

True Care

Código de Ética

2024



Sobre o Código de Ética da True Care

Surgimos com o propósito de oferecer assistência domiciliar com diferencial no acolhimento e no processo terapêutico das pessoas. Proporcionamos um cuidado integral e personalizado, com a participação da família, em um ambiente seguro e confortável, seu lar. Nossos valores e pilares éticos fornecem a base para garantir dignidade, respeito, segurança e bem-estar para todos os nossos pacientes e familiares.

O nosso Código de Ética foi especialmente desenvolvido para refletir a missão, visão e valores da True Care e tem como objetivo integrar os profissionais à nossa filosofia, criando uma cultura na qual todos vejam o exercício da ética como fator crucial para a sustentabilidade do negócio e para a consolidação de uma empresa íntegra, diligente e sólida.

Importante frisar que é responsabilidade de todos que fazem parte da True Care, direta ou indiretamente, observar e cumprir as regras estabelecidas neste Código. Assim, esperamos que não somente nossos profissionais, mas também nossos parceiros de negócio e fornecedores, respeitem e pratiquem as diretrizes aqui estabelecidas, como forma de nos unir para colaborar com uma sociedade mais ética e com um mundo de negócios mais íntegro.

The True Care logo, featuring the company name in a sans-serif font with a blue curved line above it.

**VAMOS
JUNTOS
FAZER O QUE
É CERTO
SEMPRE E EM
QUALQUER
LUGAR!**

Respeito aos nossos profissionais



AMBIENTE DE TRABALHO

PRECONIZAMOS

que nossos profissionais sejam tratados com cortesia, educação e humanidade, garantindo-lhes igualdade de oportunidades e bem-estar no ambiente de trabalho.

ACREDITAMOS

que a confiança é um fator primordial que nos une no objetivo de fazer a coisa certa, sempre e em qualquer lugar.

INCENTIVAMOS

o trabalho em equipe, a comunicação aberta, o desenvolvimento pessoal e profissional, bem como o aprendizado contínuo.

RESPEITAMOS

nossas diferenças e promovemos um ambiente livre de discriminação de gênero, orientação sexual, raça, crença, condição física, nível social, convicção política e filiação política ou a sindicato, dentre outras características protegidas por lei.



ACREDITAMOS

que nossas diferenças são fundamentais para a construção de práticas de negócio criativas, contributivas, proporcionando diversas perspectivas que agregam valor à nossa prestação de serviço.



NÃO TOLERAMOS

qualquer atitude que resulte em assédio (físico, moral ou sexual), ameaça, constrangimento, exposição, intimidação, hostilidade e humilhação.

NÃO ADMITIMOS

qualquer condição de trabalho forçado, escravo e infantil.

Assédio moral: comportamento reiterado e habitual, inapropriado e indesejado, que desrespeite, humilhe, constranja, ameace, intimide ou insulte, como piadas, xingamentos, ofensas, comentários ou sugestões ofensivas, isolamento.

Assédio sexual: perturbar, constranger ou intimidar alguém, por meio físico, verbal ou por escrito, com a finalidade de obter vantagens ou favores sexuais, como fazer comentários de cunho sexual a respeito da aparência; impor favores sexuais como condicionante para promoção, aumento de salário ou impedir demissão; mostrar fotos/imagens obscenas; contar piadas de baixo calão.

O ASSÉDIO PODE SER PRATICADO POR QUALQUER PESSOA, INDEPENDENTEMENTE DE CARGO E FUNÇÃO.

O assédio moral é diferente de pressão natural do trabalho por produtividade e atingimento de resultados esperados, críticas razoáveis e construtivas sobre o desempenho ou comportamento profissional, bem como instruções legítimas fornecidas para o desempenho de suas funções.



Qualidade, saúde e segurança

Possuímos um Protocolo para Atendimento às Vítimas de Violência ou Agressão Profissional. Caso você se encontre em alguma situação que coloque em risco sua saúde e segurança converse imediatamente com seu gestor e informe ao Compliance.

