

CÓDIGO DE  
ÉTICA



# Apresentação

A Fachesf apresenta aos seus empregados, Participantes, patrocinadores e ao público em geral o seu Código de Ética. Trata-se de um instrumento para exibição e reflexão dos valores humanos que orientam o nosso trabalho, com o objetivo de fazer com que sejamos capazes de colaborar ainda mais para a construção de uma sociedade melhor, na perspectiva de um horizonte comum.

Para que serve um Código de Ética? A aplicação dos valores existentes na sociedade e praticados pelo indivíduo compõem o território da ética. É no cotidiano das pessoas e de suas instituições que se observa o domínio do ético, traduzido em normas sociais e concretizado em ações e posturas individuais e coletivas. O que procura fazer um Código de Ética é exatamente tornar visíveis os valores vigentes, e justas as relações estabelecidas com base em tais valores.

Por outro lado, a sociedade brasileira, sintonizada com um movimento semelhante no mundo democrático, tem exigido das organizações um padrão de comportamento transparente, que seja possível comparar com as crenças, tradições e expectativas da nação.

Diante disso, este Código se propõe a funcionar movido pelo mesmo espírito de participação que norteou sua elaboração: integrar aqueles que fazem a Fachesf, através de linhas de conduta que levem à melhoria global da gestão, e nortear a articulação da instituição com a sociedade de que somos parte.

O Código de Ética também traduz e reforça, por sua vez, a Visão e a Missão da Fachesf. Queremos ser uma referência nacional em seguridade, atuando para o crescimento do setor com responsabilidade social e ética, assim como influir na construção de um ambiente jurídico mais saudável, permitindo a expansão e uma maior qualidade na prestação de serviços de assistência social que caracterizam a essência da instituição.

Diretoria Executiva

# Cap. I - Dos valores

**Art. 1º** - Os valores que norteiam a nossa organização e fundamentam o nosso trabalho, amparando as ações e as políticas implementadas, são os seguintes:

- I. Foco no Participante;
- II. Ética;
- III. Responsabilidade Social;
- IV. Transparência;
- V. Integração;
- VI. Solidariedade;
- VII. Competência;
- VIII. Perenidade;
- IX. Comprometimento; e
- X. Participação.

**Art. 2º** - Ter o *Participante como foco* significa tratá-lo com respeito e dignidade, no exercício da melhoria constante dos padrões de atendimento, buscando cumprir os acordos e prazos estabelecidos com o objetivo de alcançar os resultados esperados por ele.

I. A ênfase nos resultados para o Participante começa pela observação das normas vigentes no Estatuto, no Regulamento e neste Código de Ética, assim como da legislação em todos os níveis (internacional, federal, estadual ou municipal);

II. A confiabilidade nas informações prestadas é essencial para fortalecer o vínculo de credibilidade com o Participante e assegurar a continuidade de nossas relações.

**Art. 3º** - É considerada *ética* toda atuação e todo posicionamento coerentes com as condutas e normas de relacionamento adotadas pela Fachesf, baseadas na honestidade, no respeito e na imparcialidade de tratamento com relação a direitos e deveres individuais e coletivos.

**Art. 4º** - Esta organização conduz suas atividades de acordo com o princípio da *responsabilidade social*, tendo por meta constituir-se parceira e co-responsável pelo desenvolvimento da coletividade.

I. A fim de que se firme a parceria e se caracterize a co-responsabilidade, serão incentivadas, junto à comunidade, aos Participantes e colaboradores, práticas visando à melhoria da qualidade de vida e ao exercício contínuo da cidadania;

II. O interesse de públicos diversos deve ser incorporado ao planejamento, com o intuito de tornar efetivo na organização o caráter de socialmente responsável.

**Art. 5º** - A *transparência* como postura assumida e praticada faz do manejo das informações um dos fatores primordiais de credibilidade para a organização. São consideradas como atitudes transparentes:

I. O repasse de dados e a agilização das respostas na rotina diária, através da divulgação da informação correta, para o público adequado e no momento oportuno;

II. Sinceridade e clareza nas comunicações internas e externas efetuadas, bem como no comportamento pessoal;

III. Abertura à participação e à crítica responsável, no pressuposto democrático de que a construção da organização é sempre uma obra a ser complementada.

