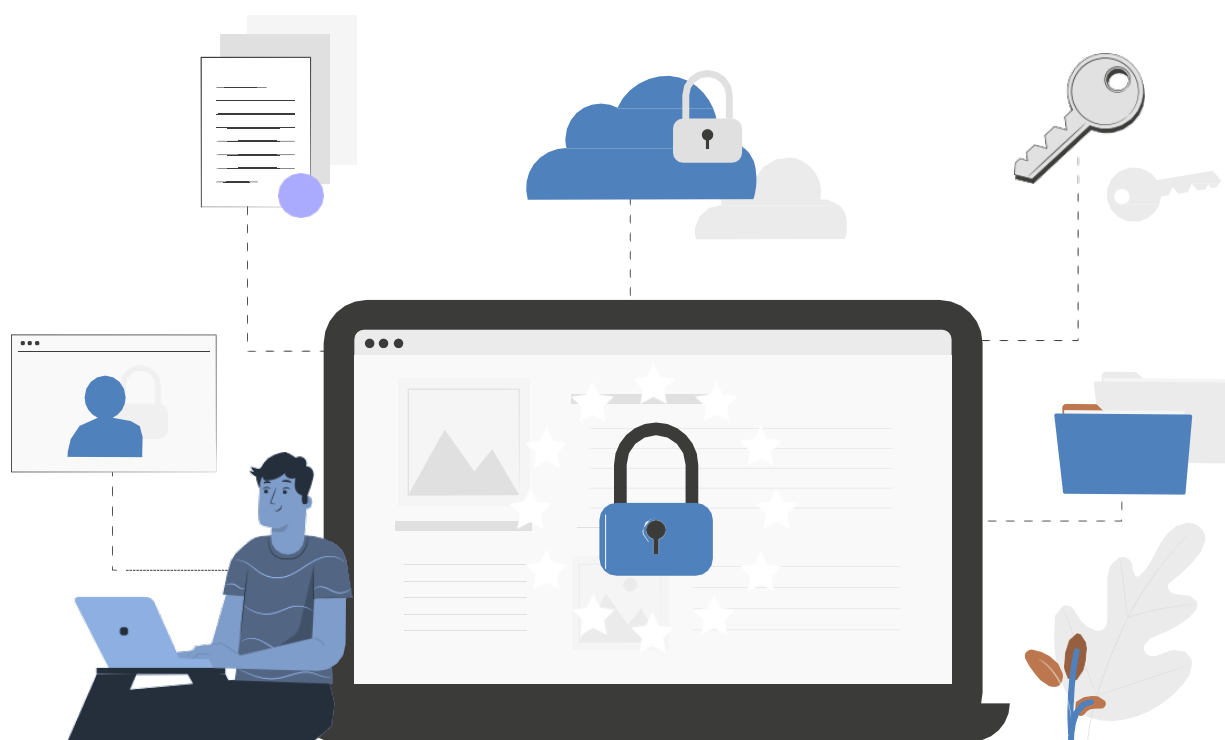
## RESPONSABILIDADE DIGITAL

Nossa conduta ética e íntegra deve se refletir também no ambiente digital. Todos os colaboradores e cooperados devem utilizar computadores, tablets, celulares e outros equipamentos ou softwares cedidos exclusivamente para o trabalho de forma responsável. O uso indevido dos recursos de TI e das informações corporativas pode afetar negativamente tanto a reputação individual quanto a imagem da **Coaph**.

## MONITORAMENTO E CONFORMIDADE

Todos os sistemas de internet, telefones corporativos, e-mails, computadores e notebooks pertencem exclusivamente à **Coaph** e podem ser monitorados para garantir conformidade com nossas políticas. Todas as mensagens enviadas ou recebidas e arquivos armazenados são propriedade da COAPH e podem ser utilizados em casos de litígio, auditorias ou investigações.

Todos os colaboradores e cooperados são responsáveis por preservar a segurança das informações e cumprir os normativos internos que tratam do tema. Nosso compromisso com a segurança da informação e a proteção de dados pessoais reflete nossa dedicação à ética, à integridade e à responsabilidade em todas as nossas operações.



## USO DE BENS E RECURSOS

Na **Coaph**, fornecemos aos nossos colaboradores todos os recursos necessários para o desempenho de suas funções, e exigimos que esses recursos sejam utilizados exclusivamente para fins profissionais. É responsabilidade de cada colaborador cuidar dos equipamentos e materiais que lhes são fornecidos, usando-os de maneira racional e evitando desperdícios, além de seguir todas as medidas de segurança estabelecidas para o uso dos sistemas de informática.

### USO ADEQUADO E RACIONAL

Os colaboradores e cooperados devem garantir que todos os bens e recursos da COAPH sejam usados de forma adequada e responsável. Isso inclui equipamentos de informática, instalações, veículos, documentos, materiais e qualquer outro ativo tangível necessário para a execução das atividades profissionais. A utilização desses recursos deve sempre estar alinhada com os objetivos da COAPH, evitando qualquer tipo de mau uso ou desperdício.

### INTERNET E E-MAIL CORPORATIVO

O uso da internet para fins pessoais é permitido de maneira ocasional e limitada, desde que não interfira na produtividade do colaborador. É proibido o uso dos equipamentos da **Coaph**, do acesso à internet e do e-mail corporativo para a disseminação de conteúdo que promova discriminação, terrorismo, propaganda político-partidária, jogos, pornografia ou qualquer outro material incompatível com o ambiente profissional. A empresa se reserva o direito de monitorar e fiscalizar essas práticas, dentro dos limites legais.

O e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para finalidades da instituição. As informações e mensagens trocadas por meio do e-mail corporativo são propriedade da **Coaph** e podem ser monitoradas. Os colaboradores não devem ter expectativa de privacidade em relação aos assuntos tratados por meio de e-mails corporativos ou mensagens enviadas ou recebidas em dispositivos corporativos.

### RESPONSABILIDADE E SEGURANÇA DOS ATIVOS

Todos os colaboradores são responsáveis por garantir a segurança e a preservação dos ativos da COAPH. Isso inclui a administração adequada dos bens sob sua responsabilidade, evitando o uso indevido ou excessivo dos recursos. Exemplos de mau uso incluem:

- Utilização das instalações da COAPH para ganho pessoal
- Realização de chamadas telefônicas interurbanas para fins pessoais.

- Remoção de materiais ou equipamentos da COAPH para uso pessoal fora das dependências da **Coaph**.
- Cópias não autorizadas de programas de software.
- Uso do cartão de crédito corporativo para compras pessoais.

## COMPRAS E DESPESAS

As compras devem ser feitas de maneira competitiva e mediante autorização prévia, garantindo que não haja excessos. Todas as despesas devem ser devidamente aprovadas e corretamente registradas, assegurando transparência e conformidade com as políticas da COAPH.

O uso responsável e ético dos bens e recursos da **Coaph** é fundamental para o nosso funcionamento eficiente e sustentável. Todos os colaboradores devem adotar práticas que preservem e valorizem os ativos da empresa, contribuindo para um ambiente de trabalho produtivo e seguro.



## COMUNICAÇÕES E MÍDIAS

Na **Coaph**, todas as campanhas publicitárias e ações de fortalecimento da marca são conduzidas com base em conteúdos verdadeiros, socialmente aceitos, ambientalmente responsáveis e em conformidade com as leis vigentes. A integridade e a transparência são fundamentais em todas as nossas comunicações, sejam internas ou externas.