CONTAMOS

com a excelência de nossos profissionais e trabalho em equipe para que possamos oferecer uma prestação de serviços excepcional aos nossos clientes e pacientes.

SOLICITAMOS

que nossos profissionais de saúde mantenham seu registro profissional atualizado.

CONFIAMOS

que todos os profissionais sigam as nossas políticas e procedimentos referentes à saúde e segurança, a fim de proteger sua integridade física e mental.

EXIGIMOS

que todos zelem pela conservação de seus uniformes e dos equipamentos da True Care, utilizando-os estritamente para o atendimento de nossos pacientes e no local de trabalho.

RECOMENDAMOS

que os equipamentos de proteção individual sejam utilizados de forma adequada e correta.

NÃO PERMITIMOS

o consumo de álcool e uso de drogas ilícitas em nossas instalações ou durante o desempenho da função. O consumo de álcool moderado e consciente é permitido somente durante eventos comemorativos da True Care ou de terceiros, quando previamente autorizado pela Diretoria.



Uso consciente e responsável

CONFIAMOS

a todos a utilização devida, adequada e responsável de ativos e recursos (materiais e intelectuais) da True Care, coibindo o uso para fins pessoais ou de terceiros.

ZELAMOS

pelo consumo consciente de recursos, a fim de evitar despesas desnecessárias e produção de lixo.

ESPERAMOS

que nossos profissionais utilizem os dispositivos e sistemas de forma adequada e devida. Você pode utilizá-los para fins pessoais, contanto que não prejudique suas responsabilidades de trabalho e sempre de acordo com as nossas políticas e procedimentos.



ATIVOS

equipamentos,
máquinas, móveis,
imóveis, sistemas,
aparelhos, recursos
financeiros, veículos
e medicamentos.

Ética em nossos negócios



ATUAMOS EM CONFORMIDADE

CUMPRIMOS

a legislação, códigos de ética profissionais e normas aplicáveis ao nosso negócio, assim como nossas políticas, procedimentos e diretrizes. Se você tiver alguma dúvida sobre legislação e normativas aplicáveis, procure o Departamento Jurídico ou o Compliance.

RESPEITAMOS

as normas e diretrizes dos órgãos de classe aplicáveis aos nossos profissionais.

ESTAMOS COMPROMETIDOS

com a prestação de serviços adequados às necessidades de nossos clientes e pacientes.

Nossa atuação no **mercado**

RECONHECEMOS

que nossa vantagem competitiva é resultado de um trabalho de excelência de nossa equipe e da qualidade do atendimento prestado a nossos clientes e pacientes.

COMPETIMOS

de forma leal, transparente e honesta.

CONFLITOS DE INTERESSES

ACREDITAMOS

que nossos profissionais ajam exclusivamente em benefício da True Care, não deixando que tomada de decisões sejam influenciadas por interesses pessoais e que não utilizem seus cargos para obter vantagens ou benefícios indevidos, direta ou indiretamente, para si, pessoa relacionada ou terceiro.

ESPERAMOS

que eventual exercício de atividades por parte de nossos profissionais fora da jornada de trabalho não prejudique a empresa, seu desempenho e não constitua concorrência.

POSSIBILITAMOS

a contratação de parentes ou pessoas que mantenham relacionamento pessoal com nossos profissionais desde que (i) tal situação seja relatada pelo candidato ao recrutador durante o processo seletivo; (ii) o processo seletivo seja conduzido de forma igualitária e a pessoa tenha sido selecionada em decorrência de seu conhecimento técnico e experiência prévia; (iii) não haja relação de subordinação direta entre eles; (iv) a relação seja clara e adequadamente indicada no Termo de Conflito de Interesses assinado no momento da contratação.

