



# Código de Ética e Conduta

Instituto de Assistência dos Servidores  
Públicos do Estado de Goiás (Ipasgo)

**IPASGO**  
Instituto de  
Assistência dos  
Servidores Públicos  
do Estado de Goiás







## Sumário

1. Missão, Visão e Valores.....	05
2. Introdução.....	06
3. Conformidade: Compromisso com as Leis, Regulamentos e Normas Internas.....	07
4. Abrangência: A quem se aplica este Código de Ética e Conduta.....	08
5. Relacionamento e condutas com as partes interessadas.....	09
● Colaboradores.....	09
● Usuários.....	16
● Fornecedores.....	19
● Fornecedores de Serviços Administrativos.....	21
● Fornecedores de Serviços de Saúde.....	22
● Órgãos de Controle e Fiscalização.....	24
6. Conduta do Ipasgo em relação a.....	25
● Imprensa.....	25
● Redes Sociais.....	25
● Sigilo, Confidencialidade e Segurança de Dados e Informações.....	26
7. Penalidades pelo descumprimento ao Código de Ética e Conduta.....	28
8. Canais de denúncia de desvios de conduta.....	29
9. Disposições finais.....	30
10. Termo de Adesão e Compromisso (colaborador).....	31
11. Termo de Compromisso e Confidencialidade de Informações (colaborador).....	32
12. Termo de Adesão e Compromisso (fornecedor).....	33
13. Glossário.....	34



## O Ipasgo

Plano de assistência à saúde aos servidores dos poderes Legislativo, Judiciário e Executivo, de suas autarquias, inclusive especiais, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, do Ministério Público e dos Tribunais de Contas, o Ipasgo é regulamentado pela Lei 17.477/2011 e presta atendimento ao usuário inscrito conforme o rol de cobertura estabelecido em tabelas próprias de procedimentos para as modalidades de assistência médica, ambulatorial, hospitalar, psicológica, fonoaudiológica, fisioterapêutica, nutricional e odontológica.

Os serviços são disponibilizados aos titulares e dependentes, observados a prévia inscrição e os períodos de carência previstos na legislação, nas modalidades de acomodação básica ou especial, conforme o contrato selecionado pelo usuário. Atualmente, o Ipasgo é o maior plano de assistência em saúde do Centro-Oeste e possui cerca de 625 mil beneficiários, que são atendidos com a prestação de serviços em saúde por uma rede credenciada, com 3.210 profissionais e 900 empresas (clínicas, laboratórios, hospitais e afins), no Estado de Goiás.

## INSPIRAÇÃO/VISÃO

Ser referência nacional em assistência à saúde do servidor público.

## PROPÓSITO/MISSÃO

Promover a assistência e prevenção à saúde dos usuários do Ipasgo de forma perene.

## VALORES

- Ética e transparência;
- Atenção as partes interessadas;
- Empatia;
- Cultura da qualidade.

## POLÍTICA DA QUALIDADE

- Garantir atendimento com respeito e atenção aos nossos usuários;
- Fomentar a inovação e a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços;
- Reconhecer os prestadores de serviços médicos e correlatos como parceiros importantes das atividades privilegiando aqueles que respeitem padrões de qualidade compatíveis;
- Oferecer aos nossos colaboradores e servidores oportunidades de desenvolvimento profissional e segurança na realização das atividades;
- Manter uma preocupação visível e efetiva com as questões legais aplicáveis;
- Buscar o comprometimento, a parceria e o espírito de equipe dos colaboradores.



## O Código de Ética e Conduta

O propósito deste documento é estabelecer as diretrizes que devem pautar a conduta ética e o relacionamento do Ipasgo com as principais partes interessadas, a saber, todos os colaboradores, usuários, fornecedores, órgãos de controle e fiscalização e ao público em geral, no qual expõe as condutas esperadas e que serão observadas em todas as atividades e compromissos com o Instituto, traduzindo os valores éticos e os princípios adotados pela instituição.





## Conformidade - Compromisso com as Leis, Regulamentos e Normas Internas

O Ipasgo, gestor do Sistema Ipasgo Saúde é autarquia estadual regulamentada, principalmente, pelas Leis n.º 4.190/1962 (Lei de criação) e n.º 17.477/2011 e no Decreto n.º 7.595/2011 (que reestruturam e regulam os serviços de assistência à saúde), e pelo Regulamento Interno (Decreto n.º 9.598/2020, que dispõe sobre as competências e a estrutura organizacional do Instituto), demais legislação aplicável e pelas Normas do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Nesse sentido, o relacionamento do Ipasgo com as partes interessadas é pautado no cumprimento do conjunto normativo vigente, em especial, a legislação fiscal, tributária e anticorrupção, incluindo, ainda, o respeito à saúde e segurança no trabalho, aos direitos humanos e trabalhistas e ao meio ambiente.

