

INTRODUÇÃO

Olá.

Seja bem-vindo à **GOTSE SERVICOS HOSPITALARES LTDA - GOTSE.**

Estamos felizes em tê-lo conosco.

Nas próximas páginas, você conhecerá as normas de conduta que traduzem nosso posicionamento, propósito e valores, ou seja, nosso jeito de ser GOTSE. Essas práticas pautam nossas atitudes, orientam nossa convivência e garantem um ambiente de trabalho saudável, harmonioso e, consequentemente, mais produtivo. Suas atitudes refletem você. Você reflete a GOTSE. Boa jornada.

Equipe GOTSE.

INTEGRIDADE

Pessoal

Nós repudiamos a discriminação

A GOTSE está empenhada em oferecer um ambiente de trabalho saudável, respeitoso e digno para todos. Assim, repudiamos qualquer comportamento que incite a discriminação ou preconceito de qualquer natureza, seja ela raça, cor, religião, nacionalidade, identidade de gênero, estado civil, condição física, orientação sexual, convicção política etc. Em nossos processos de recrutamento, bem como em promoções, os candidatos são avaliados unicamente por suas competências e capacidade de executar as obrigações do cargo pleiteado. Logo, não levamos em conta nenhum outro critério. Acreditamos nisso e continuaremos a fazê-lo sempre.

É esperado de todos os colaboradores que hajam de maneira compatível com esses valores garantindo assim um ambiente de trabalho mais harmonioso.

Nós recusamos o assédio em qualquer circunstância

Nós da GOTSE rejeitamos assédios de qualquer espécie, seja ele sexual, econômico, moral etc. E também desaprovamos qualquer situação que configure pressões, intimidações ou ameaças no relacionamento entre nossos colaboradores, seja qual for o seu nível hierárquico.

Assédio sexual

Se alguém, em posição hierárquica superior, tenta oferecer vantagens, vagas de emprego, promoções ou ameaça de demissão em troca de favores e exigências envolvendo sexo ou qualquer atividade libidinoso, isso é configurado como assédio sexual. E sim, isso é crime previsto no Código Penal.

Assédio moral

É caracterizado por atuações abusivas, que por meio de gestos, atos, palavras ou atitudes, tornam o ambiente de trabalho ofensivo, humilhante e intolerável. Iniciar boatos, divulgar falsas informações e similares ou dar continuidade a eles são exemplos deste tipo de assédio. Esse comportamento gera na vítima forte e violenta pressão psicológica, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. O uso de linguagem não apropriada no ambiente de trabalho, como xingamentos e apelidos ofensivos, quando na cobrança de atitudes, metas ou qualquer atividade de performance

de outros colaboradores também é exemplo de assédio moral.

Como agimos quanto a concessão de privilégios

Todos os colaboradores da GOTSE devem recusar brindes e presentes que possam garantir privilégios a partes envolvidas em algum tipo de negociação com a instituição. Nós entendemos que faz parte das negociações empresariais, bem como da cultura da localidade em datas comemorativas, dar e receber brindes. No entanto, a cautela deve ser a palavra de ordem. Como dito anteriormente, qualquer brinde ou presente que possa dar a entender a garantia de um privilégio deve ser negado. Dessa forma, queremos eliminar qualquer expectativa de favorecimento a clientes ou fornecedores, oferecendo o máximo de transparência possível. A GOTSE preza pela ética e, dessa forma, brindes ou presentes dados em dinheiro ou no decorrer de negociações em aberto devem ser negados.

Nós entendemos que, de forma ampla e geral, todos serão tratados igualmente e sem distinção em todas as situações, a partir de critérios claros e amplamente divulgados.

Manifestações políticas e religiosas nos espaços adequados

Na GOTSE nós respeitamos todas as atividades político-partidárias e/ou religiosa de nossos colaboradores, sem restrições. No entanto, entendemos que elas devem ser mantidas e exercidas sempre de forma pessoal. Acreditamos que a livre manifestação político-religiosa exercida nos locais adequados (igrejas, sedes de partidos políticos,

grêmios etc.) permite um ambiente corporativo mais harmonioso e produtivo, de modo a não interferir nas responsabilidades profissionais de nossos colaboradores.