**CONFLITO APARENTE OU REAL GERADO EM DECORRÊNCIA DE SUAS ATIVIDADES
E RELAÇÕES PESSOAIS, FAMILIARES, SOCIAIS OU POLÍTICAS E QUE INTERFEREM OU PODEM INTERFERIR EM SUAS RESPONSABILIDADES
E DEVERES NA TRUE CARE EM FUNÇÃO DO CARGO OU FUNÇÃO QUE OCUPA.**

O Compliance deve ser comunicado sempre que identificado qualquer conflito de interesse, ainda que aparentemente não represente um problema.

COMBATE À CORRUPÇÃO

ADOTAMOS

a filosofia de tolerância zero para qualquer forma de corrupção em âmbito público ou privado.

NÃO ADMITIMOS

qualquer tipo de promessa, oferecimento, doação, pagamento a agentes públicos e privados, brasileiros ou estrangeiros, ou terceiros a ele relacionados, com o objetivo de obter (direta ou indiretamente) vantagem indevida para si ou terceiros, ou para influenciar negócios, que seja em dinheiro, coisa de valor ou em forma de benefícios, como presentes, entretenimento, hospitalidade, gratuidade ou desconto em serviços da True Care, patrocínios ou outros benefícios, pessoais ou profissionais.

NÃO COMPACTUAMOS

com pagamentos de facilitação e condutas ou acordos ilegais e antiéticos, sob quaisquer circunstâncias, e orientamos constantemente nossa equipe sobre a importância de manter a integridade e transparência em nossas relações.

PRECONIZAMOS

que a interação de nossos profissionais com agentes públicos seja baseada na transparência e integridade, bem como nos demais princípios estabelecidos por lei.

REPRESENTANTE PÚBLICO: pessoa que exerça cargo, emprego ou função pública em órgãos, entidades, pessoas jurídicas controladas (direta ou indiretamente) pelo poder público, organizações públicas internacionais. Neste conceito estão inclusos representantes e colaboradores do município, estado ou federação, nacional ou estrangeiro (como deputados, senadores, assessores, policiais, bombeiros, fiscais, inspetores, auditores, colaboradores, de escolas, universidades e hospitais públicos, representantes e membros de partidos políticos).

REPRESENTANTE PRIVADO: qualquer pessoa física que tenha relacionamento com a True Care ou que represente, direta ou indiretamente, uma empresa ou instituição.

PAGAMENTO DE FACILITAÇÃO: pagamento a agente público com o objetivo de acelerar processo judicial ou administrativo, como obtenção de certidões e alvarás, concessão de licenças, fornecimento de proteção policial e serviços alfandegários.

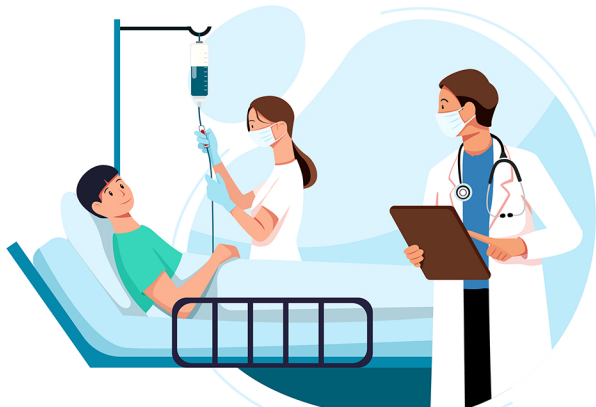
Para mais detalhes, vide a nossa Política de Anticorrupção.

BRINDES, PRESENTES, ENTRETENIMENTO E HOSPITALIDADE

BRINDE/PRESENTE: item sem valor comercial, com identificação ou logo da instituição, cuja finalidade é promover e reforçar a imagem organizacional.

ENTRETENIMENTO: relacionado a diversão e recreação, como ingressos de cinema e teatro, dentre outros eventos.

HOSPITALIDADE: deslocamentos (terrestres, aéreos, marítimos), hospedagens e alimentação.