**Art. 6º** - A visão global e sistêmica da organização exige que se institua a *integração* como valor permanente. Para tanto, são recomendáveis as seguintes ações:

- I. Busca de objetivos comuns para a organização como um todo, e não apenas de objetivos compartimentados;
- II. Articulação como regra, tanto para dentro quanto para fora;
- III. Engajamento das unidades de trabalho no projeto coletivo;
- IV. Estímulo à interação pessoal e profissional, com a formação de laços que corroborem o projeto comum e proporcionem uma visão compreensiva da organização.

**Art. 7º** - O estabelecimento de um espírito de equipe que colabore para a evolução do grupo de trabalho ou do conjunto da organização requer mais que um simples espírito coletivo. É preciso que a *solidariedade* se instale em nossas atividades, especialmente no respeito ao outro, concretizado no esforço de compreensão de suas dificuldades, porém indo além, na disponibilidade para ajudá-lo.

**Art. 8º** - A *competência* entendida como valor tem como alvos:

- I. Fazer bem o que precisa ser feito, no exercício da capacidade de criar, inovar e propor soluções, fazendo o retrabalho tender a zero;
- II. Excelência técnica e capacidade profissional reconhecida;
- III. Construção e manutenção de bons relacionamentos pessoais e institucionais;
- IV. Transformação em sintonia com o mercado, através de pontos de articulação que demarquem o espaço da organização e fortaleçam a nossa atuação.

**Art. 9º** - A natureza de nossa atividade coloca-nos a *perenidade* como elemento central para o desempenho de nossas funções e para a imagem da organização. A perenidade está associada:

- I. A uma definição clara e compartilhada do futuro;
- II. Ao domínio da estabilidade e à existência de vínculos permanentes em nossas relações;
- III. Aos conceitos de confiabilidade, equilíbrio e solidez que devem estar ligados à nossa marca.

**Art. 10º** - O êxito de nossos esforços individuais e coletivos somente será atingido através de um nível de *comprometimento* condizente com o foco de nossa organização na satisfação do Participante. Esse comprometimento pode ser fortalecido por uma série de atitudes recomendáveis:

- I. Dedicção ao trabalho;
- II. Responsabilidade perante as consequências de nossos atos e perante a imagem da organização;
- III. Compromisso diariamente renovado com a Visão, a Missão, a Estratégia, os Objetivos e os Resultados da área de atuação e de toda a organização, inclusive na demonstração de iniciativa e engajamento;
- IV. Valorização e investimento nos recursos humanos;
- V. Uso dos recursos com racionalização e sem desperdício;
- VI. Ação voltada para o bem, para a qualidade e para o futuro.

**Art. 11º** - A relevância da *participação* de cada um e de todos no dia-a-dia da Fachesf implica na adoção de uma estrutura de gerenciamento aberta, que permita:

- I. Circulação de informações, para que se promova um ambiente acessível onde todos os envolvidos se sintam valorizados e estimulados;
- II. Disposição de abertura para opiniões e sugestões;
- III. Incentivo à autonomia, entendida como capacidade de iniciativa, decisão e assunção de riscos;
- IV. Compartilhamento das decisões, sempre que possível.

**Art. 12** - A partir do momento em que elegemos o Participante como foco de nossas atenções e do trabalho que exercemos, são consideradas como atitudes e condutas desejáveis pela organização:

- I. Atuação permanente na direção do interesse do Participante com uma postura propositiva, viabilizando alternativas para atendê-lo, desde que na observância estrita das regras e dos regulamentos concernentes ao assunto;
- II. Disponibilidade e comprometimento no atendimento das solicitações, visando à qualidade dos serviços prestados com eficiência, eficácia e cumprimento dos prazos;
- III. Divulgação periódica e acessibilidade contínua das informações que digam respeito ao Participante, incluindo seus direitos e deveres, favorecendo a transparência e assegurando credibilidade da organização;
- IV. Segurança, precisão e clareza nas comunicações efetuadas ao Participante, deixando-o sempre esclarecido e bem informado;
- V. Empatia no tratamento, pela demonstração de respeito, cordialidade, paciência, solidariedade e compreensão dos anseios e problemas do Participante, colocando-se à disposição para auxiliá-lo;
- VI. Profissionalismo e imparcialidade na relação, sem favorecimentos de qualquer espécie, agindo de acordo com as normas que devem ser conhecidas pelo Participante;

VII. Cumprimento dos objetivos de seguridade, pela administração de segurança previdenciária e a prestação de serviços assistenciais e de saúde.

