

CÓDIGO DE ÉTICA E NORMA DE CONDUTA DA POSTAL SAÚDE



**postalsaúde**

CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS





## CÓDIGO DE ÉTICA E NORMA DE CONDUTA DA POSTAL SAÚDE

Versão:	002
Referência Normativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidação das Leis do Trabalho - CLT</li><li>• Decreto 6.170/07 - Transferência de Recursos da União</li><li>• Lei nº 7.716/89 - Crimes de preconceitos</li><li>• Lei n.º 12.846/13 - Lei Anticorrupção</li><li>• Lei n.º 12.813/13 - Lei dos Conflitos de Interesse</li><li>• Súmula 77 - TST</li></ul>

CÓDIGO DE ÉTICA E NORMA DE CONDUTA DA POSTAL SAÚDE



# postalsaúde

CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS



## **Diretoria Executiva**

Ariovaldo Aparecido da Câmara

### **Diretor-Presidente**

Celso Antônio Uliana

### **Diretor Administrativo e Financeiro**

Júlio César Oliveira

### **Diretor de Relacionamento com o Beneficiário**

Tito Calvo Jachelli

### **Diretor de Saúde e Administração da Rede**

## **Conselho Deliberativo**

**Flávio Roberto Fay de Sousa** – Presidente

**Alcelir Schifter** – Vice-Presidente

**Cláudio Roberto Mathias Cabral** – Titular

**Anézio Rodrigues** – Titular

**Laerte Alves Setubal** – Titular

**Juvelino da Silva Pires** – Titular

**Marcos Antônio Tavares Martins** – Suplente

**Heronides Eufrásio Filho** – Suplente

**Jorge Luiz Gonzaga Ribeiro** – Suplente

**Nei de Souza Beixiga** – Suplente

## **Conselho Fiscal**

**Ademir Antônio Loureiro** – Presidente

**Isolina Maria de Moraes da Cruz** – Vice-Presidente

**Evilásio Silva Ribeiro** – Titular

**Hudson Alves da Silva** – Titular

**Roberto Jacob Alquati** – Suplente

**Sheila Reis do Nascimento** – Suplente

**Bruno Chaves da Silva** – Suplente

---

### **Secretaria Geral - SEGER**

Liliane Dutra Leonel

---

### **Gerência de Gestão de Pessoas - GEPES**

Raquel Eny Costa dos Reis

# S U M Á R I O

<b>CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 2 - DOS OBJETIVOS .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 3 - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO 4 - DOS RELACIONAMENTOS.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 5 - DAS REGRAS DE CONDUTA FUNCIONAL .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO 6 - DA DENÚNCIA .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO 7 - DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS.....</b>	<b>24</b>



## CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO

Os princípios de Ética são elementos do nosso Código de Ética e Norma de Conduta que fornecem as diretrizes ajudando a manter os mais elevados padrões de comportamento ético e de integridade no trabalho.

É no trabalho diário que ajudamos as pessoas a viverem suas vidas de forma mais saudável fazendo com que o sistema de assistência médica oferecido pela Postal Saúde funcione melhor para todos.

## CAPÍTULO 2 - DOS ASPECTOS GERAIS

### I. Nosso Objetivo

O objetivo da Postal Saúde é fornecer, em parceria com a Mantenedora, Patrocinadora e Rede de Prestadores de Serviços de Assistência Médico-Hospitalar e Odontológica, produtos e serviços de prevenção de doenças, recuperação, reabilitação e manutenção da saúde a todos os Beneficiários, com qualidade e tempestividade.

### II. Nosso Comportamento

Firmar compromissos honestos e os honramos; falar a verdade e nunca comprometer a nossa ética e integridade; e sermos conhecidos por viver segundo os padrões de comportamento ético.

### III. Nossos Princípios de Ética e Integridade

Todos os empregados do quadro funcional Postal Saúde estão comprometidos com os princípios de honestidade, confiança, lealdade, formação de uma consciência profissional, respeito pela dignidade humana, sigilo profissional, tratamento cortês e respeito aos superiores, colegas e subordinados hierárquicos, e são responsáveis pela disseminação e prática desses princípios.