### REDES SOCIAIS E MÍDIAS DIGITAIS

Os colaboradores e cooperados devem aderir aos princípios éticos e de transparência da COAPH ao interagirem em redes sociais, comunidades virtuais e outras mídias digitais. É proibido publicar fotos ou informações que possam prejudicar a reputação da **Coaph**, revelar informações confidenciais ou difamar a imagem da empresa, empresas relacionadas ou outros colaboradores. As comunicações nas redes sociais devem ser respeitosas e responsáveis, deixando claro que as opiniões expressas são pessoais e não refletem necessariamente as posições da COAPH.

### PUBLICAÇÕES OFICIAIS

Somente a área de Marketing está autorizada a fazer publicações externas em nome da **Coaph**. Nenhum colaborador está autorizado a se manifestar oficialmente ou a responder a comentários em nome da empresa. Temos canais próprios e porta-vozes oficiais designados para tratar de questões públicas e interações em mídias sociais.

### USO RESPONSÁVEL DA MÍDIA SOCIAL

As mídias sociais são valiosas para ampliar e melhorar a qualidade de nossa comunicação, proporcionando maior alcance, transparência e rapidez. No entanto, é essencial que apenas profissionais devidamente autorizados registrem opiniões ou respondam a comentários em nome da **Coaph**. A utilização responsável desses instrumentos é necessária para manter a credibilidade e a integridade da nossa comunicação institucional.

### CONDUTA E RESPONSABILIDADE

Os colaboradores e cooperados devem ser sempre responsáveis e respeitosos ao se expressarem em qualquer plataforma de comunicação. O uso inadequado das mídias digitais, incluindo a divulgação de informações confidenciais, comentários difamatórios ou qualquer conteúdo que possa prejudicar a imagem da COAPH, será tratado com seriedade e pode resultar em medidas disciplinares e judiciais.

### TRANSPARÊNCIA E CONFORMIDADE

Valorizamos a transparência e a conformidade em todas as nossas



comunicações. Todas as informações divulgadas devem ser precisas e refletir os valores e princípios da **Coaph**. A comunicação clara e ética é vital para manter a confiança de nossos clientes, parceiros e da comunidade em geral.

Todos os colaboradores e cooperados da **Coaph** devem seguir rigorosamente estas diretrizes para garantir que nossas comunicações e interações em mídias digitais sejam conduzidas de maneira profissional, ética e responsável.



## CONFLITOS DE INTERESSES

Na **Coaph**, é fundamental que todos os colaboradores, cooperados, parceiros e demais partes interessadas mantenham sua integridade e lealdade, evitando situações que possam gerar conflitos de interesses. Um conflito de interesse ocorre quando as atividades pessoais, financeiras ou relacionamentos de um colaborador ou cooperado interferem ou têm o potencial de interferir na sua objetividade e nas suas responsabilidades profissionais.

### DEFINIÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Um conflito de interesses surge sempre que as ações ou decisões de um colaborador ou cooperado podem beneficiar interesses privados em detrimento dos interesses da COAPH. Exemplos de situações que configuram conflito de interesses incluem:

- **Participação em Transações Comerciais:** Um colaborador, cooperado ou membro de sua família participa, como pessoa física ou jurídica, de transações comerciais com a Coaph sem a devida divulgação e aprovação.
- **Uso de Recursos para Fins Pessoais:** Realizar negócios pessoais durante o horário de trabalho ou utilizar as instalações e equipamentos da COAPH para fins pessoais.
- **Interesses Financeiros Externos:** Obtenção de lucro por meio de relações com concorrentes, clientes ou fornecedores da COAPH.
- **Contratação de Familiares ou Amigos:** Favorecimento na contratação de familiares ou amigos próximos sem processos de seleção justos e transparentes.

### PROCEDIMENTOS E MEDIDAS DE PREVENÇÃO

A atuação dos colaboradores e cooperados deve ser sempre pautada pela lealdade à **Coaph**, independente de interesses pessoais ou externos. Os colaboradores ou cooperados não devem utilizar sua posição dentro da COAPH, especialmente em cargos de gerência ou que tenham acesso a informações confidenciais, para obter vantagens pessoais.

### COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

É essencial que qualquer potencial conflito de interesses seja comunicado imediatamente à liderança ou ao Jurídico da COAPH. A transparência na divulgação dessas situações permite a avaliação adequada e a adoção das medidas necessárias para mitigar qualquer impacto negativo nos interesses da **Coaph**.

## RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

Todos os colaboradores e cooperados têm a responsabilidade de evitar atividades que possam comprometer sua imparcialidade e a reputação da **Coaph**. Devem garantir que suas ações reflitam os mais altos padrões de ética e integridade, priorizando sempre os interesses da COAPH. A omissão de informações sobre possíveis conflitos de interesse é considerada uma violação grave deste Código.

## EXCEÇÕES E GESTÃO DE CONFLITOS

Em casos excepcionais onde um potencial conflito de interesse não possa ser evitado, medidas apropriadas devem ser implementadas para garantir que as decisões sejam tomadas de forma justa e transparente. Isso pode incluir a exclusão do colaborador envolvido de processos de decisão relacionados ao conflito.

Na **Coaph**, a prevenção e a gestão adequada de conflitos de interesses são essenciais para manter a confiança de nossos clientes e a integridade da COAPH. Todos os colaboradores e cooperados devem adotar uma postura transparente e ética, assegurando que suas ações e decisões estejam alinhadas com os interesses da COAPH.



## RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO

Na **Coaph**, mantemos um relacionamento transparente e colaborativo com o setor público, pautado pela ética e pela conformidade com as leis. Todos os nossos colaboradores devem seguir normas e diretrizes específicas ao interagir com agentes públicos, realizar contratações com terceiros e efetuar doações e patrocínios, conforme estabelecido em nossa Política Antissuborno e Anticorrupção.

### PRINCÍPIOS DE TRANSPARÊNCIA E CONFORMIDADE

Todos os contratos assinados com o Poder Público obedecem rigorosamente às normas legais e são realizados de forma transparente, respeitando preceitos éticos e morais. Nossos colaboradores devem atuar com integridade e evitar qualquer prática que possa ser interpretada como corrupção ou suborno. Pagamentos de facilitação ou qualquer outro tipo de pagamento para acelerar procedimentos com a Administração Pública são estritamente proibidos. Caso algum colaborador receba tal solicitação, deve recusá-la imediatamente e informar o ocorrido à área de Compliance para que as medidas apropriadas sejam tomadas.

### POLÍTICAS DE INTERAÇÃO COM O SETOR PÚBLICO

As diretrizes para a interação com agentes públicos estão formalizadas em nossa Política Antissuborno e Anticorrupção. Essas diretrizes incluem, mas não se limitam a:

- **Respeito e Colaboração:** Ao se relacionarem com representantes de órgãos públicos, nossos colaboradores e cooperados devem sempre respeitar os princípios éticos estabelecidos neste Código, bem como as diretrizes da Política Antissuborno e Anticorrupção. Agentes públicos que visitam nossas unidades devem ser tratados com respeito, e todos os esclarecimentos solicitados devem ser prestados com presteza e agilidade.
- **Proibição de Contribuições Político-Partidárias:** Contribuições a campanhas político-partidárias são terminantemente proibidas, conforme a legislação brasileira vigente. A **Coaph** mantém um compromisso firme com a conformidade às leis anticorrupção, tanto brasileiras (Lei nº 12.846/2013) quanto internacionais (FCPA - Foreign Corrupt Practices Act).