Como lidamos com o conflito de interesses

A GOTSE promove relacionamentos transparentes e sem favoritismo com seus clientes e parceiros. Assim, acreditamos que o conflito de interesses deve ser evitado de todas as formas. Logo, como regra geral, não podem participar do processo de cotação e venda à GOTSE todos os fornecedores que tenham em sua composição societária - ou níveis decisórios - colaboradores diretos ou indiretos da própria GOTSE. Isso vale também para cônjuges e parentes [pai, mãe, irmão(ã), avô(ó), filho(a), primo(a), tio(a)] dos colaboradores ou diretores da instituição.

Institucional

A confidencialidade é essencial na GOTSE

Como colaborador você é o responsável por tratar, de forma confidencial, todas as informações sobre a operação dos clientes e quaisquer outras que tenha acesso em decorrência de seu trabalho, usando-as de forma cuidadosa. Portanto, reprovamos a divulgação dessas informações sem a autorização expressa da direção da empresa ou do cliente. No entanto, há situações em que autoridades governamentais podem solicitar tais informações de forma legítima. Elas só podem ser fornecidas depois que houver a certeza que serão usadas de forma confidencial. Logo,

para se certificar de que isso acontecerá, conte com a ajuda do Departamento Jurídico da GOTSE. Já no que se refere às informações pessoais de clientes, o colaborador da instituição deve manter total e completo sigilo profissional. É compromisso de todos, dentro ou fora da empresa, manter sigilo sobre:

- Todas as informações relativas ao cliente. Isso vale para os dados obtidos mediante diagnósticos, pesquisas ou quaisquer outros meios;
- Tudo aquilo que for presenciado durante todo e qualquer serviço realizado na sede da GOTSE, do cliente ou em qualquer outro lugar que o serviço esteja sendo efetivado;

Nós zelamos pelos ativos da nossa instituição (conservação, uso apropriado e preservação dos recursos de TI etc.)

Como colaborador da GOTSE você terá o compromisso de zelar pela conservação de todos os ativos da empresa. E isso inclui nossas instalações, imóveis, máquinas, aparelhos, equipamentos, móveis, veículos, valores e outros. Tenha atenção especial aos equipamentos e máquinas móveis, para que eles não sejam extraviados, furtados ou misturados a outros materiais. Afinal, isso pode comprometer as operações da empresa.

Equipamentos, espaço físico e outros bens da GOTSE são para uso dos colaboradores em exercício de suas funções durante o expediente de trabalho. Além disso, é importante citar que a depredação das instalações da instituição será considerada ilícita e passível de aplicação da lei penal

vigente. Cuide da nossa GOTSE. O endereço da GOTSE é usado apenas para o recebimento de correspondências de caráter profissional e que digam respeito às atividades da empresa. Exceções podem ser abertas em casos especiais, mas é necessário solicitar uma autorização do seu superior direto. Os equipamentos próprios que sejam utilizados não são monitorados pela empresa, no entanto é obrigação do colaborador mantê-los sob sua guarda e segurança. Dados de clientes, da empresa e de outros colaboradores podem ser acessados por esses equipamentos e o extravio dessas informações podem gerar danos não só à imagem como financeiros à GOTSE. Evite deixá-los desacompanhados e/ou logados sem alguma supervisão. Nós da GOTSE incentivamos o *Bring your own device*, mas de maneira segura e responsável. É obrigação de todos garantir o sigilo de dados sensíveis ou pessoais, não só por força da LGPD mas também pelo dever de confidencialidade que nós temos.

Em nome da segurança e proteção das informações que transitam nas dependências da instituição, a GOTSE se reserva ao direito de monitorar ou acessar a comunicação de dados a qualquer momento e sem aviso prévio. Isso vale também para outros materiais eletrônicos criados, recebidos, armazenados, transmitidos ou processados, por meio dos nossos recursos de TI. Direitos de propriedade intelectual – da GOTSE ou de terceiros – também são tratados com muita seriedade por nossa instituição. Por isso, evite copiar, sob quaisquer circunstâncias, todo e qualquer programa e sistema que estejam, por

direitos autorais, desenvolvidos internamente e/ou por contratos de licenciamento. As exceções são válidas apenas quando o proprietário dos direitos autorais do software permita que isso seja feito, mediante uma autorização por escrito. E também, para proteger as informações e a infraestrutura de TI da instituição, evite instalar programas nos computadores da empresa sem a devida autorização – também por escrito - pelas áreas envolvidas.

Como procedemos com o comércio interno

Visando o seu bem-estar e de todos os outros colaboradores e clientes, evite praticar o comércio de bens e serviços, campanhas solidárias, abaixo-assinados, correntes e doações dentro das instalações da GOTSE. Essa recomendação é válida mesmo que o colaborador esteja fora de seu horário normal do expediente. Com isso, queremos evitar o surgimento de eventuais conflitos ou o comprometimento das operações da instituição.