Todo o quadro funcional da Postal Saúde deve agir com integridade em tudo o que fizer, cumprindo as leis, regulamentos, políticas da Operadora e obrigações contratuais, no nosso trabalho e na nossa missão.

Este Código de Ética e Norma de Conduta da Postal Saúde constitui elemento fundamental do conjunto de programas e ações desta Caixa de Assistência, no qual cada item aqui descrito ajudará os empregados do quadro funcional a compreenderem, por meio de orientações específicas, suas responsabilidades.



## **IV. Nossa Imagem**

A reputação e imagem positivas da Postal Saúde constituem patrimônios valiosos, sendo fruto direto do comportamento e do compromisso com os princípios estabelecidos neste Código.

## CAPÍTULO 3 - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

**Abster-se:** Abrir mão, deixar de fazer alguma coisa ou de exercer um direito ou função.

**Assédio Moral:** Atitudes abusivas (por palavras ou gestos) que, por sua gravidade ou repetição, prejudiquem a dignidade, a integridade física ou psicológica de uma pessoa, constringendo-a perante colegas de trabalho ou prejudicando as condições e o clima de trabalho.

**Assédio Sexual:** Ato de constranger alguém pelo uso do poder hierárquico ou de persuasão para obter favores sexuais.

**Conduta:** Ação ou omissão do indivíduo.

**Conivente:** Que ou aquele que finge desconhecer ou acoberta o mal praticado por outrem; complacente, condescendente; que ou aquele que é conluiado ou cúmplice.

**Diretrizes:** Conjunto de normas e critérios que determinam e direcionam o desenvolvimento ou a criação de alguma coisa.

**Disseminação:** Ato de espalhar (uma informação ou uma notícia).

**Diversidade:** Qualidade daquilo que é diverso, diferença, dessemelhança, variação, variedade; conjunto que apresenta características variadas; multiplicidade.

**Ética:** Conjunto de princípios morais que servem de guia para as relações entre os indivíduos na sua comunidade e no desempenho de uma atividade profissional.

**Fundamental:** Que é muito importante ou necessário; essencial; indispensável, primordial.

**Hierarquia:** Categoria atribuída às pessoas, classificadas de acordo com a ordem de importância, crescente ou decrescente.

**Imparcial:** Que não é parcial; isento, justo, neutro; que não se deixa corromper; que julga sem paixão, sem tomar partido.

**Improbidade:** Falta de probidade; desonestidade; fraude; imoralidade.

**Ouidoria:** Canal de comunicação para o envio de informações, relatos e denúncias.

**Padrão:** Aquilo que serve como regra para medidas de valor.

**Patrimônio:** Quaisquer bens materiais ou morais, pertencentes a Empresa.

**Pautado:** Que procede com método; disciplinado; metódico, sistemático.

**Protelar:** Adiar uma ação, uma decisão ou uma atitude, procrastinar, prorrogar.

**Quadro funcional:** Empregados da Postal Saúde, cedidos, terceirizados e jovem aprendiz.

**Reputação:** Conceito em que uma empresa é tida; fama reconhecida; renome.

**Segredo Profissional:** O que é conhecido em razão de suas atividades profissionais e não pode ser revelado a outrem; segredo; sigilo.

**Tempestividade:** Atuação dentro do prazo.

## CAPÍTULO 4 - DOS RELACIONAMENTOS

### I. Relacionamento com os Beneficiários

- a. Oferecer, em parceria com a Mantenedora, Patrocinadora e Rede de Prestadores de Serviços de Assistência Médico-Hospitalar e Odontológica, produtos e serviços de prevenção de doenças, recuperação, reabilitação e manutenção da saúde de todos os Beneficiários, com qualidade e tempestividade.
- b. Disponibilizar orientações e informações claras, confiáveis e oportunas, garantido que os produtos e serviços utilizados pelos Beneficiários sejam adequados e tempestivos frente às suas necessidades.
- c. Manter diálogo com os Beneficiários em todos os canais de comunicação de forma a ouvir suas críticas e sugestões para o desenvolvimento e a melhoria dos produtos e serviços.