### COMPROMISSO COM A ÉTICA E A INTEGRIDADE

Nossos colaboradores devem sempre observar as diretrizes da Política Antissuborno e Anticorrupção, além de outras políticas de Compliance. A **Coaph** adota um programa permanente de monitoramento para garantir o cumprimento das leis anticorrupção. Qualquer ato que possa configurar corrupção ou suborno é inaceitável e deve ser imediatamente reportado.

## EDUCAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DE POLÍTICAS

Mantemos um compromisso contínuo com a disseminação de nossas políticas de anticorrupção e compliance. Todos os colaboradores são regularmente treinados para garantir que compreendem e cumprem as normas e regulamentos aplicáveis. Esse treinamento é essencial para reforçar a cultura de ética e integridade no relacionamento com o Poder Público.

## DENÚNCIAS E MEDIDAS DE SEGURANÇA

A **Coaph** possui canais de denúncia que permitem aos colaboradores reportar, de forma confidencial e segura, qualquer comportamento inadequado ou violação das políticas estabelecidas. Todas as denúncias são investigadas com seriedade e ações corretivas são implementadas conforme necessário.

Nosso relacionamento com o Poder Público é guiado por princípios de transparência, ética e conformidade. Todos os colaboradores da **Coaph** devem garantir que suas interações com agentes públicos sejam conduzidas de maneira ética e dentro dos padrões legais, reforçando nosso compromisso com a integridade e a responsabilidade social.



## TOLERÂNCIA ZERO A PRÁTICAS DE CORRUPÇÃO E SUBORNO

Na **Coaph**, aderimos estritamente às disposições da Lei Brasileira Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e às diretrizes internacionais contra a corrupção. Não toleramos qualquer prática de corrupção, seja direta ou indireta, em quaisquer esferas de relações públicas ou privadas. É expressamente proibido apoiar, participar ou permitir que, em nome da COAPH ou para seu benefício, se envolvam em atos de corrupção, sejam eles passivos ou ativos.

### DEFINIÇÃO DE CORRUPÇÃO E SUBORNO

A corrupção e o suborno envolvem o recebimento, oferecimento ou promessa de vantagem de qualquer natureza em troca de uma oportunidade ou benefício indevido. Isso inclui, mas não se limita a, pagamentos indevidos, propinas, extorsão ou pagamentos de facilitação. Práticas fraudulentas, falsas ou enganosas também se enquadram nessa definição.

### PROIBIÇÕES ESPECÍFICAS

Na Coaph, é proibido:

- **Pagamentos Indevidos:** Realizar ou aceitar pagamentos indevidos, subornos, propinas ou qualquer forma de vantagem indevida, tanto diretamente quanto por meio de intermediários.
- **Facilitação de Pagamentos:** Efetuar pagamentos de facilitação a agentes públicos ou empresas privadas para acelerar processos rotineiros, como obtenção de licenças, permissões, autorizações ou aprovações.
- **Fraude e Engano:** Envolver-se ou compactuar com fraudes, falsidade ou qualquer ação intencional que leve ou induza outras pessoas ao erro.
- **Promessas e Ofertas:** Prometer, oferecer, autorizar ou pagar dinheiro, suborno, propina ou qualquer coisa de valor a agentes públicos ou terceiros para obter vantagem indevida.
- **Solicitação e Recebimento:** Solicitar, aceitar ou receber dinheiro, suborno, propina ou qualquer vantagem indevida, incluindo favores, benefícios, doações ou gratificações, como contrapartida por atividades profissionais.

### MEDIDAS DISCIPLINARES E LEGAIS

A constatação de qualquer infração sujeitará o colaborador não apenas a sanções disciplinares internas, mas também a ações penais e cíveis cabíveis.

É imperativo que todos os colaboradores relatem imediatamente à área de Compliance qualquer suspeita de prática de corrupção, suborno, pagamentos de facilitação ou qualquer outro ato relacionado à corrupção.

## RESPONSABILIDADE E AÇÃO PROATIVA

Todos os colaboradores da Coaph têm a responsabilidade de agir de acordo com os mais altos padrões éticos. Devem estar vigilantes e proativos na identificação e denúncia de qualquer comportamento que possa ser interpretado como prática de corrupção ou suborno. A transparência e a integridade são fundamentais para manter a confiança de nossos clientes, parceiros e da sociedade.

## POLÍTICA ANTISSUBORNO E ANTICORRUPÇÃO

Nosso compromisso com a ética é refletido em nossa Política Antissuborno e Anticorrupção, que é disseminada regularmente entre todos os colaboradores e cooperados. Esta política detalha as diretrizes e procedimentos que devem ser seguidos para garantir que nossas práticas estejam sempre em conformidade com as leis anticorrupção.

## TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO

A **Coaph** realiza programas contínuos de treinamento e conscientização para todos os colaboradores e cooperados, assegurando que todos compreendam e apliquem as políticas anticorrupção. Este treinamento é essencial para reforçar uma cultura de zero tolerância à corrupção e suborno.

Na **Coaph**, a corrupção e o suborno são inaceitáveis sob qualquer circunstância. Todos os colaboradores e cooperados devem estar comprometidos com a ética e a integridade, denunciando qualquer comportamento inadequado e assegurando que nossas ações sejam sempre transparentes e alinhadas com os mais altos padrões legais e morais.



## BRINDES, PRESENTES, ENTRETENIMENTO E VIAGENS

Na **Coaph**, temos diretrizes claras e estritas para a oferta e aceitação de brindes, presentes, entretenimento e viagens, assegurando que todas as interações comerciais e profissionais sejam conduzidas com integridade e transparência. Qualquer forma de brinde, presente, entretenimento ou viagem oferecida ou recebida não deve ter o objetivo de influenciar indevidamente decisões ou ações, nem criar a impressão de tal intenção.

### TROCA DE CORTESIAS

A troca de cortesias, incluindo brindes, presentes, entretenimentos ou viagens, deve ser realizada de maneira transparente e em conformidade com as legislações vigentes e as políticas internas da **Coaph**. Essas cortesias devem estar claramente vinculadas a objetivos comerciais legítimos e serem oferecidas oficialmente em nome da empresa, não de forma individual.

### OBJETIVIDADE E TRANSPARÊNCIA

Brindes, presentes, entretenimentos ou viagens nunca devem ser utilizados como meio para influenciar ou recompensar ações ou decisões de terceiros, sejam funcionários públicos ou privados, para obter ou reter vantagens comerciais indevidas. É expressamente proibido oferecer ou aceitar tais cortesias com o intuito de obter ganhos pessoais, materiais ou imateriais, direta ou indiretamente.

### RESTRICÇÕES E LIMITES

- **Brindes e Presentes:** Não incentivamos o recebimento ou oferta de brindes e presentes, especialmente de parceiros de negócios ou agentes públicos. Quando inevitável, esses itens devem ser de valor simbólico e estar dentro dos limites estabelecidos pela nossa Política Antissuborno e Anticorrupção e as legislações aplicáveis.
- **Entretenimento e Viagens:** Qualquer forma de entretenimento ou viagem oferecida ou recebida deve ser aprovada previamente e estar diretamente relacionada a atividades comerciais legítimas. As despesas de viagens devem ser moderadas e razoáveis, sem a intenção de influenciar decisões comerciais.