Às partes interessadas não cabem justificativa ou defesa com base no desconhecimento da legislação, para o descumprimento das regras vigentes, devendo ser seguidas por todos. Por isso, o comportamento esperado é aquele que traduz condutas adequadas à integridade da imagem e do ambiente institucional. Portanto, as partes interessadas não devem negociar, oferecer, prometer, receber, viabilizar, pagar, autorizar ou proporcionar suborno, inclusive aqueles gestos ou ações que demonstrem "facilitações", e sim, construir e valorizar a reputação de uma organização honesta e íntegra na condução da missão de promoção e assistência à saúde de todos os inscritos no Sistema Ipasgo Saúde.



## Abrangência - A quem se aplica este Código de Ética e Conduta

O presente Código de Ética e Conduta se aplica aos colaboradores do Ipasgo, incluindo os das unidades descentralizadas em todo o Estado, em todos os níveis hierárquicos, aos usuários dos serviços de saúde e aos fornecedores de serviços de saúde e de bens e serviços administrativos em geral, terceiros contratados, pessoa física ou jurídica, seja qual for a área de desempenho de suas atividades.

O Ipasgo coloca à disposição, por suas unidades de Gestão de Pessoal, Canais de Denúncia e do Comitê de Ética, os mecanismos de treinamento e consulta para dirimir dúvidas e questionamentos sobre a conduta ética e transparente com a qual se compromete.



## Por que o Ipasgo adota este Código de Ética e Conduta?

Para tornar o relacionamento com as partes interessadas mais transparente, com respeito e equilíbrio por todos os envolvidos nas relações com o Instituto, e principalmente, prevenir fraudes, subornos, posturas inadequadas no ambiente institucional, disseminar e incentivar as posturas baseadas em princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e integridade.



## Relacionamento e condutas com as partes interessadas

As diretrizes e condutas adotadas para o relacionamento do Ipasgo com as principais partes interessadas são pautadas no firme objetivo de se estabelecer parcerias reciprocamente benéficas, com total submissão à legislação, à transparência, à ética pessoal e ao respeito pela reputação e dignidade das partes envolvidas.

### I – Colaboradores

Para bem cumprir a sua missão, é objetivo primordial do Ipasgo que os colaboradores, incluindo os ocupantes dos cargos de alta direção, estabeleçam um clima organizacional positivo de uns para com os outros, no qual todos se sintam respeitados e produtivos. Para isso, o Instituto valoriza a integridade, a honestidade e o respeito entre os seus colaboradores e orienta que estes mantenham o compromisso com um ambiente de trabalho sadio, aberto, inclusivo e livre de discriminação de qualquer espécie, violência e assédio.



Os colaboradores do Ipasgo devem buscar a excelência no exercício de suas funções e na prestação de serviços de saúde, exercendo suas atribuições com eficácia e eficiência. Devem também atuar pelos parâmetros de comportamentos estabelecidos neste Código de Ética e Conduta, respeitando os direitos humanos, não praticando ou tolerando qualquer discriminação e preconceitos e serem comprometidos em:

### **Direitos Humanos, Discriminação e Preconceito**

- Participar da construção de um ambiente harmonioso, igualitário, tratando colegas de trabalho e outros públicos externos sem discriminação em função de raça, cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros.
- Tratar com respeito as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica.

### **Imagem da Instituição**

- Zelar pela imagem do Ipasgo, cuidando em transmitir a mensagem de compromisso do Instituto com a saúde, a vida dos usuários e o seu patrimônio.
- Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços e as demais partes interessadas, aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público em geral.
- Quando identificadas não conformidades, os erros cometidos devem ser imediatamente tratados de acordo com o procedimento estabelecido na norma específica, após o encaminhamento das ocorrências pelo Conselho de Ética e/ou responsáveis pelas unidades que receberem as denúncias, e serão utilizados como referência para aprendizados e oportunidades de melhoria para eliminar as causas e repetições.



## Relacionamento Interpessoal

Zelar pelo bom relacionamento interpessoal com os colegas, adotando comportamento pautado na cortesia, confiança, respeito, transparência e imparcialidade no local de trabalho.



O Ipasgo não tolera as práticas de violência, ameaças, brigas, intimidação e hostilidade para com o colega ou público externo, devendo o colaborador reportar ao superior hierárquico ou ao representante do Comitê de Ética, as atitudes que caracterizam comportamento abusivo, intencional e recorrente que possa ferir a integridade física, psicológica ou moral, própria ou de terceiros.

## Assédio Moral

Na definição da Lei "considera-se assédio moral toda ação, gesto, ou palavra, praticada de forma repetitiva por agente público que, abusando da autoridade que lhe conferem suas funções, tenha por objetivo ou efeito infringir a autoestima e a autodeterminação de outro agente público, com danos ao ambiente de trabalho, ao serviço prestado ao público, ou ao próprio usuário, bem como obstaculizar a evolução na carreira e estabilidade funcional do agente público constrangido."

E, para evitar qualquer ocorrência que possa configurar assédio moral, as situações desrespeitosas, discriminatórias, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, não serão toleradas no Ipasgo, as quais sempre serão motivos de preocupação, alerta e ação imediata por parte dos responsáveis e pelo Comitê de Ética do Instituto.



## Assédio Sexual

Todos os colaboradores devem pautar sua conduta no comportamento respeitoso, pois as posturas que causam constrangimentos, desconforto ou humilhem e exponham as pessoas não serão admitidas.