### II. Relacionamento com os Empregados da Postal Saúde

- a. Propiciar condições de contínuo desenvolvimento pessoal e profissional, zelando pela construção e manutenção de um ambiente de trabalho e relacionamento saudável, observando a legislação de segurança e medicina do trabalho.
- b. Reconhecer e valorizar a diversidade das pessoas que compõem a equipe de trabalho.
- c. Respeitar a liberdade de associação sindical, como espaço e prática de representação dos interesses dos empregados da Postal Saúde e visualizar a negociação coletiva como caminho de diálogo e conciliação das demandas dos empregados com os interesses e possibilidades da Operadora.

- d. Disseminar a orientação aos empregados do quadro funcional quanto à necessidade de atuar em observância aos princípios éticos e regras de conduta estabelecidas pela Postal Saúde.

### **III. Relacionamento com a Mantenedora e com a Patrocinadora**

- a. A prestação de serviços - Gestão de Planos de Assistência à Saúde, Programas de Medicina Ocupacional e políticas de saúde - para a Mantenedora e Patrocinadora é pautada na economicidade, qualidade e tempestividade.
- b. Os registros contábeis são efetuados de modo fidedigno e transparente que assegurem confiabilidade necessária à Mantenedora e à Patrocinadora.

### **IV. Relacionamento com a Rede de Assistência Médico-Hospitalar e Odontológica**

- a. O credenciamento de profissionais e estabelecimentos é pautado na comprovação da sua capacidade técnico-operacional, na qualidade do atendimento, na diversidade de especializações, na abrangência geográfica e preço justo, garantindo assim que os nossos beneficiários tenham suas necessidades atendidas com qualidade, tempestividade e economicidade.
- b. A Rede Credenciada de profissionais e estabelecimentos deve cumprir permanentemente e integralmente suas obrigações frente aos respectivos órgãos profissionais classistas e aos entes públicos de regulação, fiscalização e supervisão de suas atividades.

### **V. Relacionamento com os Fornecedores e Prestadores de Serviços**

- a. Na seleção de fornecedores e prestadores de serviços observar critérios estritamente técnicos e pautados pela imparcialidade

e transparência, fomentando assim a pluralidade e a concorrência entre fornecedores ou prestadores de serviço e zelando pela qualidade e economicidade na contratação de produtos e serviços.

- b. Exigir a comprovação do integral cumprimento de suas obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como, a não utilização de trabalho infantil, forçado ou escravo; a adoção de relações de trabalho adequadas e de boas práticas de responsabilidade socioempresarial.
- c. Exigir no fornecimento e na prestação de serviço, qualidade, tempestividade e economicidade.
- d. Relacionar-se exclusivamente com empresas que observem padrões éticos de saúde e direitos humanos compatíveis com os da Postal Saúde.

## **VI. Relacionamento com as demais Operadoras de Planos de Saúde Suplementar**

- a. Manter relações de reciprocidade com outras operadoras de planos de saúde suplementar, pautadas na confiança e na comprovação da sua capacidade técnico-operacional, garantindo assim que os Beneficiários tenham ampliadas suas opções de atendimento com qualidade, tempestividade e economicidade.
- b. Participar de discussão e troca de informações com outras operadoras de planos de saúde suplementar de maneira lícita, transparente e fidedigna, preservando a privacidade dos Beneficiários e os interesses da Operadora.

## **VII. Relacionamento com os Órgãos Reguladores**

- a. Executar as atividades em conformidade com o arcabouço legal dos órgãos setoriais de regulação, fiscalização e supervisão,

bem como diante das demais normas do ordenamento jurídico-institucional do país.

