

POLÍTICA ESG

1. DO OBJETIVO

1.1. Estabelecer os princípios, diretrizes, responsabilidades e mecanismos de implementação da agenda ESG (dimensões ambiental, social e de governança) da Postal Saúde, de modo a:

- a) fortalecer a sustentabilidade institucional da Operadora;
- b) integrar aspectos ambientais, sociais e de governança à estratégia, à gestão, aos processos decisórios e às rotinas operacionais;
- c) promover geração de valor institucional, reputacional, assistencial e socioambiental;
- d) promover a integração dos princípios ambientais, sociais e de governança à estratégia institucional, aos processos de gestão, à tomada de decisão e ao relacionamento com as partes interessadas, contribuindo para a sustentabilidade organizacional, a geração de valor e a perenidade da Postal Saúde;
- e) contribuir para a qualidade da atenção à saúde, a sustentabilidade econômico-financeira, a integridade institucional e a geração de valor para beneficiários, patrocinadores, colaboradores, prestadores e demais partes interessadas;
- f) reforçar a conformidade legal, regulatória e normativa; e
- g) contribuir para a melhoria contínua da experiência dos beneficiários, do relacionamento com as partes interessadas e da eficiência do uso de recursos.

1.2. A atuação em ESG na Postal Saúde observará sua natureza jurídica, seu modelo de autogestão no setor da saúde suplementar, seu planejamento estratégico, sua capacidade operacional e orçamentária e o princípio da proporcionalidade, priorizando ações de maior materialidade, efetividade e viabilidade.

2. DA ABRANGÊNCIA

2.1. Aplica-se a todos os colaboradores da Operadora, próprios ou cedidos, bem como a todas as pessoas físicas e jurídicas com as quais a Operadora Saúde mantenha ou possa vir a manter relacionamento, incluindo terceiros, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e demais representantes que atuem em seu nome.

3. DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

3.1. Para os fins desta Política, consideram-se:

3.1.1. Accountability (prestação de contas): dever dos agentes de governança e das unidades organizacionais de assumir responsabilidades por decisões, ações, resultados e riscos sob sua gestão, prestando contas de forma transparente e tempestiva às instâncias competentes e às partes interessadas, quando aplicável.

3.1.2. Boas práticas de governança: práticas que promovem direcionamento, monitoramento, controle, integridade, transparência, equidade, responsabilização e sustentabilidade institucional, em consonância com os normativos internos e externos aplicáveis.

3.1.3. Critérios ESG: parâmetros, requisitos ou referências de natureza ambiental, social e de governança utilizados para orientar decisões, priorizações, contratações, iniciativas, monitoramento e avaliação de desempenho.

3.1.4. Dimensão Ambiental: conjunto de práticas e diretrizes relacionadas ao uso racional de recursos, à ecoeficiência, à redução de impactos ambientais, à destinação adequada de resíduos, à digitalização de processos e à consideração de riscos ambientais e climáticos aplicáveis à realidade da Operadora.

3.1.5. Dimensão de Governança: conjunto de práticas e diretrizes relacionadas à ética, integridade, transparência, prestação de contas, conformidade, gestão de riscos, controles internos, proteção de dados pessoais, segurança da informação e tomada de decisão responsável.

3.1.6. Dimensão Social: conjunto de práticas e diretrizes relacionadas ao cuidado com as pessoas, à humanização, à experiência do beneficiário, à promoção da saúde, à inclusão, à diversidade, à acessibilidade, ao respeito aos direitos humanos e ao relacionamento ético com as partes interessadas.

3.1.7. ESG: abordagem de gestão que integra aspectos ambientais, sociais e de governança à estratégia, à tomada de decisão, à gestão de riscos, aos processos, projetos, iniciativas e às relações institucionais da Postal Saúde.

3.1.8. Iniciativas ESG: ações, projetos, programas, processos, rotinas ou melhorias voltadas à implementação desta Política.

3.1.9. Matriz de Materialidade: processo utilizado para identificar, avaliar e priorizar os temas ESG mais relevantes para a Postal Saúde, considerando seus impactos institucionais, assistenciais, regulatórios, reputacionais, operacionais, financeiros e sociais, bem como a relevância para as partes interessadas.

3.1.10. Partes interessadas: públicos, internos ou externos, que impactam, são impactados ou possuem interesse legítimo nas atividades, decisões, serviços ou resultados da Postal Saúde, incluindo beneficiários, patrocinadoras, mantenedora, empregados, dirigentes, conselheiros, fornecedores, prestadores, órgãos reguladores e órgãos de controle.