Os casos de comportamentos, que configuram o assédio sexual previsto no artigo 216-A, do Código Penal Brasileiro, devem ser motivo de denúncia formalizada ao representante do Comitê de Ética, ao chefe imediato ou no canal de denúncias disponibilizado pelo Ipasgo.

## Vestuário

Recomenda-se que todos os colaboradores utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho, de acordo com as diretrizes e as recomendações do Ipasgo, repassadas no Treinamento de Ambientação, quando da orientação para a "Postura Comportamental" sobre vestimentas.

## Brindes, Presentes, Favorecimentos e Entretenimentos

Ao colaborador do Ipasgo é vedado receber para si ou para outrem, presentes, brindes, entretenimentos, recompensas, vantagens ou benefícios de qualquer natureza, direta ou indiretamente, excetuadas as condições previstas no parágrafo único do Decreto Estadual n.º 9.423/2019, de modo a evitar situações e comportamentos inadequados que comprometam a imagem do Instituto ou caracterizam suborno.





## Conflito de Interesses

Todos os colaboradores do Ipasgo, independentemente dos cargos e da natureza do vínculo, devem buscar comportamentos que previnam situações em que seus objetivos pessoais, de alguma forma, possam gerar conflitos com os interesses do Instituto.

O Ipasgo, observadas a autorização Constitucional e as condições previstas na Lei n.º 18.846/2015, que dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego no âmbito do Executivo estadual e os impedimentos posteriores à sua ocupação, reconhece e respeita o direito do colaborador que delas se utiliza para vinculação a outros cargos ou formas de participação em negócios externos ao vínculo com o Instituto, desde que o seu exercício, após prévia análise, aprovação e registro em termo específico pela diretoria da área, seja efetuado no estrito cumprimento da norma autorizadora e não resulte em impacto ao desempenho regular de suas atribuições no Instituto e à imagem institucional.

E, no sentido de assegurar o cumprimento das normas e procedimentos previstos no Sistema de Gestão, o Ipasgo adota a realização de Due Diligence, que tem como finalidade avaliar a natureza e a extensão dos riscos envolvidos, visando auxiliar a instituto na tomada de decisão específica em relação a transações, projetos, atividades, fornecedores e pessoal.





## Deveres do colaborador do Ipasgo

O colaborador deve ter consciência de que seu trabalho também é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos. Para isso, deve:

- Zelar para que suas ações e ou omissões não causem dano à imagem e reputação da instituição e das partes interessadas, evitando quaisquer atitudes que denotem sentido dúbio ou favorecimento a terceiros.
- Ser assíduo e frequente ao serviço, na certeza de que sua ausência provoca prejuízos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o sistema.
- Comunicar imediatamente a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse público, solicitando as providências cabíveis.
- Participar dos movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, tendo por objetivo a realização do bem comum.
- Manter-se atualizado com a legislação relativa ao Instituto, instruções de trabalho e as normas de serviço da unidade em que exerce suas funções.
- Zelar pelo uso apropriado dos equipamentos, móveis, arquivos, acervo e patrimônio do Ipasgo.
- Guardar a confidencialidade e sigilo relativos às informações obtidas em razão do atendimento ao público, da análise de processos, bem como aos pacientes nos ambulatórios/serviços de saúde e nos atendimentos em programas e serviços domiciliares.
- Observar o respeito à imagem da Instituição e das partes interessadas, em conformidade com a ética, a conduta aceitável, ao proferir opiniões, sugestões, reclamações e críticas, seja no expediente ou fora do local de trabalho.
- Desempenhar as suas atividades de acordo com este Código de Ética e Conduta, seguir as políticas e normas do Instituto e das leis que regulamentam o serviço público, bem como da Cartilha de Ambientação, disponíveis a todos os colaboradores nas páginas de legislação na internet e intranet, estimulando e orientando os seus colegas nesse sentido.



## Condutas vedadas ao colaborador do Ipasgo

- Fazer uso do cargo ou função para obter qualquer favorecimento para si ou outrem.
- Causar, propositalmente, danos a reputação de outros colaboradores.
- Ser conivente com erro ou descumprimento a este Código de Ética ou ao Código de Ética de sua profissão.
- Utilizar de qualquer meio para atrasar ou dificultar o exercício de direito por qualquer pessoa.
- Permitir que interesses de ordem pessoal interfiram no tratamento com o público ou com os colegas hierarquicamente superiores ou inferiores.
- Pedir, sugerir ou aceitar vantagem de qualquer espécie, para si ou qualquer pessoa, para o cumprimento das suas atribuições ou para influenciar outro colaborador com a mesma finalidade.
- Modificar ou desviar serviços para o atendimento de interesses pessoais.
- Divulgar ou utilizar informações privilegiadas obtidas no âmbito do exercício de suas competências em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros.
- Exercer, direta ou indiretamente, atividade que em razão da sua natureza seja ética e legalmente incompatível com as atribuições do cargo ou emprego público no Ipasgo.