**Art. 13** - No que concerne ao relacionamento com o Participante, são consideradas como atitudes e condutas inadmissíveis pela organização:

- I. Atendimento inadequado e má prestação de serviços;
- II. Desrespeito ao Participante, através de discriminação, de atuação em interesse próprio, ou de tratamento privilegiado;
- III. Desinteresse e falta de solidariedade no atendimento, com exibição de frieza, descaso, impaciência e indisposição para ajudar;
- IV. Falta de transparência no manejo de informações de interesse do Participante, seja pela negação do repasse, pela quebra da confidencialidade ou pela demora no retorno das solicitações;
- V. Descumprimento dos contratos e acordos, dentro de suas responsabilidades, por qualquer motivo;
- VI. Estímulo para o desligamento, pelo Participante, dos planos de previdência e saúde.

**Art. 14** - São consideradas como atitudes e condutas desejáveis pela organização, no âmbito do relacionamento com as patrocinadoras:

- I. Contribuição para a instalação e manutenção de uma relação de parceria regida pelo respeito mútuo, num

ambiente de integração, cordialidade, solidariedade, cooperação e em sintonia com as necessidades de ambas as partes;

II. Prevalência de clareza nas regras dos negócios e no manejo das informações;

III. Segurança na informação repassada, através de comunicações precisas, pontuais e adequadas à sua finalidade;

IV. Atendimento à legislação e aos regulamentos, no cumprimento das normas, responsabilidades estatutárias, códigos e valores acordados, dentro dos objetivos da previdência e da seguridade social;

V. Profissionalismo nas ações e no comportamento, com primazia da competência, da excelência técnica e da disponibilidade para o alcance dos resultados esperados, numa atitude proativa que demonstre eficácia nos processos de negociação;

VI. Gestão estratégica do relacionamento, com foco nos resultados, sem prejuízo da confiabilidade e da solidez, e com a construção de uma visão abrangente de futuro;

VII. Compromisso social, fundado na co-responsabilidade e no desenvolvimento de ações compartilhadas para o bem-estar do Participante e da sociedade;

VIII. Preservação, nos limites da ética, dos interesses da Fachesf e de seus Participantes.

**Art. 15** - São consideradas como atitudes e condutas inadmissíveis pela organização, no relacionamento com as patrocinadoras:

I. Contribuição para a falta de integração que mina a parceria, através de atos e posturas que denotem individualismo, desunião, omissão e unilateralismo;

II. Mau atendimento às patrocinadoras, caracterizado por desinteresse, desdém, acomodação e descumprimento dos prazos estabelecidos;

III. Manipulação de informações que consista em quebra de sigilo, má-fé, retenção proposital e desvio de patrimônio;

IV. Quebras de contrato ou de normas por qualquer motivação, que revelem irresponsabilidade e resultem na invalidez dos acordos;

V. Tráfico de influência, bem como outro uso indevido da hierarquia para usufruto de privilégios e ganhos prejudiciais à organização e às patrocinadoras;

VI. Valorização de questões político-partidárias e pessoais que interfiram no relacionamento com as patrocinadoras.

**Art. 16** - Como organização voltada para o atendimento de demandas especiais da sociedade, em que se faz necessária uma elevada identidade entre atendimento e credibilidade, são consideradas como atitudes e condutas desejáveis, no relacionamento com a instituição:

I. Comprometimento, em todos os níveis, com os órgãos estatutários, com os recursos humanos, com as decisões tomadas e os resultados financeiros, operacionais e sociais realizados;