AUTORIZAMOS

que nossos profissionais aceitem brindes de qualquer valor e, presentes, entretenimento e hospitalidade até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais), desde que: (i) não tenham como objetivo influenciar qualquer tipo de decisão por parte da True Care ou gerar expectativa de benefício ou vantagem; (ii) não sejam frequentes; (iii) os parceiros de negócio ou fornecedores não façam parte de processo de contratação em andamento; (iv) estejam em conformidade com a Política Anticorrupção da True Care.

SOLICITAMOS

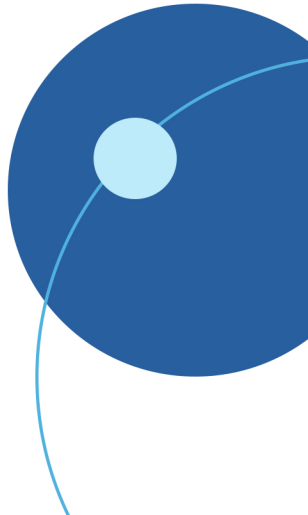
que quaisquer itens recebidos sejam reportados ao Compliance, por e-mail, contendo fotos dos produtos e dados do remetente. Caso as condições de recebimento não tenham sido respeitadas, o item poderá ser devolvido ao remetente ou realizado sorteio, conforme avaliação prévia do Compliance.

REQUEREMOS

que o oferecimento de brindes, presentes, entretenimento e hospitalidade a agentes públicos respeitem as regras elencadas neste Código e que seja solicitada a avaliação prévia do Compliance e autorização da Diretoria.

NÃO PERMITIMOS

o recebimento de dinheiro em espécie, independentemente do valor, mesmo quando destinado ao custeio de despesas com hospitalidade, bem como não é permitido o aceite de vale-compra, vale-presente e voucher.



LEGISLAÇÃO ANTICORRUPÇÃO

a Lei Anticorrupção Brasileira nº
12.846/2013 e o Decreto nº
8.420/2015 (que a regulamenta).

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

CONFIAMOS

que nossos profissionais respeitem nossas políticas e procedimentos no processo de contratação de fornecedores, agindo com ética e preservando a integridade e imagem da True Care.

ESPERAMOS

que nossos parceiros de negócio e fornecedores também cumpram a legislação (sobretudo a legislação anticorrupção), códigos de ética profissionais e quaisquer outras normas aplicáveis.

EVITAMOS

trabalhar com aqueles cujas práticas sejam incompatíveis com este Código de Ética e nossa Política Anticorrupção.

NÃO TOLERAMOS

qualquer prática abusiva ou contra os direitos humanos, como utilização de mão de obra escrava, trabalho em condições insalubres, trabalho infantil ou outro tipo de exploração.

ACREDITAMOS

na integridade e ética de nossos parceiros e fornecedores e condenamos qualquer atitude em contrário.

Protegendo nossos dados e informações

NÃO TOLERAMOS

falsificação, adulteração, omissão ou manipulação em quaisquer documentos como prontuários, receituários, atestados médicos, relatórios, indicadores de desempenho, recibos de despesas. Não admitimos notas ou recibos de despesas de itens que não foram adquiridos ou serviços que não foram prestados.

NÃO PERMITIMOS

alterações ou destruição de documentos de nossos pacientes, por qualquer motivo que seja. Eles devem ser arquivados conforme disposto na legislação aplicável.

MANIFESTAMOS

o nosso compromisso com o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a proteção à privacidade dos dados pessoais de nossos clientes, pacientes, colaboradores, parceiros de negócio e fornecedores por meio de nossa Política de Privacidade, em que estão determinadas as diretrizes para coleta, utilização e proteção das informações, bem como as orientações sobre os direitos dos titulares e como exercê-los.