- b. Cumprir as recomendações dos órgãos reguladores com a adoção de medidas de melhorias dos processos de negócio.

## **VIII. Relacionamento com a Comunidade**

- a. A Postal Saúde valoriza os vínculos estabelecidos com as comunidades nas quais está inserida, respeitando seus valores culturais.
- b. A Postal Saúde incentiva equipes de trabalho a participarem de ações voluntárias de apoio ao desenvolvimento econômico-social de comunidades de baixa renda.
- c. A Postal Saúde tem compromisso com boas práticas operacionais e gerenciais de forma a mitigar riscos socioambientais.

## CAPÍTULO 5 - DAS REGRAS DE CONDUTA FUNCIONAL

- a. Todos os empregados do quadro funcional da Postal Saúde devem respeitar e zelar pelo cumprimento dos princípios e normas de conduta funcional.
- b. São condutas funcionais esperadas para o quadro funcional da Postal Saúde:**
  1. Executar as atividades laborais em consonância com este Código, manuais de procedimentos, leis vigentes e seguir as políticas e normas internas da Postal Saúde, estimulando e orientando os seus colegas nesse sentido;
  2. Exercer com zelo, dedicação, perfeição e rendimento as atribuições do cargo e/ou função, evitando protelações e atrasos na prestação dos serviços que executa;
  3. Ter uma atitude profissional honesta e leal;
  4. Agir com imparcialidade, objetividade, respeito, transparência e cortesia na relação com empregados, Beneficiários, Prestadores de Serviço, Rede de Assistência Médico-Hospitalar e Odontológica, Operadoras de Planos de Saúde Suplementar, Setor Público e Órgãos Reguladores Setoriais e demais pessoas, empresas e organizações com que a Postal Saúde se relaciona no exercício das suas atividades regulares;
  5. Levar ao conhecimento do chefe imediato qualquer indício de irregularidade funcional de que tiver ciência, sob pena de responsabilidade;
  6. Agir em estreita conformidade com as leis e normas aplicáveis às operações da Postal Saúde;



7. Preservar o patrimônio da Postal Saúde, em especial sua imagem, reputação, instalações, equipamentos e materiais, utilizando-os apenas para os fins a que se destinam;
8. Defender os interesses da Postal Saúde nos assuntos em que participar;
9. Resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las;
10. Assegurar que as comunicações e informações aos empregados, Beneficiários, Prestadores de Serviço, Rede de Assistência Médico-Hospitalar e Odontológica, Operadoras de Planos de Saúde Suplementar, do Setor Público, Órgãos Reguladores Setoriais estejam em conformidade com as políticas, controles e procedimentos da Postal Saúde e com a legislação aplicável;
11. Agir com responsabilidade social e com respeito à dignidade humana;
12. Executar as atividades diárias, mantendo limpo e organizado o local de trabalho, respeitando os aspectos de segurança e saúde definidos pela Operadora;
13. Apresentar-se sempre asseado, evitando o uso de trajés sujos, rasgados, amarrotados ou malcuidados;
14. Manter sempre atualizado, junto a área de Gestão de Pessoas, seus dados cadastrais no que diz respeito a endereço, declarações de dependentes, escolaridade e demais informações relativas à sua situação funcional;

15. Obedecer às orientações e regras de higiene, saúde e segurança do trabalho, participando dos programas promovidos pela Operadora.
16. Recusar-se a organizar, orientar ou tomar parte em manifestações de despreço à Operadora, colegas ou a superior hierárquico;
17. Preservar a destinação específica de benefícios e vantagens concedidos pela Operadora, proibindo-se a sua comercialização;
18. Comparecer ao trabalho com assiduidade registrando o ponto no início de cada turno permanecendo no ambiente de trabalho até o final e dele não se ausentando, salvo com autorização da chefia;
19. Portar o crachá de identificação funcional fornecido, em local visível, quando no recinto da Operadora ou quando a estiver representando;
20. Restituir aos cofres da Postal Saúde importância recebida indevidamente, logo que identificada, quando decorrente de falhas técnicas e/ou operacionais dos sistemas de pagamento de numerário ou de qualquer outro motivo;
21. Respeitar a imagem da Postal Saúde, seus valores e este Código, quando em uso de redes sociais e outros meios de comunicação;
22. Utilizar as ferramentas da internet somente de forma razoável e compatível com suas atribuições funcionais;
23. Evitar o uso para fins particulares de telefones e/ou de aplicativos de comunicação de forma habitual, tais como: WhatsApp, Telegram e outros;