Procure seu superior direto e converse com ele sobre uma campanha que você acreditar ser compatível com os valores da GOTSE. Nós incentivamos a participação de colaboradores em campanhas solidárias, mas fazemos isso de maneira organizada.

Como procedemos no relacionamento afetivo entre os colaboradores

A GOTSE permite a contratação de familiares de outros colaboradores em nosso quadro de funcionários. No entanto, em nome da transparência e das boas práticas, cuidamos para que

não haja relação de subordinação entre parentes ou que atuem na mesma área e/ou reporte direto ao mesmo superior. A exceção fica por conta da área de Auditoria Interna. Por se tratar de um setor que exige total independência, não é permitido qualquer relação de parentesco entre seus colaboradores, independentemente da estrutura de reporte.

Sociedade

A sociedade e a GOTSE

Nós da GOTSE prezamos e defendemos o respeito mútuo e a solidariedade. A diversidade inerente à comunidade em que estamos inseridos pauta a diversidade que queremos em nossos quadros. Acreditamos que esses valores refletem não só a Empresa como seus diretores e colaboradores. O bom nome de nossa empresa depende da defesa de nossos valores. Logo, solicitamos também aos nossos colaboradores que zelem pela imagem e a reputação de nossa instituição, evitando qualquer ação que possa manchar nossa reputação.

Nosso relacionamento com a imprensa

Somos defensores de uma mídia independente e isenta. Logo, o relacionamento de todos os nossos colaboradores com a imprensa não deve ser tratado, em hipótese alguma, como um relacionamento comercial.

Para um discurso alinhado e de acordo com os valores da empresa é importante frisar que nenhum colaborador, fornecedor ou parceiro poderá falar com a imprensa em nome da GOTSE sem a prévia autorização da nossa área de

comunicação. Isso vale tanto para entrevistas presenciais, quanto para o envio de qualquer informação, seja por e-mail, telefone, carta etc.

Nossos Clientes

Valorizamos o atendimento humanizado a todos.

Sem distinção. Valorizamos a vida acima de tudo. Para isso oferecemos instalações adequadas e meio ambiente de trabalho saudável e harmonioso.

Alinhar o atendimento de qualidade técnica exige qualificação e profissionalismo. Mas é preciso incluir também o cuidar com carinho, a dedicação e o respeito por nossos clientes e, por vezes, seus colaboradores. Assim, nossos colaboradores devem oferecer um atendimento uniforme e humanizado em todos os níveis de comunicação com o cliente.

Nós incentivamos que o atendimento aos nossos clientes seja feito não pela empresa ou qualificação do contrato, mas sim por sua identidade, sua individualidade, sua história. Portanto, nós garantimos que preconceitos de origem, raça, identidade de gênero, idade, classe social ou qualquer outra forma de discriminação não são tolerados na GOTSE.

Fique atento com as opiniões pessoais

Para atender nossos clientes da melhor forma possível nossos colaboradores devem evitar a demonstração e/ou manifestação de suas insatisfações pessoais ou profissionais com aqueles que estão operando junto a nós no decorrer de projetos, bem como emitir

opiniões infundadas ou de caráter pessoal sobre condições de trabalho, seja da empresa, seja do cliente.

Também devem evitar insinuações ao cliente a respeito de eventuais problemas de atendimento que tenham sido originados em outro setor da empresa. Lembre-se que nosso papel é resolver tais problemas com a maior eficiência possível e de forma interna.

Presentes de clientes

Evitamos favorecimento de qualquer nível e nossos colaboradores não aceitam presentes de nenhuma natureza, incluindo valores em dinheiro (pecuniários), oferecidos pelos clientes ou seus acompanhantes.

COLABORADORES ***Institucional***

O respeito como pilar fundamental

Pautamos nosso relacionamento em profundo respeito e confiança. O resultado dessa atitude é uma credibilidade cada vez mais sólida junto ao público e mercado. Com isso, somos receptivos às opiniões dos colaboradores e, ao mesmo tempo, incentivamos seu aprimoramento e desenvolvimento. Isso gera uma melhoria contínua de nossos processos e protocolos, beneficiando nossos clientes, bem como o ambiente de trabalho, como um todo.