RESPEITAMOS

a privacidade de nossos pacientes e orientamos nossos profissionais sobre a obrigatoriedade e importância de guarda do segredo profissional sobre quaisquer informações a que tiverem acesso, devendo compartilhar essencialmente o que for pertinente para a necessidade em questão.

CONFIAMOS

que nosso time preze pelo sigilo de informações gerenciais e estratégicas a que tenham acesso para o desempenho de suas funções, como resultados financeiros, aquisições, relatórios gerenciais, indicadores de desempenho, tabela de preços, orçamentos etc.

PROTEGEMOS

as informações e dados confidenciais que nossos clientes, parceiros e fornecedores compartilham conosco ou a eles relacionados, assim como quaisquer dados e informações de nossos profissionais.

Ética com a Sociedade



NOSSAS CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS

PROMOVEMOS

doações, contribuições, patrocínios e apoiamos projetos sociais que estejam em linha com nosso propósito e valores. Para tanto, as solicitações devem ser encaminhadas para avaliação do Compliance e autorização prévia da Diretoria.

NÃO PERMITIMOS

doações a políticos, partidos políticos, coligações, comitês eleitorais ou mesmo a candidatos.

RELAÇÕES PÚBLICAS

NÃO AUTORIZAMOS

que nossos profissionais se manifestem diretamente com jornalistas, profissionais de comunicação ou do governo sobre qualquer assunto relacionado à True Care, sem a convocação do Departamento de Marketing e autorização prévia da Diretoria.

ESPERAMOS

que você obtenha previamente permissão da Diretoria para (i) participar de reuniões em associações comerciais ou reuniões de benchmarking com nossos concorrentes; (ii) incluir informações sobre a True Care ou casos de nossos pacientes em congresso, palestra, artigo científico ou qualquer outro evento ou publicação; (iii) participar de evento público em nome da True Care.



Canal Confidencial

O Canal Confidencial da True Care foi especialmente concebido para receber relatos de violações, irregularidades, desvios, suspeitas e preocupações de boa-fé, relacionadas aos princípios e diretrizes estabelecidas neste Código e nas demais políticas da True Care. Todos podem acessá-lo pelo site www.truecare.com.br/canalconfidencial ou encaminhar e-mail para etica@truecare.com.br.

Todas as denúncias são recebidas pelo Compliance e tratadas com confidencialidade pelo Comitê de Compliance (desde que não haja conflito de interesses). A identidade dos reclamantes será preservada na medida em que permitido pela lei e a conclusão poderá ser compartilhada com as partes envolvidas. Quando for relevante e apropriado, terceiros poderão ser contratados para realizar as investigações.

Não permitimos discriminação, penalização, exposição e retaliação ao denunciante de boa-fé, sendo vedada medida disciplinar ainda que a denúncia tenha se mostrado improcedente. Situações que configurem ou pareçam configurar retaliação devem ser imediatamente reportadas ao Compliance ou Canal Confidencial.

Falsas acusações ou informações inverídicas relatadas de má-fé constituem violação a este Código. **Retaliação: consequência negativa imposta a um denunciante após ter realizado denúncia, questionamento ou manifestado preocupação através do Canal Confidencial, ou ainda por conta de sua participação em investigação interna.**



Cumprimento do Código de Ética

O cumprimento deste Código de Ética é responsabilidade de todos os nossos profissionais, parceiros de negócio e fornecedores.

O descumprimento de qualquer diretriz aqui estabelecida será devidamente avaliado pelo Comitê de Compliance e poderá resultar em medidas disciplinares (como advertência, suspensão temporária, rescisão do vínculo empregatício) de acordo com a gravidade da violação, sem prejuízo de consequências judiciais civis e criminais.

Na hipótese de descumprimento por parte de parceiro de negócio ou fornecedor, o contrato poderá ser rescindido antecipadamente.



Se as violações alegadas constituírem crime, as autoridades relevantes serão notificadas, sem prejuízo aos demais resultados descritos acima.