24. Observar as normas internas relativas a Política de Segurança da Informação (PSI); e
25. Atender convocações para prestar esclarecimentos sobre fatos dos quais possa ter ou tenha conhecimento.

**c. São condutas funcionais inaceitáveis:**

1. Usar do cargo e/ou função visando obter vantagens pessoais, facilidades ou qualquer outra forma de favorecimento ou benefício ilegítimo, ou para terceiros de suas relações;
2. Abandonar o trabalho por um período superior a 30 (trinta) dias ininterrupto ou faltar injustificadamente por mais de 60 (sessenta) dias em um período de 12(doze) meses;
3. Alterar ou deturpar o teor de documentos;
4. Retirar, sem estar legalmente autorizado, qualquer documento ou bem pertencente ao patrimônio da Operadora ou de seus empregados ou de terceiros;
5. Prejudicar de forma indevida a reputação de outros empregados ou de cidadãos que deles dependam;
6. Agredir fisicamente qualquer colega, chefe, subordinado, visitante, cliente ou fornecedor nas dependências da Postal Saúde ou fora dela, quando em serviço ou em atividades relacionadas com a Operadora;
7. Agredir moralmente qualquer colega, chefe, subordinado, visitante, cliente ou fornecedor nas dependências da Postal Saúde ou fora dela, quando em serviço ou em atividades relacionadas com a Operadora;
8. Usar as instalações da Postal Saúde para realizar reuniões de assuntos diversos aos de suas atividades profissionais,

- salvo se estiver previamente autorizado pela Operadora;
9. Registrar a frequência de ponto de outro empregado ou contribuir para fraude no registro de frequência próprio ou de seus colegas;
  10. Praticar ou favorecer jogos de azar dentro do recinto da Operadora;
  11. Promover, permitir ou contribuir para que o nome da Operadora, de colegas ou de superiores sejam envolvidos em notícias falsas ou alarmistas, capazes de criar tensão nos empregados;
  12. Atribuir responsabilidade à pessoa estranha à Operadora para o desempenho de atividade que seja de sua atribuição e competência;
  13. Praticar comércio em horário de trabalho, nas instalações da Operadora ou utilizando recursos dela;
  14. Utilizar-se do horário de trabalho para atividades profissionais ou comerciais particulares sem autorização da chefia ou em detrimento de suas atividades;
  15. Usar linguagens e atitudes obscenas, promover ou participar de brincadeiras levianas ou impróprias, no recinto da Operadora ou em qualquer outro lugar, quando em serviço;
  16. Ser conivente com erro ou infração a este Código de Ética e Norma de Conduta e demais normas da Postal Saúde;
  17. Discriminar em função de etnia, origem, gênero, orientação sexual, crença religiosa, condição de sindicalização, convicção política, ideológica, classe social, condição de portador de deficiência, estado civil ou idade;