### PROCEDIMENTOS PARA OFERTA E RECEBIMENTO

Todos os brindes, presentes, entretenimentos ou viagens oferecidos ou recebidos devem ser reportados e registrados conforme os procedimentos internos. O registro deve incluir detalhes sobre a natureza, valor e propósito da cortesia, bem como a identidade do ofertante e do recebedor.



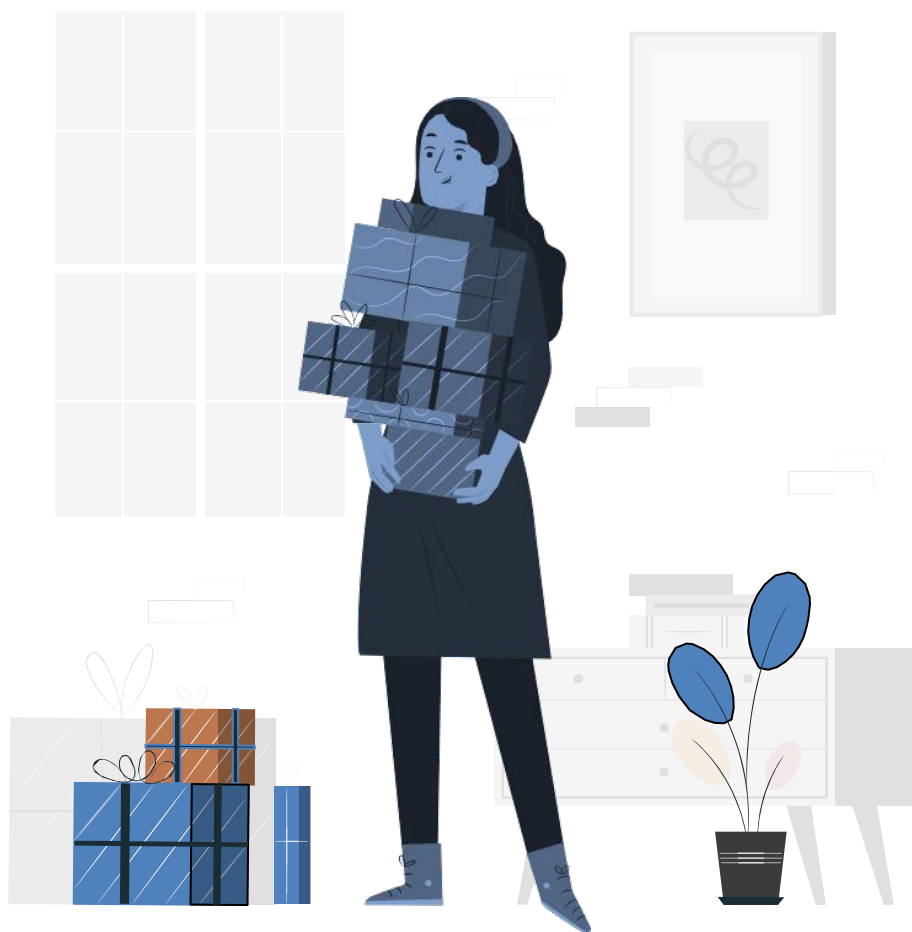
## CONDUTA ESPERADA DOS COLABORADORES

Os colaboradores devem exercer cautela ao oferecer ou aceitar qualquer tipo de cortesia, garantindo que suas ações estejam em conformidade com este Código e as políticas internas. Devem evitar qualquer situação que possa ser interpretada como tentativa de influência ou corrupção.

## AÇÃO EM CASO DE DÚVIDA

Se um colaborador ou cooperado tiver dúvidas sobre a adequação de oferecer ou aceitar um brinde, presente, entretenimento ou viagem, deve consultar a área de Compliance antes de tomar qualquer ação. A transparência e a conformidade com nossas políticas são fundamentais para manter a integridade nas nossas interações comerciais.

Na **Coaph**, mantemos um compromisso firme com a integridade e a transparência em todas as nossas práticas comerciais. A oferta e aceitação de brindes, presentes, entretenimentos e viagens devem ser conduzidas de acordo com os mais altos padrões éticos, assegurando que nossas ações reflitam nossos valores e princípios.



## RELACIONAMENTO COM AS COMUNIDADES

Na **Coaph**, temos um profundo compromisso com as comunidades onde atuamos. Reconhecemos a importância de administrar cuidadosamente os impactos sociais de nossas atividades empresariais, trabalhando em conjunto com outras entidades para maximizar os benefícios e mitigar quaisquer impactos negativos. Nosso objetivo é promover o desenvolvimento socioambiental das comunidades locais e assegurar um relacionamento baseado no respeito, diálogo e cooperação.

### COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SOCIOAMBIENTAL

Nosso compromisso inclui contribuir para o desenvolvimento socioambiental das comunidades com as quais nos relacionamos, seja através de projetos socioambientais ou ações específicas. Esses projetos são orientados pelas demandas reais das comunidades e estão alinhados às diretrizes da **Coaph**.

### RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS

Em todas as nossas interações, priorizamos o respeito aos direitos humanos, promovendo os direitos de todos os grupos e indivíduos envolvidos direta ou indiretamente com nossas atividades. Respeitamos os valores e patrimônios culturais das comunidades, reconhecendo suas necessidades e anseios específicos relacionados à realidade local.

### INVESTIMENTO EM PROJETOS COMUNITÁRIOS

Investimos em projetos sociais e ambientais que atendem às necessidades específicas das comunidades. Esses investimentos são feitos de forma estratégica, garantindo que estejam alinhados com nossos valores e objetivos de responsabilidade socioambiental.

### RESPONSABILIDADE DE TODOS OS COLABORADORES

É dever de todos os colaboradores da **Coaph** contribuir para a construção de relações éticas e parcerias de confiança com as comunidades. Devem estar sempre atentos aos interesses públicos e atuar de maneira que promova o bem-estar e o desenvolvimento regional.

### PREVENÇÃO DE CONFLITOS E GESTÃO DE IMPACTOS

Administramos cuidadosamente os impactos de nossas atividades e buscamos ativamente prevenir conflitos através de uma postura proativa e dialogante. A transparência em nossas ações e a busca por soluções que beneficiem tanto a empresa quanto as comunidades são pilares do nosso relacionamento comunitário.

Na **Coaph**, o relacionamento com as comunidades é parte integrante de nossa atuação responsável. Trabalhamos para criar um impacto positivo, respeitando os direitos humanos e culturais, promovendo o desenvolvimento socioambiental e mantendo um diálogo aberto e transparente com todas as partes envolvidas. Essa abordagem reflete nosso compromisso com a ética, a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável das comunidades onde estamos presentes.



## RELACIONAMENTO COM O MEIO AMBIENTE

Na **Coaph**, temos um compromisso fundamental com a proteção e preservação do meio ambiente. Este compromisso está profundamente enraizado em nossos valores e orienta todas as nossas operações e práticas. Nosso objetivo é minimizar continuamente o impacto ambiental de nossos serviços e atividades, promovendo um desenvolvimento sustentável e a responsabilidade socioambiental.

## CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL

Respeitamos e aplicamos rigorosamente todas as leis e regulamentos ambientais. É dever de cada colaborador assegurar que todas as operações da COAPH estejam em conformidade com as exigências legais e normas internas relativas à proteção ambiental. A conformidade ambiental é uma prioridade que reflete nosso compromisso com a sustentabilidade e a ética.

## PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL

Adotamos práticas de gestão ambiental que visam à redução do impacto ambiental de nossas atividades. Entre as medidas implementadas estão:

- **Destinação Adequada de Resíduos:** Garantir que todos os resíduos gerados sejam descartados de acordo com as normas internas e exigências legais, mediante a implementação de sistemas de segregação e coleta seletiva de resíduos nas unidades.
- **Consumo Racional de Recursos:** Promover o uso eficiente de água e energia, evitando desperdícios e incentivando a conservação de recursos naturais, mediante a adoção de tecnologias de baixo consumo energético e a implementação de sistemas de monitoramento de consumo de água e energia para identificar e corrigir desperdícios.
- **Reciclagem:** Incentivar o processo de reciclagem de materiais, promovendo a reutilização e a redução de resíduos, mediante a disponibilização de pontos de coleta seletiva nas unidades da COAPH e a realização de programas de conscientização e treinamento para os colaboradores sobre a importância da reciclagem e como separar corretamente os resíduos.
- **Ecoeficiência:** Considerar a ecoeficiência em todas as operações, minimizando os impactos ambientais inerentes às atividades realizadas, mediante o investimento em tecnologias limpas e inovadoras que reduzam o consumo de recursos naturais.

## ENVOLVIMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO

Estimulamos e incentivamos nossos colaboradores e cooperados a se envolverem ativamente com questões ambientais. Promovemos a conscientização ambiental através de treinamentos e iniciativas que envolvem não apenas nossos profissionais, mas também a comunidade.

A educação ambiental é vista como uma responsabilidade coletiva que deve ser promovida em todos os níveis da organização.

## MONITORAMENTO E CONTROLE DE RISCOS

Controlamos e monitoramos os riscos ambientais associados às nossas atividades, assegurando que nossos processos sejam adequados às melhores práticas de segurança e preparados para emergências. Mantemos um sistema de gestão ambiental robusto que permite identificar, avaliar e mitigar riscos, garantindo a segurança e a sustentabilidade de nossos projetos.

## SUSTENTABILIDADE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Nosso compromisso com a sustentabilidade se reflete em todas as etapas de nossos projetos e serviços. Trabalhamos para assegurar que nossas operações contribuam positivamente para o desenvolvimento sustentável, minimizando impactos ambientais e promovendo práticas responsáveis e sustentáveis.

## RESPONSABILIDADE DE TODOS

A proteção ambiental é uma responsabilidade compartilhada por todos os colaboradores da **Coaph**. Cada profissional deve estar consciente de seu papel na preservação do meio ambiente e agir de acordo com os princípios de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental. A colaboração e o comprometimento de todos são essenciais para alcançarmos nossos objetivos ambientais.

Na **Coaph**, a responsabilidade ambiental é uma prioridade e um princípio orientador de nossas atividades. Estamos comprometidos em conduzir nossos negócios de maneira sustentável, cumprindo todas as leis e regulamentos ambientais aplicáveis e adotando práticas que promovam a proteção e a preservação do meio ambiente. Este compromisso é refletido em nossas ações diárias e na dedicação de cada colaborador em minimizar os impactos ambientais de nossas operações.



## RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Na **Coaph**, nosso relacionamento com os clientes é fundamentado em padrões de qualidade, integridade e transparência. Buscamos compreender e atender plenamente as necessidades de nossos clientes, proporcionando canais de comunicação eficazes que lhes permitam expressar suas expectativas, feedbacks e percepções sobre os serviços prestados.

### PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

- **Atenção e Respeito:** Nossos clientes são a razão de nossa existência e merecem ser tratados com a máxima cortesia e responsabilidade. Cada interação deve refletir nosso compromisso com a excelência no atendimento.
- **Transparência e Integridade:** Todas as negociações e operações são conduzidas com total transparência e integridade, em conformidade com nossas políticas internas. Garantimos a veracidade das informações fornecidas em todas as circunstâncias.
- **Cumprimento dos Contratos:** Honramos todos os contratos firmados, respeitando as normas e regulamentos internos dos clientes e mantendo a confidencialidade das informações recebidas. A confidencialidade é um princípio essencial para assegurar a confiança e a segurança dos nossos clientes.

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO E FEEDBACK

Disponibilizamos diversos canais de comunicação para que nossos clientes possam apresentar suas necessidades, sugestões e feedbacks sobre os serviços prestados. Esses canais são fundamentais para identificar oportunidades de melhoria e garantir a satisfação contínua dos nossos clientes.

### QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

Nosso compromisso com a qualidade está presente em todas as etapas dos serviços que oferecemos. Implementamos sistemas de gestão da qualidade que nos permitem monitorar, avaliar e melhorar continuamente nossos processos, assegurando que os serviços atendam e superem as expectativas dos clientes.

### RESPONSABILIDADE SOCIAL E LEGAL

Observamos rigorosamente todos os requisitos legais pertinentes ao meio ambiente, segurança, saúde e responsabilidade social. Garantimos que nossas operações não envolvam trabalho forçado, análogo ao escravo, compulsório ou infantil, refletindo nosso compromisso com a ética e a responsabilidade social.

## ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Nosso compromisso total com a satisfação do cliente é demonstrado por meio de um atendimento eficiente e diligente. Empregamos o mesmo cuidado e atenção na administração dos negócios dos nossos clientes como fazemos na gestão dos nossos próprios negócios.

## PARCERIAS DURADOURAS

Buscamos estabelecer relações de parceria duradouras com nossos clientes, baseadas em confiança mútua e benefícios recíprocos. Valorizamos cada cliente e nos empenhamos em construir relacionamentos sólidos e de longo prazo.

Na **Coaph**, o relacionamento com os clientes é tratado com a mais alta prioridade. Nosso compromisso com a qualidade, a transparência e a responsabilidade social garante que todas as interações e serviços prestados estejam alinhados com os mais altos padrões de excelência. Estamos dedicados a atender e superar as expectativas de nossos clientes, promovendo um relacionamento de confiança e parceria.



## RELACIONAMENTO COM OS PARCEIROS DE NEGÓCIO

Na **Coaph**, valorizamos nossas parcerias de negócio como uma maneira essencial de expandir nossas atividades e aumentar nossa presença junto aos nossos públicos de interesse. Reconhecemos que a escolha e a manutenção de parceiros de negócio devem refletir nossos valores de integridade, transparência e responsabilidade.

### PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

Buscamos estabelecer relações baseadas na confiança e na ética, assegurando que nossos parceiros compartilhem nossos valores e padrões de integridade. As principais diretrizes incluem:

- **Integridade e Ética:** Buscamos nos relacionar com empresas que compartilhem nossos valores de integridade e ética. Essas parcerias devem mitigar riscos à nossa marca e assegurar que todas as atividades sejam conduzidas de maneira ética e responsável.
- **Conformidade com Normas Internas:** Observamos rigorosamente os normativos internos relativos a participações societárias, investimentos, parcerias, patrocínios e convênios. Garantimos que todas as colaborações estejam em conformidade com nossas políticas e diretrizes internas.

### CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A proteção das informações é fundamental para manter a confiança em nossas parcerias. Adotamos medidas rigorosas para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados compartilhados:

- **Acordos de Confidencialidade:** Antes de iniciar negociações ou compromissos com parceiros que possam acessar informações privilegiadas ou confidenciais, firmamos acordos de confidencialidade. Isso assegura que todas as informações compartilhadas sejam protegidas e utilizadas de maneira apropriada.
- **Proteção de Dados:** Implementamos medidas rigorosas para proteger dados e informações sensíveis, garantindo que nossos parceiros também cumpram com essas exigências.

### SELEÇÃO DE PARCEIROS

A seleção de parceiros de negócio é baseada em critérios claros e rigorosos que garantem a escolha de empresas que se alinhem com nossos padrões éticos e de qualidade. Os principais critérios incluem:

- **Avaliação de Riscos:** Realizamos uma avaliação completa dos riscos associados a potenciais parceiros para garantir que eles não representem ameaças à integridade da **Coaph**.



- **Conformidade Legal:** Asseguramos que todos os parceiros estejam em conformidade com a legislação vigente e com nossas políticas internas.

## GESTÃO E MANUTENÇÃO DAS PARCERIAS

A manutenção de relações de parceria eficazes exige monitoramento contínuo e comunicação aberta. Nossos métodos de gestão incluem:

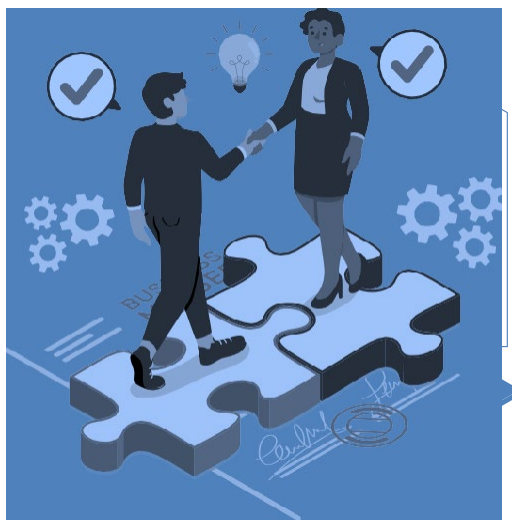
- **Monitoramento Contínuo:** Mantemos um monitoramento contínuo das atividades de nossos parceiros para garantir que todas as operações sejam conduzidas de acordo com nossos padrões e expectativas.
- **Feedback e Melhoria Contínua:** Promovemos uma comunicação aberta e contínua com nossos parceiros, incentivando feedback e buscando constantemente oportunidades de melhoria.

## RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Enfrentar e resolver conflitos de maneira justa e transparente é crucial para manter relações saudáveis com nossos parceiros. Nossas abordagens incluem:

- **Diálogo e Transparência:** Em caso de divergências ou conflitos, adotamos uma abordagem baseada no diálogo e na transparência para resolver as questões de maneira justa e eficaz.
- **Compromisso com a Ética:** Todos os conflitos são geridos com um forte compromisso com a ética e a integridade, garantindo que as soluções sejam alinhadas aos nossos princípios.

Na **Coaph**, as parcerias de negócio são tratadas com a mesma seriedade e compromisso com a ética que aplicamos a todas as nossas atividades. Estamos dedicados a construir e manter relações que reflitam nossos valores, promovam a integridade e contribuam para o sucesso mútuo. Este compromisso assegura que nossos parceiros de negócio compartilhem nossa visão de excelência e responsabilidade em todas as suas interações.



## RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Na **Coaph**, nosso relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços é pautado pelo respeito, igualdade e transparência. Buscamos estabelecer parcerias que reflitam nossos valores éticos e padrões de integridade, assegurando que todas as partes envolvidas atuem em conformidade com a legislação vigente e nossas diretrizes internas.

### PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO

- **Respeito e Transparência:** Nossas interações são sempre baseadas na transparência e respeito mútuo, evitando qualquer tipo de fraude e práticas antiéticas. A comunicação aberta e honesta é fundamental para construir relações de confiança e colaboração.
- **Compartilhamento de Valores:** Incentivamos nossos colaboradores e cooperados a compartilhar os valores e princípios éticos da **Coaph** com fornecedores e prestadores de serviços, garantindo que todos estejam alinhados com as diretrizes deste Código. Esperamos que nossos parceiros respeitem todas as normas ambientais, trabalhistas, tributárias e de combate à corrupção.

### SELEÇÃO DE FORNECEDORES

A escolha de fornecedores segue critérios rigorosos que consideram aspectos técnicos e profissionais, bem como o cumprimento de exigências legais, trabalhistas e ambientais. Os principais critérios incluem:

- **Conformidade Legal:** Os fornecedores devem atender a todas as exigências legais, incluindo normas ambientais, trabalhistas e tributárias.
- **Padrões Éticos:** Esperamos que nossos fornecedores conduzam suas atividades com integridade, seguindo as leis concorrenciais e as políticas de combate ao suborno e à corrupção.
- **Avaliação de Riscos:** Realizamos avaliações de riscos de fornecedores antes de seu cadastro em nossa base de dados, assegurando que eles atendam aos nossos padrões de integridade e conformidade.

### PROCESSO DE SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO

O processo de seleção e contratação de fornecedores é conduzido de forma ética, competitiva e imparcial, com o objetivo de obter as propostas mais vantajosas para a **Coaph**. As etapas incluem:

- **Seleção Ética e Competitiva:** Garantimos que o processo de seleção seja justo e transparente, visando escolher fornecedores que ofereçam a melhor qualidade e custo-benefício.

- **Gestão de Contratos:** Realizamos a gestão e fiscalização dos contratos com zelo e responsabilidade, assegurando que os fornecedores cumpram os termos acordados e entreguem produtos e serviços conforme especificado.
- **Política de Compras:** Seguimos rigorosamente os requisitos da nossa Política de Compras, que estabelece normas claras para a contratação de bens, serviços, produtos ou insumos.

## INCENTIVO À COMUNICAÇÃO E CONFORMIDADE

- **Linha de Conduta:** Estimulamos nossos fornecedores a relatar formalmente, através do Canal de Ética, qualquer situação que contrarie os princípios éticos estabelecidos. Esta ferramenta é essencial para identificar e corrigir práticas inadequadas.
- **Conformidade e Ética:** Fornecedores e prestadores de serviços devem operar de forma ética e íntegra, contribuindo para mitigar riscos e garantir a integridade da Coaph em sua marca.

Os fornecedores e prestadores de serviços são essenciais para nossas operações e sucesso. Na **Coaph**, estamos comprometidos em manter relações baseadas na integridade, transparência e respeito mútuo, garantindo que todos os parceiros atuem em conformidade com nossas diretrizes éticas e legais. Trabalhamos continuamente para promover um ambiente de colaboração que valorize a qualidade, a responsabilidade e a sustentabilidade em todas as nossas parcerias.