Pessoal

Respeito: elemento fundamental aos nossos colaboradores e a outras equipes

Acreditamos que o respeito é um elemento fundamental aos colaboradores da instituição. Com isso incentivamos um relacionamento harmonioso e de acordo com os padrões estabelecidos neste documento. Esperamos que o mesmo respeito seja demonstrado entre as várias equipes da empresa. Evitem comentários sobre práticas de outras equipes junto aos clientes. Isso pode prejudicar a imagem da instituição de modo geral. Quaisquer questões relacionadas à conduta deverão ser tratadas junto ao Comitê de Conduta, Compliance e Controle interno.

Respeite as normas internas

Todos da instituição, colaboradores e diretoria, respeitam e seguem nossas normas internas, protocolos e demais dispositivos regulamentares. Isso garante que todos os processos sejam executados com eficiência, garantindo a nossa já conhecida excelência. O mesmo vale para normas, resoluções de agências de controle e legislações aplicáveis ao setor.

Faça com que as informações permaneçam confidenciais

As informações internas dos nossos clientes são confidenciais e são tratadas como tal por nossos colaboradores. Além disso, a divulgação de cópias de documentos de nossos clientes – total ou parcial – somente é permitida com autorização expressa dos mesmos ou da diretoria da empresa. Isso vale também para solicitações de informações destinadas a trabalhos de pesquisa, para nossas estratégias empresariais, financeiras, contábeis, comerciais ou quaisquer outras que nossos colaboradores venham a ter

conhecimento, em consequência da prestação de serviços.

Fornecedores

Institucional

Como proceder em eventos organizados por fornecedores

Mantemos a transparência em todas as decisões comerciais relacionadas a fornecedores, logo, nossos colaboradores devem evitar a participação em qualquer evento promovido por fornecedores que não tenha caráter profissional. Isso vale especialmente aos envolvidos em negociações de compras de produtos e serviços. Mesmo em eventos que não configurem conflito de interesses, os convites precisam passar por uma aprovação do superior imediato e estar alinhado com as normas vigentes da GOTSE. Além disso, visitas às instalações de fornecedores, devem ser informadas ao superior imediato para conhecimento.

Brindes e presentes: podemos aceitá-los?

Brindes institucionais e promocionais, desde que não tenham valor comercial (materiais de escritório e similares em geral, livros, flores e doces etc.), serão aceitos em situações em que o remetente não tem objetivo de favorecimento e/ou retribuição. No entanto, é importante destacar que situações diferentes das expostas, precisam ser encaminhadas ao Comitê de Conduta da empresa.

Importante: nossos colaboradores também devem evitar o recebimento de benefícios (financeiro ou de outra

ordem) a seu favor e de seus familiares por parte de fornecedores e outros clientes externos da GOTSE.

Como proceder em almoços e jantares

Almoços, jantares e outras ações de relacionamento em datas comemorativas por parte de fornecedores e outros clientes são permitidos se oferecidos para grupos de colaboradores da empresa. Da mesma forma, refeições de negócios são permitidas apenas para as áreas e funções devidamente aptas à tomada desses tipos de decisões. Além disso, cada evento do gênero precisa ser justificado como reunião de trabalho ou como cortesia usual de negócios. Antes de aceitar convites para eventos, nossos colaboradores devem observar se tais programas exigirão algum tipo de retribuição por parte do departamento onde atuam ou trazem qualquer ação que possa ser considerada constrangedora a eles ou à instituição. Sob hipótese alguma os colaboradores devem participar de qualquer evento social que não reflita os valores e princípios éticos da GOTSE.

Pessoal

Integridade: um pilar permanente da GOTSE

Nós da GOTSE rejeitamos comissões, favores, gratificações, entretenimento ou qualquer item que seja oferecido por nossos fornecedores. O objetivo é evitar acusações de favorecimento. Qualquer ocorrência desse gênero está sujeita às penas previstas em nosso regimento interno.

Conduta e ética acima de tudo

Nós incentivamos e esperamos que nossos fornecedores tenham um comportamento ético e transparente, devidamente alinhados com os seus (e nossos) valores. Com isso, evitamos estabelecer relações com fornecedores que exerçam a prática de discriminação, falta de dignidade e respeito no tratamento com os seus (e os nossos) colaboradores.

Isso vale também para o uso de mão de obra infantil e/ou considerado em regime análogo à escravidão. Nossos fornecedores comprometem-se a cumprir a legislação, regulamentação, normas e práticas relativas à natureza de suas atividades nas relações diretas ou indiretas com a GOTSE. Além disso, estão sujeitos ao cumprimento das normas e procedimentos internos. Tais normas incluem – entre outras – as condições de segurança e circulação, a qualificação técnica, referências, além de idoneidade e imparcialidade na apresentação de produtos e serviços. Consideramos tais ações como premissas básicas para serem cotados a serem fornecedores de nossa empresa.