Todo colaborador, independente da modalidade de vínculo com o Instituto, firmará Termo de Adesão e Compromisso, certificando ter conhecimento do dever de cumprimento das normas estabelecidas neste Código de Ética e de Conduta do Ipasgo. A Gerência de Gestão de Pessoas, durante o processo de Ambientação, eventos de reciclagem e treinamentos, deve informar ao colaborador o endereço eletrônico para acesso ao Código, documentando a sua ciência e/ou orientá-lo para que, no caso de dúvidas, este deverá esclarecê-las junto ao seu superior hierárquico.



## II - Usuários

### Condutas do Ipasgo para com os seus usuários

No relacionamento com os usuários, o Ipasgo se compromete a:

- Atender com profissionalismo, competência, presteza e empatia, oferecendo aos usuários um tratamento digno e de respeito aos seus direitos.
- Fornecer as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente.
- Atender as solicitações com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente.
- Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos usuários.
- Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal.
- Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam ou sejam mais adequadas às demandas apresentadas pelos usuários, valendo-se da ética.





## Das condutas dos usuários para com o Ipasgo

No cumprimento de sua missão, o Ipasgo busca possibilitar a assistência à saúde de seus usuários conforme regras de acesso e utilização previstas na regulamentação dos serviços, devendo os usuários, enquanto patrocinadores diretos dos recursos empregados, agirem em conformidade com os padrões éticos aplicáveis ao bom relacionamento com o Instituto e com os fornecedores de serviços da rede credenciada.

**Para tanto, em complemento às obrigações legais para utilização dos serviços contratados, o Ipasgo recomenda aos seus usuários as seguintes condutas:**

- Zelar pela pontualidade no pagamento das mensalidades e coparticipações devidas e procurar o Instituto para regularização da matrícula ou esclarecimentos de dúvidas.
- Comunicar ao instituto, de imediato, qualquer alteração de dados cadastrais (endereço, telefone, e-mail,) ou de dados funcionais e financeiros (licenças, alterações de vínculo, cargo, a não cobrança de mensalidade, etc,) sejam próprios e/ou dos dependentes inscritos sob sua responsabilidade.
- Acessar periodicamente o site do Ipasgo: [www.ipasgo.go.gov.br](http://www.ipasgo.go.gov.br), na opção "usuário" ou baixar o aplicativo Ipasgo Fácil para consultar se há ressalvas/ bloqueios em sua matrícula, antes de procurar o prestador da rede credenciada.
- Manter-se atualizado das informações sobre o Instituto e usar os canais de comunicação para se inteirar dos dados relativos à regularidade da matrícula de que seja titular.
- Na ocorrência de exoneração, licença ou disposição para outro órgão, o titular de matrícula deve procurar o Ipasgo, antes da finalização do processo respectivo, para fins de regularização do cadastro e da forma de desconto das mensalidades, possibilitando a continuidade da utilização dos serviços.



- Em caso de divórcio, separação, extinção de união estável, da maioridade, casamento e do término de curso superior pelo filho maior universitário, o titular deve realizar a comunicação ao Ipasgo, imediatamente após alteração das condições que permitem a inscrição de dependentes no seu grupo familiar, sob pena de ressarcimento do valor referente ao uso indevido dos serviços, retroativamente à data da perda de requisito autorizado em Lei.
- Apresentar, semestralmente, a declaração de frequência exigida para os filhos inscritos no grupo familiar e que estão cursando graduação em entidade de ensino superior, com carimbo e assinatura da instituição ou código de verificação.
- Não emprestar o cartão de usuário e não ceder sua matrícula e senha para qualquer uso por terceiros.
- Não alterar o teor de documento, informação ou dados do Instituto.
- Atentar-se às orientações do Manual do Usuário do Ipasgo.
- Formalizar ao Ipasgo, por escrito, o interesse de rescindir o Termo de Adesão, ocasião em que os pagamentos das mensalidades e ou coparticipações pendentes deverão ser quitados.
- Não apresentar documentação ou declaração falsa perante o Instituto, sob pena de responder penal e civilmente, além da obrigação de ressarcimento dos prejuízos causados.
- Não agir de má-fé e não fraudar as regras de utilização dos serviços, evitando o comprometimento da imagem do Ipasgo perante os prestadores de serviços e o público em geral.
- Nunca oferecer ou prometer benefícios pessoais e subornos a qualquer colaborador ou fornecedor de serviços, com a intenção de obter ou manter atendimento irregular, inscrição ou informações cadastrais indevidas, bem como qualquer vantagem na utilização dos procedimentos disponibilizados pelo Ipasgo.





## III – Fornecedores

### Relacionamento com os fornecedores de serviços em geral

**O Ipasgo é contra e não compactua com quaisquer práticas fraudulentas e corruptas nas tratativas de negócios e contratações de serviços.**

Nesse sentido, o Instituto não tolera, não adota, não incentiva e não permite a prática de qualquer ação ou conduta que configura ou resulta em atos lesivos à administração pública, respaldando, de forma ilimitada, o oferecimento de denúncia sobre qualquer ato ou omissão que possa vir a configurar transgressão a este Código de Ética e Conduta ou à legislação vigente, comprometendo-se a apurar, aplicar as punições previstas em normas específicas às contratações e ajustes com órgãos públicos, bem como informar às autoridades competentes, quaisquer desvios.