## RELACIONAMENTO COM O MERCADO E CONCORRENTES

Na **Coaph**, mantemos relações honestas, construtivas e éticas com nossos concorrentes, baseando nossa atuação nos princípios da livre concorrência e da integridade. Nosso compromisso é competir de forma leal nos mercados em que atuamos, respeitando todas as normas de defesa da concorrência e evitando qualquer conduta que possa constituir abuso ou restrição da concorrência

### PRINCÍPIOS DE CONCORRÊNCIA JUSTA

Para assegurar uma competição leal e ética, adotamos os seguintes princípios que guiam nosso relacionamento com o mercado e nossos concorrentes:

- **Competição Leal:** Comprometemo-nos a competir de maneira justa, sem denegrir concorrentes ou terceiros. Nossa estratégia de mercado é baseada na excelência de nossos serviços e na criação de valor para nossos clientes, e não em práticas desleais.
- **Respeito aos Concorrentes:** Respeitamos nossos concorrentes e promovemos a concorrência justa e leal, fundamentada em princípios éticos e conforme as normas e legislações aplicáveis. Não toleramos qualquer forma de espionagem corporativa ou obtenção de informações de mercado por meios ilícitos.

### BOAS PRÁTICAS DE CONCORRÊNCIA

Todos os colaboradores devem seguir as boas práticas de concorrência, garantindo a livre iniciativa e concorrência, essenciais para o desenvolvimento justo do setor jurídico e para o benefício da sociedade. As práticas incluem:

- **Transparência na Obtenção de Informações:** Todas as informações de mercado e sobre concorrentes devem ser obtidas de forma transparente e ética, utilizando apenas métodos lícitos e idôneos.
- **Cumprimento das Leis Antitruste:** Cumprimos rigorosamente as leis e práticas antitruste, conforme estabelecido em nossas políticas internas, evitando qualquer forma de comportamento que possa ser considerado anticompetitivo.
- **Evitar Práticas Anticompetitivas:** Não admitimos práticas como combinação de preços, divisão de clientes ou mercados, recusa em vender ou qualquer outra prática que viole os princípios da concorrência justa.

### CONDUTA DOS COLABORADORES

Os colaboradores da **Coaph** têm a responsabilidade de garantir que suas ações estejam em conformidade com nossas diretrizes de concorrência justa.

- **Agir com Integridade:** Manter a integridade em todas as suas interações comerciais, evitando qualquer comportamento que possa ser interpretado como tentativa de manipulação do mercado ou de prejudicar concorrentes de maneira desleal.

- **Promover a Livre Concorrência:** Garantir que suas práticas promovam a livre concorrência e a inovação, contribuindo para um ambiente de negócios saudável e competitivo.

## POLÍTICAS INTERNAS E TREINAMENTO

Implementamos políticas internas claras e oferecemos treinamento contínuo para garantir que todos os colaboradores compreendam e cumpram as leis de concorrência e os princípios éticos da **Coaph**. Este treinamento é essencial para prevenir práticas anticompetitivas e promover uma cultura de integridade e transparência.

Na Coaph, nosso relacionamento com o mercado e concorrentes é guiado por princípios de honestidade, respeito e lealdade. Estamos comprometidos em competir de maneira justa, respeitando todas as normas legais e éticas, e promovendo um ambiente de negócios justo e saudável. Este compromisso reflete nossa dedicação à integridade e à responsabilidade em todas as nossas interações comerciais.



## RELACIONAMENTO COM A MÍDIA

Na **Coaph**, reconhecemos a importância da mídia como um canal vital de comunicação com a sociedade e defendemos a liberdade de imprensa. A maneira como nos relacionamos com a mídia é fundamental para a construção e fortalecimento da nossa imagem e deve refletir sempre nossos princípios e valores.

### COMUNICAÇÃO OFICIAL COM A IMPRENSA

Toda comunicação com a imprensa deve ser realizada por pessoas expressamente autorizadas a falar em nome da **Coaph**. As solicitações de informações e entrevistas devem ser encaminhadas para a área de Marketing, que possui as diretrizes e protocolos necessários para gerenciar essas interações de maneira eficaz e profissional.

### FORTELECIMENTO DA IMAGEM

A construção e o fortalecimento da imagem da **Coaph** dependem diretamente do comportamento e diálogo com todos os públicos com os quais nos relacionamos. Nossas ações, tanto dentro quanto fora da COAPH, devem estar sempre alinhadas com nossos princípios e valores, zelando pela reputação da nossa organização.

### CLAREZA E OBJETIVIDADE NA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Nos esforçamos para divulgar informações com clareza e objetividade, satisfazendo os interesses das partes envolvidas. Todas as comunicações com a mídia devem observar nossos valores éticos, a origem dos fatos e as diretrizes estabelecidas pela nossa área de Marketing. A transparência e a precisão são fundamentais para manter a confiança do público e dos nossos stakeholders.

### PROCEDIMENTOS EM CASO DE ABORDAGEM PELA IMPRENSA

Caso um colaborador seja abordado pela imprensa, deve comunicar imediatamente seu líder ou gestor, que foram orientados sobre como proceder nessas situações. É essencial que qualquer interação com a mídia seja coordenada pela área de Marketing para garantir a consistência e a conformidade com nossas políticas.

### RESPEITO AOS PROFISSIONAIS DE MÍDIA

Entendemos que a mídia é composta por profissionais e organizações que desenvolvem conteúdos jornalísticos por meio de diversos veículos, como jornais, TV, rádio e mídias digitais. Respeitamos o trabalho desses profissionais e buscamos manter um relacionamento pautado pela ética, respeito e profissionalismo.

Na **Coaph**, o relacionamento com a mídia é tratado com seriedade e responsabilidade. Estamos comprometidos em manter uma comunicação clara, objetiva e transparente, que reflita nossos valores e contribua para a construção de uma imagem positiva. A interação com a imprensa deve ser sempre conduzida de maneira ética, respeitando a liberdade de imprensa e valorizando a importância desse canal na comunicação com a sociedade.



## MEDIDAS DISCIPLINARES

Na **Coaph**, a conformidade com este Código de Conduta e Ética é essencial para manter a integridade e a reputação da nossa organização. Qualquer colaborador que viole as disposições deste Código, deixe de relatar uma violação conhecida ou não coopere com uma investigação estará sujeito a medidas disciplinares. Essas medidas serão aplicadas de forma justa e proporcional à gravidade da infração cometida.

### TIPOS DE MEDIDAS DISCIPLINARES

As sanções disciplinares que podem ser aplicadas incluem:

- **Advertência Verbal:** Utilizada para infrações leves ou como uma primeira medida para corrigir o comportamento inadequado. O objetivo é oferecer uma oportunidade para que o colaborador compreenda o impacto de suas ações e faça as correções necessárias.
- **Advertência por Escrito:** Emitida quando a advertência verbal não resulta em melhoria ou para infrações mais graves. O objetivo é proporcionar uma documentação oficial que detalha a infração cometida e as expectativas para comportamento futuro.
- **Suspensão:** Aplicada em casos de infrações severas ou recorrentes, resultando na suspensão temporária do colaborador. O objetivo é servir como uma penalidade mais significativa para condutas inaceitáveis, permitindo que o colaborador reflita sobre suas ações fora do ambiente de trabalho.
- **Demissão por Justa Causa:** Utilizada em situações de violação grave do Código, onde outras medidas não são adequadas. O objetivo é remover do ambiente de trabalho indivíduos cujo comportamento comprometa a integridade e a operação da empresa.