II. Transparência nas ações e na conduta, principalmente no tocante à comunicação clara das decisões, e sua disseminação, através da divulgação do Código de Ética da organização;

III. Prática dos valores e dos princípios éticos que exprima lealdade com a organização, em coerência com a visão de futuro e em atitude responsável para com os objetivos traçados;

IV. Mostra de profissionalismo em todas as ocasiões, respaldado na competência e numa atitude proativa e responsável que persiga a excelência no segmento de seguridade e a ampliação de negócios e da participação no mercado, respeitando e fazendo cumprir os códigos e regulamentos existentes;

V. Fortalecimento do espírito coletivo, através do estímulo à convivência bem-humorada e solidária nos grupos internos da instituição;

VI. Exercício de consciência ética nas ações, abordando as questões sem preconceito e estabelecendo regras claras nos negócios, de maneira a não provocar prejuízo para a organização ou para terceiros;

VII. Primazia do compromisso social que se reflita na continuidade e na excelência dos serviços assistenciais, de saúde e previdenciários, contribuindo para a satisfação e o bem-estar do Participante e da sociedade;

VIII. Adoção de atitudes e condutas que revelem preocupação permanente com a manutenção e a melhoria da imagem institucional.

**Art. 17** - São consideradas como atitudes e condutas inadmissíveis, no relacionamento com a instituição:

I. Desonestidade comprovada em casos de desvio de dinheiro ou de patrimônio, fraude, quebra de sigilo e falta de transparência;

II. Descumprimento de normas em benefício próprio ou de terceiros, ou uso da posição para receber privilégio ou produzir constrangimentos;

III. Baixo profissionalismo notório por ineficiência técnica, descuido na aplicação dos instrumentos e normas determinados, má gestão dos recursos ou repasse inconsistente de informações;

IV. Postura arrogante e ditatorial, que implique no desrespeito às pessoas e à organização, marcada pelo desinteresse em participar dos grupos de trabalho e pela imposição de idéias e decisões sem abertura para críticas e sugestões;

V. Postura preconceituosa, que não leve em conta as diferenças individuais e possa produzir atritos pessoais de qualquer natureza;

VI. Individualismo exacerbado, prejudicial à integração interna e externa, promotor de competitividade exagerada entre as instâncias da organização e de uma "visão cega" restrita a sua área;

VII. Deslealdade para com a organização, entendida no descompromisso profissional, na falta de zelo pela instituição e seus valores, no desrespeito hierárquico ou no comprometimento da imagem da organização;

VIII. Desenvolvimento ou participação em atividades paralelas que sejam conflitantes com os interesses da Fachesf.

**Art. 18** - O atendimento externo e a rede de relacionamentos necessária para o desempenho de nossas atividades requerem uma preocupação redobrada no andamento coletivo do que fazemos e produzimos como resultado, além da preocupação com o indivíduo e a instituição. Neste sentido, são consideradas como atitudes e condutas desejáveis, para um bom funcionamento em equipe:

I. Disponibilidade, companheirismo, solidariedade, busca de harmonia e de envolvimento dos grupos de trabalho, e tudo que colabore para o incremento do espírito de cooperação e integração;

II. Comprometimento com a organização, advindo de compromissos complementares, com as tarefas, com as metas, com os resultados e a equipe, de um lado, e com o próprio desenvolvimento, de outro;

III. Valorização e reconhecimento dos profissionais, traduzidos concretamente na abertura de oportunidades e no aproveitamento dos talentos;

IV. Formação de um ambiente participativo onde o poder de iniciativa seja franqueado, as decisões sejam de conhecimento de todos e todos tenham chance de contribuir para a melhoria da equipe e o aprimoramento de suas ações;

V. Respeito entre os integrantes, na consideração das diferenças e necessidades de cada um, bem como no tratamento dos conflitos que venham a surgir;

VI. Honestidade e coerência nas ações, denotando sintonia entre o discurso e a prática e favorecendo o equilíbrio no desempenho das funções da equipe;

VII. Comunicação clara, consistente e permanentemente praticada, que gere o fluxo de informações necessário para o cumprimento das ações.