Os fornecedores deverão agir em conformidade com a legislação, que regulamenta os ajustes com a administração pública, em especial, os termos da Lei Anticorrupção, e deverão se comprometer a não oferecer, ou dar, direta ou indiretamente, suborno ou vantagem indevida a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente público ou para assegurar ou direcionar negócios para qualquer pessoa, e que violem a Lei Anticorrupção não se limitando a esses itens, pois os fornecedores, em geral, têm responsabilidade direta com a satisfação e a qualidade dos serviços prestados aos usuários e colaboradores do Ipasgo.



Todos os fornecedores de serviços deverão manter sigilo e zelo profissionais sobre dados e informações a que tiverem acesso em função da prestação de serviços e ainda cumprirem o pagamento pontual e correto de suas obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas, garantindo aos seus funcionários as condições de saúde e segurança.

A escolha e a manutenção dos fornecedores contratados pelo Instituto baseiam-se exclusivamente em critérios técnicos, financeiros, de qualidade, éticos e de total cumprimento da legislação vigente. Ou seja, todos os requisitos que o Ipasgo acredita ser parte essencial para uma parceria responsável, correta e transparente, reservado o direito de fiscalização e exigência de medidas corretivas.

O Ipasgo condena o trabalho escravo e infantil, a exploração sexual de crianças e adolescentes e o tráfico de pessoas e espera que seus fornecedores monitorem sua cadeia de valor com o objetivo de prevenir e combater tais situações, pois não compactua com tais práticas e, caso sejam identificadas, serão adequadamente denunciadas às autoridades competentes.

Nos editais de seleção pública, que se destinarem à contratação de bens e serviços para o Instituto, deverá ser feita menção ao dever de cumprimento do Código de Ética e de Conduta do Ipasgo, à sua acessibilidade no site da autarquia para prévio conhecimento e concordância do interessado e assinatura do Termo de Adesão e Compromisso, em anexo, relativo à observância das condutas e diretrizes estabelecidas pelo instituto.

No sentido de assegurar o cumprimento das normas e procedimentos previstos no sistema de gestão, o Ipasgo adota como procedimento a realização de Due Diligence, que tem como finalidade avaliar a natureza e a extensão dos riscos envolvidos, visando auxiliar a organização na tomada de decisão específica em relação a transações, projetos, atividades, fornecedores e pessoal.



## Condutas a serem observadas pelos fornecedores de serviços administrativos

Os fornecedores de serviços de qualquer natureza devem atentar-se às leis, inclusive à Lei Estadual n.º 20.489/2019, que implementa o Programa de Integridade, que estabelece o conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidades, e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado de Goiás. E ainda proporcionar a seus funcionários condições dignas de trabalho, no que diz respeito à carga horária, saúde e segurança, sempre respeitando a legislação trabalhista aplicável. Todos têm o direito de trabalhar em um ambiente seguro e saudável.

**Para isso, os fornecedores, em geral, devem assumir os seguintes compromissos com o Ipasgo:**

- Obedecer rigorosamente todas as leis, regulamentos e procedimentos sobre saúde e segurança do trabalho.
- Não adotar comportamentos perigosos ou ilegais, incluindo quaisquer atos ou ameaças de violência.
- Não portar, distribuir ou estar sob a influência de substâncias ilícitas enquanto estiver em dependências do Ipasgo, realizando atendimentos ou conduzindo serviços que envolvam o nome do Instituto.
- Exercer suas atividades e entregas de obrigações praticando padrões éticos, clareza e transparência nas informações prestadas e apresentadas durante as negociações e relacionamento contratual.





## Conduas a serem observadas pelos fornecedores de serviços de saúde

- Justificar tecnicamente, de forma escrita, para o paciente/usuário a escolha da não utilização/prescrição de procedimentos e medicamentos autorizados nas tabelas do Ipasgo.
- Observar as normas emitidas pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (Conep) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), nas prescrições de medicamentos e tratamentos experimentais.
- Observar, nas suas prescrições, as regras estabelecidas nas normativas internas do Ipasgo que disciplinam a liberação ou realização dos procedimentos e serviços dos programas especiais.
- Apontar a descrição técnica e não a marca específica e/ou o fornecedor, em consonância com normas do Ministério da Saúde, da ANS, bem como a Resolução n.º 1.956/2010 do CFM, observando a eficácia, a efetividade, a segurança e os melhores níveis de evidências científicas existentes, quando do fornecimento de órteses, próteses e materiais especiais – OPME.
- Não divulgar, para o público externo, posicionamento contrário à auditoria do Ipasgo.
- Não cobrar valores do usuário, a qualquer título, para a realização de procedimentos do rol de cobertura, para internação (conforme padrão Básico ou Especial) ou lhe exigir o pagamento de qualquer sobretaxa em relação às tabelas praticadas pelo Ipasgo.
- Declarar suas relações com indústrias de medicamentos, órteses, próteses, equipamentos e implantes, de qualquer natureza, que configurem potenciais conflitos de interesses.
- Configura conflito de interesse a situação em que o fornecedor credenciado atende o paciente pelo Sistema Ipasgo Saúde e prescreve tratamento realizado exclusivamente pelo prescritor ou sócio na rede particular de saúde, não observando os protocolos e o rol de cobertura autorizado nas tabelas do Instituto.