### PROCESSO DE APLICAÇÃO DAS MEDIDAS DISCIPLINARES

A decisão sobre a aplicação de qualquer medida disciplinar será tomada pelo Comitê de Ética em conjunto com a liderança direta do colaborador infrator. Essa decisão será baseada na gravidade da infração e aplicada de maneira consistente e proporcional, independentemente da posição ou senioridade do colaborador.

### INVESTIGAÇÃO E AÇÃO IMEDIATA

Quando uma infração ao Código de Conduta é identificada, o Comitê de Ética e a área de Compliance tomarão providências imediatas para interromper a irregularidade, identificar os responsáveis e remediar eventuais danos. A colaboração dos colaboradores é crucial durante as investigações para garantir que todos os fatos sejam apurados com precisão.



## CONSEQUÊNCIAS PARA COLABORADORES E TERCEIROS

O descumprimento deste Código, das políticas internas e das leis aplicáveis terá consequências disciplinares para todos os envolvidos, sejam eles colaboradores ou terceiros. As penalidades serão aplicadas de maneira razoável e compatível com a conduta praticada.

- **Colaboradores com Vínculo Trabalhista:** Podem ser sujeitos a advertências verbais ou por escrito, suspensão ou demissão por justa causa, dependendo da gravidade da infração.
- **Colaboradores sem Vínculo Trabalhista, Terceiros e Clientes:** Podem receber notificações, rescisões contratuais e/ou multas contratuais cabíveis.

### PROPORCIONALIDADE E JUSTIÇA

Todas as medidas disciplinares serão aplicadas de forma proporcional e justa, garantindo que a penalidade corresponda à natureza e à gravidade da infração. Nosso objetivo é manter um ambiente de trabalho ético e responsável, onde todos os colaboradores compreendam a importância de seguir as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta e Ética.

Na **Coaph**, a adesão às normas e políticas estabelecidas é fundamental para a nossa operação. As medidas disciplinares são necessárias para garantir que todos mantenham um comportamento ético e responsável, protegendo a integridade e a reputação da nossa organização.

## DENÚNCIAS E CANAL DE ÉTICA

Na **Coaph**, disponibilizamos o Canal de Ética, um instrumento através do qual colaboradores, cooperados, parceiros e partes externas podem reportar, de maneira segura e confidencial, qualquer conduta que possa configurar violação às diretrizes de ética e conduta profissional adotadas.

O Canal de Ética permite que todos os indivíduos abrangidos por este Código — Incluindo colaboradores, cooperados, parceiros, fornecedores e demais partes interessadas — manifestem suas preocupações e reportem qualquer suspeita ou conhecimento de atos que contrariem os valores éticos, as normas de conduta ou as obrigações legais estabelecidas pela COAPH. Todas as denúncias são tratadas com confidencialidade e o anonimato do denunciante é garantido.

✉ [ouvidoria@coaphsaude.com.br](mailto:ouvidoria@coaphsaude.com.br)

### PROCEDIMENTO DE DENÚNCIA

- **Recebimento e Processamento:** As denúncias recebidas pelo Canal de Ética são direcionadas ao Comitê de Ética, que é responsável por receber, processar e investigar todas as denúncias relacionadas a possíveis desvios de conduta. Este comitê aplica as ações necessárias para resolver questões relacionadas ao descumprimento das normas estabelecidas, seguindo os princípios delineados no Código de Conduta e Ética, bem como nas diretrizes da Política de Compliance.
- **Investigação e Resolução:** O Comitê de Ética conduz investigações detalhadas para apurar os fatos e tomar as medidas apropriadas. Durante todo o processo, a confidencialidade é rigorosamente mantida, protegendo a identidade do denunciante e garantindo que a denúncia seja tratada com seriedade e imparcialidade.

### PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

A **Coaph** adota uma política de tolerância zero contra retaliações. Qualquer tipo de retaliação contra colaboradores, cooperados ou terceiros que realizam denúncias é estritamente proibida. Garantimos que todas as denúncias sejam investigadas de forma justa e que os denunciantes sejam protegidos contra qualquer forma de represália.

### COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA E A INTEGRIDADE

Todos os colaboradores, cooperados e públicos de interesse são encorajados a expressar livremente suas preocupações e a relatar qualquer atitude que viole os padrões de conduta previstos neste Código ou na legislação vigente. Este compromisso com a transparência e a integridade é essencial para manter um ambiente de trabalho ético e responsável.

## CONSEQUÊNCIAS DAS DENÚNCIAS

Independente das medidas administrativas tomadas pela **Coaph**, qualquer colaborador, cooperado ou terceiro que seja encontrado em desvio de conduta estará sujeito às penalidades previstas em lei. A aplicação dessas medidas reforça nosso compromisso com a conformidade e a integridade em todas as nossas operações.

O Canal de Ética da **Coaph** é uma ferramenta necessária para garantir que nossas operações sejam conduzidas de maneira ética e transparente. Encorajamos todos os envolvidos a utilizar este canal para reportar qualquer conduta inadequada, assegurando que nossas práticas estejam sempre alinhadas com os mais altos padrões de integridade e conformidade.



## VIGÊNCIA, ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES

O Código de Conduta e Ética da **Coaph** reflete nossos valores e princípios éticos, guiando o comportamento de todos os colaboradores, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores e demais partes interessadas. Este Código entra em vigor na data de sua publicação e permanece válido até que uma nova versão seja aprovada e publicada.

Para assegurar que o Código de Conduta e Ética Profissional permaneça relevante e adequado às necessidades da **Coaph**, ele deverá ser revisado e alterado periodicamente. Qualquer modificação no Código deve ser aprovada pelo Comitê de Ética e pela Alta Direção. As alterações podem ser propostas por qualquer colaborador, cooperado ou parte interessada, mediante justificativa fundamentada e submissão ao Comitê de Ética.

As atualizações do Código de Conduta e Ética Profissional serão comunicadas a todos os colaboradores, cooperados e partes interessadas de maneira formal e transparente. Cada versão atualizada do Código será disponibilizada nos canais oficiais de comunicação da **Coaph**, garantindo que todos tenham acesso às informações mais recentes e compreendam as mudanças implementadas. Além disso, sessões de treinamento e esclarecimento serão realizadas, se necessário, para assegurar a correta interpretação e aplicação das novas diretrizes.

# Disposições **Finais**

Este Código de Conduta e Ética Profissional constitui um guia indispensável para assegurar que todos os colaboradores, cooperados e partes interessadas da **Coaph** conduzam suas atividades em conformidade com os mais elevados padrões de ética e conduta profissional. A observância e a aplicação destes princípios são necessárias para o sucesso contínuo e para a manutenção da reputação ilibada do nossa COAPH.

Todos os colaboradores, cooperados, prestadores de serviços e fornecedores são incumbidos da responsabilidade de conhecer detalhadamente e aplicar com diligência os princípios estabelecidos neste Código. A compreensão e a adesão a estas diretrizes são imperativas para garantir um ambiente de trabalho caracterizado pela ética, segurança e transparência, reforçando nosso compromisso com a excelência em todas as esferas de atuação profissional.



**coaph**

**COOPERATIVA  
DE ATENDIMENTO  
PRÉ & HOSPITALAR**

**@coaphoficial**