3.1.11. Risco ESG: evento, condição, fator ou conjunto de fatores de natureza ambiental, social ou de governança, capaz de impactar positiva ou negativamente os objetivos institucionais, a sustentabilidade organizacional, a continuidade da assistência, a conformidade regulatória, a reputação e os resultados da Postal Saúde.

3.1.12. Sustentabilidade institucional: capacidade da Postal Saúde de gerar valor e cumprir sua finalidade de forma ética, eficiente, responsável e perene, conciliando viabilidade econômico-financeira, qualidade assistencial, conformidade, impacto social e uso racional de recursos.

3.1.13. Greenwashing: divulgação de informações ambientais, sociais ou de governança de forma enganosa, inconsistente ou não suportada por evidências.

4. DOS PRINCÍPIOS

4.1. Esta Política orienta-se pelos seguintes princípios:

- a) legalidade e conformidade regulatória;
- b) ética, integridade e probidade;
- c) transparência;
- d) equidade e respeito às partes interessadas;
- e) responsabilização e prestação de contas;
- f) sustentabilidade e visão de longo prazo;
- g) eficiência, efetividade, racionalidade econômica e uso responsável de recursos;
- h) prevenção, mitigação e tratamento de riscos;
- i) respeito aos direitos humanos, à diversidade e à inclusão;
- j) foco no beneficiário, na qualidade assistencial e no interesse institucional;
- k) melhoria contínua e inovação responsável; e
- l) comunicação responsável e baseada em evidências.

5. DAS DIRETRIZES

5.1. A agenda ESG da Postal Saúde deverá ser implementada de forma transversal, progressiva e integrada, observando-se minimamente as seguintes diretrizes:

- a) incorporação de critérios ESG, quando pertinentes, no planejamento estratégico, planos de ação, projetos, processos e decisões relevantes;
- b) integração com a governança corporativa, gestão de riscos e controles internos, integridade, proteção de dados pessoais, segurança da informação, ouvidoria e gestão da qualidade;
- c) adoção de metas, indicadores e mecanismos de monitoramento compatíveis com a maturidade institucional, observando critérios de relevância, viabilidade, mensurabilidade e transparência;
- d) priorização de iniciativas com adequada relação entre impacto institucional, viabilidade, custo, efetividade e maturidade operacional;
- e) promoção de cultura institucional orientada à ética, cuidado, responsabilidade socioambiental e boa governança;
- f) incorporação da temática ESG às instâncias pertinentes da Postal Saúde, quando possível, evitando duplicidade de estruturas, processos e sobreposição normativa; e
- g) utilização do Programa de Inovação como mecanismo de apoio à implementação de iniciativas relacionadas à presente Política, com registro e monitoramento no portfólio institucional.

5.2. A Postal Saúde adotará a materialidade como instrumento de gestão ESG.

5.3. A análise de materialidade deverá identificar, avaliar e priorizar os temas ESG relevantes, considerando, sempre que pertinente:

- a) impactos sobre beneficiários, mantenedora, patrocinadoras e demais partes interessadas;
- b) riscos institucionais e regulatórios;
- c) sustentabilidade econômico-financeira;
- d) qualidade e continuidade da assistência;
- e) proteção de dados pessoais e segurança da informação;
- f) integridade e governança;
- g) eficiência operacional;
- h) demandas e expectativas das partes interessadas;
- i) impactos socioambientais relacionados à operação e cadeia de fornecimento; e
- j) alinhamento a diretrizes internacionais, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

5.4. A análise de materialidade será revisada periodicamente, observadas alterações relevantes no contexto regulatório, estratégico e institucional da Postal Saúde.

5.5. Os temas materiais subsidiarão estratégias, planos, iniciativas e reportes institucionais.

5.6. A implementação da agenda ESG deverá observar mecanismos proporcionais de monitoramento, avaliação de desempenho e melhoria contínua.

5.6.1. Os mecanismos deverão assegurar rastreabilidade, evidências e consistência das informações.

5.7. A Postal Saúde deverá estabelecer, de forma gradual, indicadores e metas institucionais compatíveis com sua maturidade institucional, capacidade operacional e disponibilidade orçamentária.

5.7.1. A Postal Saúde poderá considerar, de forma progressiva, indicadores ESG em avaliação de desempenho e gestão por resultados.