## Regulamentação específica Ipasgo Saúde

Os serviços profissionais prestados pelos fornecedores da rede credenciada serão remunerados de acordo com as tabelas próprias de honorários do Instituto e segundo o rol de procedimentos adotados disponíveis para consulta no site do Ipasgo e por meio de informações específicas solicitadas junto às diretorias e gerências responsáveis pelos procedimentos.

A prescrição de tratamento fora da tabela do Ipasgo dependerá da comprovação de inefetividade do tratamento oferecido pelo Ipasgo Saúde, no caso concreto, a ser demonstrada por relatório médico que a indique e descreva as normas éticas, sanitárias, farmacológicas (princípio ativo segundo a denominação comum brasileira), que estabeleça o diagnóstico da doença (Classificação Internacional de Poder Judiciário Conselho Nacional de Justiça - Doenças), indicando o tratamento eficaz, periodicidade, medicamentos, e doses e referências, e ainda, sobre a situação do registro ou uso autorizado na Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa, fundamentando a necessidade do tratamento com base em medicina de evidências.

É de responsabilidade da Diretoria de Assistência, por suas gerências, durante contratação, treinamentos e orientações gerais, apresentar, aos fornecedores de serviços de saúde, os aspectos gerais do Código de Ética e de Conduta do Ipasgo, instruindo-os à leitura atenta do documento, devendo, ainda, orientá-los que, no caso de dúvidas, deverão esclarecê-las junto ao setor de credenciamento do Instituto.





## IV – Órgãos de Controle e Fiscalização

### Da conduta do Ipasgo e de seus colaboradores

Durante os trabalhos de fiscalização, controle ou monitoramento pelos órgãos de controle e pelo Conselho Deliberativo do Ipasgo (CDI), a conduta do colaborador deverá ser pautada na legislação vigente, na honestidade, transparência, integridade e idoneidade das informações apresentadas, devendo ainda:

- Contribuir com os atos de fiscalização e de controle dos procedimentos por quem de direito, em auditorias internas ou externas, prestando toda a colaboração possível, observados os limites das respectivas atribuições.
- Zelar pelo sigilo e integridade das informações pertinentes ao negócio do instituto a que tomar conhecimento ou fornecer em razão de processos de fiscalização.
- Cumprir os prazos estabelecidos para resposta às providências e/ou requerimentos formulados pelos órgãos de controle e CDI, bem como dos prazos legais referentes à prática dos atos de controle previamente determinados.
- Abster-se de emitir comentários depreciativos sobre o Instituto e opinião de caráter pessoal ante as recomendações ou sugestões sobre assunto administrativo interno, quando da realização de auditorias e vistorias técnicas na unidade de lotação, ressalvados os esclarecimentos de dúvidas sobre os assuntos pertinentes à efetividade do processo fiscalizatório.
- Evitar quaisquer condutas contrárias ao propósito dos órgãos fiscalizadores, como quebra de sigilo e confidencialidade, sonegação de dados e documento, sob pena de aplicação das sanções previstas na legislação específica, em virtude da obstrução ao exercício das atividades de órgão de controle interno ou externo.
- Realizar, tempestivamente, de forma precisa, completa e verdadeira, os registros das atividades que implicam em objeto de fiscalização e controle interno ou externo, tais como despesas administrativas e assistenciais, gestão de pessoal, gestão de patrimônio, sistema de informações e tecnologia, aquisição de produtos e serviços, demais atos e documentos necessários à prestação de contas, assegurando a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras.



## V - Da Conduta do Ipasgo com relação a:

### Imprensa

No relacionamento com as entidades da imprensa, o Ipasgo estabelece que toda e qualquer divulgação sobre o Instituto será previamente submetida à análise da Assessoria de Comunicação, por meio da diretoria a que seja vinculado o colaborador.

O Ipasgo mantém postura de respeito e transparência disponibilizando informações claras e de interesse do instituto, usuários, colaboradores, fornecedores e sociedade em geral, por meio dos recursos autorizados.

### Redes sociais

Os colaboradores, usuários e fornecedores do Instituto, assim como seus funcionários, deverão atuar nas redes sociais respeitando os valores do Ipasgo e este Código, quando mencionar o instituto ou fizer referência a quaisquer dos seus colaboradores ou terceiros, em assuntos relacionados ao Instituto.





## **Sigilo, Confidencialidade e Segurança de dados e informações**

No Ipasgo, as informações internas e externas devem ser tratadas com extremo cuidado, devendo todas as informações serem armazenadas, conduzidas e processadas em ambiente seguro, e que todos os envolvidos compartilhem da responsabilidade pelos processos de segurança, promovendo a integridade e confidencialidade dos ativos de informação do Instituto, em todas as áreas, durante o exercício de suas atribuições.

Os colaboradores não devem divulgar informações, sejam processuais, de caráter confidencial ou estratégicas, sem que o responsável legal as tenha formal e expressamente solicitado, devendo estrita obediência aos fluxogramas e regras processuais vigentes, bem como a devida tramitação, resposta e autorização por escrito pela unidade/área competente.