Como lidamos com conflitos de interesse

Pedimos aos nossos fornecedores que notifiquem imediatamente a GOTSE sobre qualquer caso de conflito de interesses ou comportamento inadequado por parte de nossos colaboradores. Qualquer situação em que haja conflito de interesse poderá acarretar na anulação da negociação ou do contrato com o potencial fornecedor. A prática dessas condições será quesito indispensável para a contratação e

permanência do fornecedor como parceiro.

Mercado e Governo

A corrupção não é aceita sob nenhuma circunstância

Somos comprometidos em lutar contra qualquer tipo de corrupção e práticas do gênero. Portanto, nós desencorajamos que nossos colaboradores, parceiros, agentes e terceiros ajam em nome da instituição para participar de qualquer forma de suborno. Isso inclui pagamentos de “facilitação” ou “propina” para autoridades públicas para facilitar procedimentos administrativos ou atos oficiais, ao qual o indivíduo ou empresa esteja intitulado. É importante salientar que, caso nossos colaboradores sintam-se chantageados ou pressionados a praticarem atos de corrupção, eles devem, imediatamente, comunicar tais atos a seus superiores.

Nós respeitamos a legislação vigente

Nos empenhamos em manter um relacionamento franco e construtivo com o governo e seus órgãos, nas três esferas de poder. Com isso, a instituição busca ser isenta e imparcial em relação aos partidos políticos, não sendo pautada por nenhum tipo de ideologia. Portanto, nós não fazemos doações financeiras a qualquer partido, político ou candidato a cargo público. E desencorajamos nossos colaboradores a fazê-lo em nosso nome sem a devida autorização.

Nós apoiamos as autoridades em investigações

Em casos em que a GOTSE for solicitada a colaborar com investigações

conduzidas pelo poder público (polícia, Ministério Público, etc), ela se compromete a não modificar ou corromper nenhuma informação solicitada pelas autoridades referidas. Nosso objetivo é jamais atrapalhar ou prejudicar a investigação ou criar obstáculos ao andamento regular dos trabalhos. Entretanto, é importante frisar que toda e quaisquer notificações nesse sentido – desde que originários de órgãos oficiais – devem ser encaminhadas tão somente ao nosso departamento jurídico. Nenhuma outra área da empresa está autorizada a respondê-la sem a consultoria do referido departamento.

Meio Ambiente

Nós combatemos o desperdício

A GOTSE tem consciência de sua responsabilidade social. Procuramos desenvolver ações institucionais que promovam a saúde e o bem-estar não só de nossos colaboradores, mas da comunidade em geral. Isso não apenas traz benefícios a todos, como aproxima a empresa e a população. Por isso, esperamos de nossos colaboradores um comportamento que combata o desperdício por meio de ações simples e de fácil execução. Use os recursos hídricos e energéticos de forma racional em seu dia a dia e mantenha os banheiros em boas condições de higiene e limpeza. E caso você detecte situações de desperdício, como vazamentos, por favor, comunique imediatamente seus superiores para que as medidas adequadas sejam tomadas.

Nós aderimos e apoiamos as leis e normas ambientais

A GOTSE respeita a legislação ambiental vigente, em todas as esferas, na condução do descarte de seus resíduos, adequando esta às necessidades de reciclagem ou economia circular. E incentivamos permanentemente a nossos colaboradores que façam o mesmo.

Canais de Comunicação

Ainda que a GOTSE tenha regulamentos, procedimentos e regras, há sempre a possibilidade de eventuais casos de descumprimento e violações deste Código de Conduta, ainda que eles sejam muito raros. Se você se deparar com alguma ocorrência do tipo, não hesite em usar nossos canais de comunicação institucionais, voltados para o relato de casos.

christian@gogd.in

Esses canais tratam os relatos de forma confidencial e as denúncias podem ser feitas de forma anônima, se você assim desejar. No entanto, é importante frisar que nossos colaboradores devem agir com responsabilidade ao efetuar os relatos, que devem ser consistentes e verídicos. A gestão do canal é confidencial e fica sob a responsabilidade do nosso Comitê de Ética. Não esqueça de falar com os gestores da sua área, que também são um importante canal de comunicação da empresa.