**Art. 19** - São consideradas como atitudes e condutas inadmissíveis, para um bom funcionamento em equipe:

I. Egoísmo, indisciplina, falta de solidariedade, desrespeito ao outro e quaisquer outros elementos que contribuam para o crescimento de posturas individualistas e desagregadoras;

II. Descomprometimento com a organização, revelado pelo desinteresse com o trabalho, por atos irresponsáveis, por omissão, e pela desobediência aos prazos estipulados;

III. Autoritarismo ao invés do exercício normal da autoridade, através de prepotência, arrogância, ameaças, constrangimentos, assédios morais ou sexuais, ou pela adoção de ares de superioridade prejudiciais à equipe;

IV. Comportamento parcial ou indevido, notabilizado pelo uso de informação privilegiada ou pelo artifício da mentira e do preconceito na relação com os colegas;

V. Sonegação ou centralização de informações, retenção de documentos e ausência de retorno que impeçam o fluxo dos dados;

VI. Privilégio de pessoas ou grupos, característico de tráfico de influência.

**Art. 20** - A fim de que a organização cumpra com os seus deveres junto aos diversos públicos que atende, é preciso estabelecer canais adequados tanto na prestação quanto na recepção de serviços. Para que isso ocorra, são consideradas como atitudes e condutas desejáveis, no relacionamento com fornecedores:

I. Respeito mútuo, sintonia e disposição para negociação, visando à construção e manutenção de relacionamento cooperativo e integrado, satisfatório para ambas as partes;

II. Cumprimento do que está escrito nos contratos e acordos firmados, com profissionalismo, isenção e pontualidade sobretudo no que concerne ao pagamento dos serviços prestados;

III. Comprometimento com o trabalho erguido sobre a relação, demonstrando efetiva disponibilidade para a comunicação e a busca de sintonia;

IV. Imparcialidade, que possibilite o melhor critério de seleção, o estabelecimento de regras claras e a vigência da honestidade e da seriedade nas ações;

V. Transparência e responsabilidade no repasse de informações, de forma rápida e exata, com a oferta dos subsídios necessários à realização do trabalho;

VI. Tratamento equânime, sem a concessão de privilégios ou vantagens de origem alheia às regras contratuais e à relação profissional.

**Art. 21** - São consideradas como atitudes e condutas inadmissíveis, no relacionamento com fornecedores:

I. Descumprimento do escrito nos contratos e acordos firmados, principalmente no tocante à inadimplência, atraso no pagamento dos serviços e na sonegação de informações;

II. Comportamento impróprio na relação, explicitado por atos de desonestidade, deslealdade, má-fé, fraude e favorecimentos de qualquer espécie, sobretudo em casos de suborno e recebimento de presentes que ultrapassem a condição de brindes;

III. Falta de transparência e clareza nos contratos e nas negociações;

IV. Tratamento indevido, conduzido com arrogância, prepotência, ganância, descaso ou descortesia, que contribua para a falta da reciprocidade e consequente ineficácia na relação.

**Art. 22** - Pela natureza das atribuições da Fachesf, há que se conferir especial importância às entidades do setor público, cujo caráter de normatização e controle vem a ser primordial para que exerçamos o nosso papel perante a sociedade. Desse modo, são consideradas como atitudes e condutas desejáveis, no relacionamento com órgãos reguladores, fiscalizadores e governamentais:

I. Estímulo ao fluxo de informações, principalmente no fornecimento dos dados solicitados dentro do prazo estabelecido;

II. Estrito cumprimento das regras estipuladas pelos órgãos reguladores e fiscalizadores;

III. Busca contínua de sintonia e de reciprocidade, fundada em uma base de credibilidade, que coloque a Fachesf como referência positiva em todas as nossas atividades;

IV. Atitude proativa que vá além do mero cumprimento da legislação, influenciando através da experiência da organização a política do setor, e mostrando à sociedade de modo geral, e aos nossos Participantes particularmente, a intenção de contribuir para a melhoria do modelo de prestação de serviços em que estamos inseridos.