Todas as partes interessadas devem tratar como restritas ou confidenciais as informações não públicas solicitadas ou recebidas, por qualquer meio ou forma, no curso de procedimento administrativo comum ou durante a vigência de seus contratos e/ou propostas.

Em respeito ao dever de sigilo das informações documentadas, é vedada qualquer conduta que comprometa a confidencialidade, o manuseio adequado e a integridade dos dados, os quais não devem ser disponibilizados, mostrados ou repassados a terceiros, sem o prévio procedimento de análise e autorização por escrito pelo colaborador responsável, em nome do Ipasgo.



Os recursos de tecnologia da informação, funcionalidades diversas, inclusive de e-mail, e equipamentos disponibilizados pelo Ipasgo devem, exclusivamente, ser utilizados na execução das atividades laborais; os quais poderão ser acessados por equipe especializada e autorizada para apuração de violações às regras deste Código de Ética.

Cada colaborador do Ipasgo, lotado em qualquer função, unidade ou localidade, independente do tipo de vínculo, orientado pelo chefe imediato, firmará Termo de Confidencialidade e Sigilo das informações e dados constantes de quaisquer documentos ou forma de acesso, pertencentes ao Instituto, aos usuários, fornecedores e clientes em geral, na forma do anexo a este Código, seguindo a Política de Segurança da Informação e as normas e procedimentos que abrangem o conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações do Ipasgo.



A Política de Segurança da Informação adotada pelo Instituto será descrita em procedimento sob responsabilidade da Gerência de Planejamento de Sistemas de Informações e será disseminada em eventos diversos, como ambientação, sensibilização específica à sua divulgação, aplicação e em treinamentos, com revisões periódicas.



## VI – Penalidades ao descumprimento deste Código de Ética e Conduta

O descumprimento das condutas e dos preceitos estabelecidos neste Código serão apurados, de ofício ou em razão de denúncias encaminhadas ao Comitê de Ética do Ipasgo, podendo resultar em censura ética, recomendação sobre a conduta adequada ou advertência, devendo a decisão ser registrada, conforme o caso, nos assentamentos funcionais do colaborador, na matrícula do usuário e no cadastro do fornecedor de serviços, sem prejuízo de outras sanções legais aplicáveis à conduta tipificada.

Os processos decorrentes de violação ao presente Código classificam-se como reservados, pautando-se pelas determinações gerais da Lei Estadual n.º 13.800, de 18 de janeiro de 2001.

Qualquer integrante das partes interessadas de que trata este normativo é legítimo para representar perante o Comitê de Ética, sobre a violação às regras deste Código.

Em cumprimento às determinações legais aplicáveis às condutas lesivas à administração pública, sejam elas praticadas pelo colaborador, usuário ou pelo fornecedor de serviços, o Ipasgo tem o dever de tomar as medidas legais e disciplinares cabíveis quando as violações ao presente Código configuram também o descumprimento de Leis e Regulamentos gerais vigentes. Conforme a conduta violada, poderão ser instaurados os procedimentos administrativos pertinentes, sendo que configuradas situações mais graves, as ações podem resultar no encerramento dos contratos estabelecidos entre as partes e nas consequências previstas na legislação específica.



## Canais de denúncia dos desvios de conduta

Cabe a cada parte interessada ou cidadão comum, de forma geral, contribuir para que este Código seja efetivamente implementado e obedecido. E, para a manutenção desse objetivo, o Ipasgo solicita que eventuais desvios aos preceitos e condutas estabelecidas sejam comunicados ao Comitê de Ética do Instituto, com a garantia de que todas as comunicações serão tratadas de forma sigilosa, não havendo necessidade de identificação do denunciante no relato de atitudes antiéticas, ilegais ou comportamento inadequado.

Nenhuma represália ou retaliação será tomada contra qualquer pessoa que realizou uma denúncia ou reclamação de boa-fé e com convicção razoável de que a violação a este Código ocorreu, está ocorrendo ou ocorrerá. Entretanto, fazer uma denúncia não a absolverá (se estiver envolvida) ou a qualquer pessoa por violação ou suspeita de descumprimento a este Código.

Se o denunciante entender que foi tratado de maneira injusta ou está sofrendo represálias ou retaliações após sua denúncia, deve dirigir sua reclamação ao próprio Comitê de Ética.

### **São canais de recebimento de denúncia:**

- Comitê de Ética do Ipasgo
- Ouvidoria

O Ipasgo, conforme tipificação e procedimento disposto no Estatuto do Servidor e conforme o caso, se reserva o direito de aplicar medidas disciplinares aplicáveis à conduta de colaborador denunciante que fizer o relato com informação falsa ou acusação que sabe ser falsa. Isso não significa que as informações fornecidas devem ser corretas, mas significa que o denunciante deve acreditar razoavelmente que a informação é verdadeira e demonstra uma possibilidade de violação deste Código.



## VII – Disposições finais

É competência da alta direção do Ipasgo alterar este Código sempre que se fizer necessário, em vista de modificações de procedimentos e condutas, e ainda, ao seu critério, poderá verificar o seu cumprimento pelas partes interessadas, diretamente ou por meio de terceiros.





## Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações do Ipasgo (Colaborador)

Declaro para os fins de direito, manter sigilo absoluto sobre todas as informações e dados constantes de quaisquer que sejam os documentos do Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás e/ou de seus clientes e usuários, recebidos como instrumentos para desenvolvimento de minhas funções. Comprometo-me a não usar informações privilegiadas a mim confiadas em benefício próprio ou de terceiros, e assumo toda e qualquer responsabilidade decorrente do vazamento de informações sigilosas, em decorrência de minha atuação no âmbito do Ipasgo.

O presente Termo de Compromisso tem caráter irrevogável e irretratável durante o desenvolvimento e execução do projeto de colaboração e em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, declaro manter sob sigilo até que venha ser autorizado expressamente pelo representante legal do Ipasgo a tratá-la como informação comum.

Declaro, ainda, ter ciência que em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa do Ipasgo poderá ser interpretada como liberação a qualquer dos compromissos ora assumidos.

Nome completo: \_\_\_\_\_

Unidade lotação: \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_ Data: \_\_/\_\_/\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

CPF nº: \_\_\_\_\_



## Termo de Adesão e Compromisso (Colaborador)

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Ética e Conduta, assim como afirmo ter lido e compreendido os seus termos, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo no exercício de todas as minhas atividades profissionais no Ipasgo. Declaro, ainda, que caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta a ser adotada, procurarei orientação com o responsável pela gestão do Código de Ética e Conduta do Instituto.

Nome completo: \_\_\_\_\_

Unidade lotação: \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_ Data: \_\_/\_\_/\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

CPF nº: \_\_\_\_\_



## Termo de Adesão e Compromisso (Fornecedor)

Declaro, para os devidos fins, que recebi, tomei conhecimento e compreendi o teor deste Código de Ética e Conduta, assim como afirmo ter lido e compreendido os seus termos, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo, zelando pela observância integral das condutas e diretrizes estabelecidas para o meu relacionamento com o Ipasgo. Declaro, ainda, que caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta a ser adotada, procurarei orientação com o responsável pela gestão do Código de Ética e Conduta do Instituto.

Empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_ Data: \_\_/\_\_/\_\_

Assinatura do Responsável/Representante Legal: \_\_\_\_\_

CPF nº: \_\_\_\_\_



## Glossário

1. **"Assédio"** geralmente significa conduta verbal ou física ofensiva que segrega uma pessoa contra a sua vontade. Abrange uma ampla gama de comportamentos, desde abordagens sexuais diretas até insultos, piadas ofensivas ou deboches. O assédio pode ocorrer de várias formas e pode, em algumas circunstâncias, não ser intencional. Independentemente da intenção, todo tipo de assédio afeta ou pode afetar negativamente o desempenho individual ou o ambiente de trabalho como um todo e não é tolerado.

2. **"Ética"** pode ser definida como um conjunto de diretrizes pessoais e de boa conduta, que se aplica aos indivíduos, grupos ou organizações. De outro modo, um conjunto de princípios e condutas, que visa alcançar a melhor forma de agir coletivamente. Segundo A. C. Vasques, é "Teoria ou Ciência do comportamento moral dos homens em sociedade".

3. **"Discriminação"** é a negação de oportunidades por meio de tratamento diferenciado de um indivíduo ou grupo. Não importa se a discriminação é intencional, é a consequência do comportamento que importa. São tipos de discriminação: à idade, cor, raça, religião, gênero, estado civil, situação familiar, orientação sexual, nacionalidade ou qualquer outra característica protegida por lei.

4. **"Facilitadores"** são pequenos pagamentos ou agrados feitos para garantir ou acelerar ações rotineiras ou, de outra forma, induzir funcionários públicos ou terceiros a realizar ações de rotina que são obrigados, por competência, a realizar. Isto não inclui taxas administrativas legalmente aplicáveis. Funcionários não estão autorizados a fazer ou receber qualquer pagamento facilitador e devem assegurar que terceiros não façam tais pagamentos em nome do Ipasgo.



5. **"Integridade"** é definida como a qualidade daquele que se comporta de maneira correta, honesta e contrária à corrupção. (CGE – Integridade para Pequenos Negócios)

6. **"Integridade Pública"** deve ser entendida como o conjunto de arranjos institucionais que visa a fazer com que a administração pública não se desvie de seu objetivo precípuo: entregar os resultados esperados pela população de forma adequada, imparcial e eficiente. (CGU – Guia de Integridade Pública)

7. **"Usuários"** denominados todos os inscritos no Sistema Ipasgo Saúde na condição de titular da matrícula ou dependente, conforme autorização e critérios estabelecidos na Lei n.º 17.477/2011.

8. **"Colaboradores"** denominados todos os ocupantes de cargo ou emprego público no âmbito do Ipasgo, sejam efetivos, comissionados, temporários ou terceirizados, bem como todos os ocupantes dos cargos da alta direção.

9. **"Fornecedores"** denominados todos os prestadores de serviços de saúde e de serviços administrativos em geral (insumos, materiais, equipamentos, mão de obra, etc), pessoas físicas ou jurídicas.