18. Praticar assédio moral ou sexual;
19. Fazer propaganda política ou comercial nas dependências da Operadora;
20. Oferecer tratamento preferencial ou privilegiado a qualquer prestador de serviço ou fornecedor ou beneficiário;
21. Desviar empregados para atendimento de interesses particulares;
22. Oferecer ou receber presentes como meio de exercer influência indevida, ou auferir ganho ou vantagem pessoal para si ou para terceiros.
  - i. É permitida a aceitação de brindes que sejam de caráter geral e, portanto, não se destinem a agradecer exclusivamente uma determinada pessoa e seu valor não ultrapasse a R\$100,00 (cem reais).
  - ii. Brindes e presentes acima de R\$ 100,00 (cem reais) recebidos na Operadora, na residência do empregado ou em qualquer outro lugar, por conta da relação profissional, não podem ser aceitos e devem ser devolvidos a seus ofertantes;
23. Realizar doações ou contribuições sociais com recursos da Postal Saúde;
24. Contratar ou manter sob sua subordinação, direta ou indiretamente, parentes até terceiro grau;
25. Fazer uso de drogas psicoativas ilegais e/ou apresentar-se embriagado, habitualmente, em quaisquer das dependências da Postal Saúde ou em serviço fora dela;
26. Distorcer os números ou a caracterização contábil de itens

- que venham a refletir nos relatórios gerenciais ou nas demonstrações financeiras da Postal Saúde;
27. Fazer denúncia, maliciosa, caluniosa, inverídica, vingativa ou que saiba ser manifestamente infundada, com propósito de prejudicar colega de trabalho, dirigente ou terceiros;
  28. Causar prejuízo ou dano de qualquer natureza à Operadora, por dolo ou culpa;
  29. Contratar serviços e bens de empresas que tenha como administrador ou sócio com poder de direção, familiar até o 3º grau de detentor de função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação, ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito da Postal Saúde;
  30. Atuar com conflitos de interesses ou por meio de informação privilegiada em detrimento dos interesses da Operadora;
  31. Praticar ato de corrupção previsto em lei;
  32. Divulgar qualquer informação de cunho reservado ou confidencial a que tiver acesso, independente do meio de recepção ou divulgação, em razão da função que exerce ou do cargo que ocupa.

## CAPÍTULO 6 - DA DENÚNCIA

- a. A Postal Saúde está preparada para receber e tratar eventuais denúncias, internas e externas, de não observância dos princípios éticos e normas de conduta previstos neste Código.
- b. Denúncias de violações a este Código podem ser registradas por meio do site [www.postalsaude.com.br/ouvidoria](http://www.postalsaude.com.br/ouvidoria).
- c. Serão observados os procedimentos que objetivem resguardar os dados do denunciante e do denunciado.

## CAPÍTULO 7 - DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

- a. As regras de conduta ética previstas no Capítulo 4 deste Código se aplicam a toda força de trabalho, a saber: empregados, liberados pela Mantenedora, jovens aprendizes, estagiários e terceirizados. A não observância aos referidos itens sujeitará o infrator a medida de censura.
- b. As regras de conduta funcional esperadas e inaceitáveis previstas no Capítulo 5 deste Código, se aplicam aos empregados da Postal Saúde e liberados pela Mantenedora, sujeitando os infratores a medidas disciplinares, que incluem advertência, suspensão ou demissão por justa causa e a reparação do dano ou prejuízo.
- c. Na aplicação das medidas disciplinares, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração, observando-se sempre as normas da Operadora e a legislação aplicável.
- d. A infração de medida ética e disciplinar ou de reparação de danos ou prejuízo, não prejudica a tomada de outras medidas administrativas, cíveis ou penais.
- e. Cabe aos empregados da Postal Saúde zelar pela observação deste Código, bem como propor sugestões para o seu aperfeiçoamento.





Central de Atendimento Postal Saúde

**0800 888 8116**



Central de Atendimento para Deficientes Auditivos

**0800 888 8117**



**[www.postalsaude.com.br](http://www.postalsaude.com.br)**



**Ouvidoria**  
p o s t a l s a ú d e

**0800 888 8120**

[postalsaude.com.br/ouvidoria](http://postalsaude.com.br/ouvidoria)

**Postal Saúde – Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios**

**CNPJ: 18.275.071/0001-62 – ANS nº 41913-3**

Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco F  
Edifício Palácio da Agricultura, 5º e 6º andares  
Asa Norte - Brasília/DF - CEP 70.040-908

**(61) 3425-6700**



**postalsaúde**

ANS - nº 41913-3