**Art. 23** - São consideradas como atitudes e condutas inadmissíveis, no relacionamento com órgãos reguladores, fiscalizadores e governamentais:

I. Desrespeito às normas e à legislação vigente;

II. Descumprimento dos prazos;

III. Sonegação de dados solicitados e deturpação das informações repassadas.

**Art. 24** - As entidades de classe também constituem um público diferenciado no cotidiano da organização. São consideradas como atitudes e condutas desejáveis, no relacionamento com instituições sindicais e de classe:

I. Tratamento respeitoso e igualitário, em direção a negociações equilibradas, sintonizadas com a satisfação dos nossos Participantes e empregados;

II. Adoção de um paradigma de co-responsabilidade nas negociações;

III. Cumprimento dos acordos firmados e respeito à legislação;

IV. Compartilhamento das informações, com transparência, clareza e rapidez.

**Art. 25** - São consideradas como atitudes e condutas inadmissíveis, no relacionamento com instituições sindicais e de classe:

I. Tratamento desrespeitoso e preconceituoso, que leve à ausência de reciprocidade e venha a minar a confiança de nossos Participantes e empregados;

II. Inflexibilidade nas negociações;

III. Descumprimento dos acordos firmados e desrespeito à legislação;

IV. Falta de transparência e sonegação de informações.

## Cap. III - Do Comitê de Ética

**Art. 26** - É criado neste ato o Comitê de Ética da Fachesf, com as atribuições específicas e próprias de:

- I. Aconselhamento perante a Diretoria Executiva, a respeito do cumprimento deste Código;
- II. Ação educativa junto aos empregados, Participantes e patrocinadores, a respeito da existência e validade do Código de Ética;
- III. Acompanhamento dos casos que devem ser objeto de sua aplicação;
- IV. Análise das dificuldades inerentes à informação e aplicabilidade;
- V. Divulgação junto às diversas áreas dentro da Casa, e apoio na divulgação fora dela.

**Art. 27** - O Comitê é formado por 3 (três) Participantes da Fachesf, escolhidos respectivamente pelos empregados (1), pelo Conselho Deliberativo (1) e pela Diretoria Executiva (1).

- I. Os integrantes do Comitê, uma vez indicados, terão mandato de 1 (um) ano, renovável por mais 1 (um) ano, não podendo ser escolhidos para três mandatos consecutivos;
- II. A substituição por solicitação ou impedimento de qualquer um dos integrantes fora do término do mandato deverá ser submetida à Diretoria Executiva e aprovada pelo Conselho Deliberativo;
- III. A participação no Comitê de Ética não compõe função remunerada, nem implica em ganhos financeiros de qualquer espécie;

IV. O membro do Comitê de Ética não tem direito a qualquer vantagem ou privilégio por esta função, e não se exime de suas demais responsabilidades com a Fachesf.

**Art. 28** - Ao final de cada mandato, o Comitê apresentará um relatório à Diretoria Executiva a respeito de suas atividades, com repertório de casos, problemas e soluções, estatísticas, sugestão de alterações no texto do Código, e análise dos valores e das relações existentes, em confronto com a realidade diária da instituição.

**Art. 29** - O Comitê não possui poderes punitivos ou coercitivos de nenhuma natureza, estando o seu trabalho restrito à observação do cumprimento do Código e a uma atitude pedagógica e de assessoramento que amplie e consolide este instrumento.

I. O Comitê de Ética terá sua ação orientada por Regimento Interno, que será proposto inicialmente a partir da instalação do primeiro Comitê;

II. O Código de Ética poderá ser alterado anualmente pelos integrantes, sendo sua aprovação sempre submetida ao Conselho Deliberativo e à Diretoria Executiva.

**Art. 30** - Este Código de Ética entra em vigor a partir da data de sua aprovação pelo Conselho Deliberativo da Fachesf. (Aprovação na 145ª reunião ordinária, realizada em 20/07/2004)

---

Fundação Chesf de Assistência e Seguridade Social - Fachesf  
Editado pela Assessoria de Comunicação Institucional - ACI  
3ª reimpressão - Setembro de 2011

---