5.8. Os indicadores institucionais poderão abranger, entre outros:

- a) consumo de papel, água e energia;
- b) percentual de digitalização de processos;
- c) ações de prevenção e promoção da saúde;
- d) satisfação de beneficiários;
- e) tempo de resposta de demandas;
- f) ações de capacitação e acultramento;
- g) incidentes de segurança da informação e privacidade;
- h) gestão de riscos, integridade e controles internos;
- i) qualidade assistencial, experiência do beneficiário e sustentabilidade do cuidado;
- j) avaliação e monitoramento de terceiros críticos; e
- k) iniciativas de inovação relacionadas à presente política.

5.9. Os resultados relacionados à agenda ESG deverão ser acompanhados pelas instâncias competentes da governança corporativa e considerados no planejamento institucional.

5.10. A agenda ESG poderá ser operacionalizada por meio de plano institucional, contendo iniciativas, responsáveis, prioridades, cronograma, indicadores e mecanismos de acompanhamento.

5.11. O plano poderá observar abordagem progressiva, priorizando ações:

- a) de maior materialidade;
- b) de menor complexidade de implementação;
- c) de maior potencial de impacto institucional;
- d) de racionalização de custos e melhoria de eficiência; e
- e) alinhadas à estratégia institucional.

5.12. O plano poderá ser revisado periodicamente, conforme evolução da maturidade institucional, alterações regulatórias ou necessidades estratégicas.

5.13. A divulgação de informações ESG deve ser realizada de forma transparente, consistente, verificável e clara, evitando práticas de greenwashing e assegurando o alinhamento entre discurso, evidências e resultados.

6. DAS DIMENSÕES

6.1. Da Dimensão Ambiental

6.1.1. A dimensão ambiental tem como foco prioritário a ecoeficiência administrativa, o consumo consciente e a redução de impactos ambientais associados às operações e relações institucionais.

6.1.2. Constituem diretrizes da dimensão ambiental:

- a) estimular o uso racional de água, energia, papel, insumos e demais recursos materiais;
- b) promover a digitalização, a simplificação e a automação de processos, sempre que viáveis e seguras;
- c) incentivar práticas de redução, reutilização, reciclagem e destinação adequada de resíduos;
- d) adotar critérios socioambientais em compras e contratações administrativas;
- e) estimular hábitos internos de consumo consciente e responsabilidade ambiental;

- f) considerar, quando cabível, riscos ambientais e climáticos que possam impactar a continuidade das operações, a infraestrutura, a prestação de serviços, a cadeia de fornecimento ou a assistência aos beneficiários;
- g) apoiar ações institucionais de conscientização ambiental compatíveis com a realidade da Operadora;
- h) considerar riscos ambientais e climáticos, incluindo riscos físicos e de transição, quando aplicável; e
- i) considerar, quando pertinente, impactos ambientais indiretos associados à cadeia de fornecimento e à prestação de serviços assistenciais;

6.2. Da Dimensão Social

6.2.1. A dimensão social prioriza a promoção do cuidado, humanização, qualidade do atendimento, valorização das pessoas e relacionamento ético e respeitoso com todas as partes interessadas.

6.2.2. Constituem diretrizes da dimensão social:

- a) fortalecer a centralidade do beneficiário nas decisões institucionais e na melhoria contínua dos serviços;
- b) promover qualidade, tempestividade, resolutividade e humanização na assistência e no relacionamento;
- c) incentivar ações de prevenção de doenças, promoção da saúde, coordenação do cuidado e bem-estar, em consonância com a estratégia institucional;
- d) promover ambiente de trabalho seguro, respeitoso, inclusivo e livre de assédio, discriminação, preconceito e retaliação;
- e) valorizar diversidade, inclusão, acessibilidade e igualdade de oportunidades;
- f) fomentar o desenvolvimento de competências dos empregados e dirigentes na temática ESG;
- g) fortalecer canais de escuta, diálogo, mediação e tratamento de demandas de partes interessadas;
- h) promover relacionamento responsável com fornecedores, parceiros e rede prestadora;
- i) incentivar ações de responsabilidade social alinhadas à missão, reputação institucional e possibilidades orçamentárias da Postal Saúde;
- j) estimular ações voltadas à coordenação do cuidado, atenção preventiva, envelhecimento saudável, saúde mental, acessibilidade e melhoria da jornada do beneficiário;
- k) promover iniciativas voltadas à experiência do beneficiário, considerando qualidade percebida, resolutividade, comunicação clara e humanização; e
- l) considerar fatores sociais, demográficos e epidemiológicos relevantes para o planejamento institucional, sustentabilidade assistencial e a sustentabilidade econômico-financeira da Operadora.

6.3. Da Dimensão de Governança

6.3.1. A dimensão de governança constitui um eixo estruturante e compreende o fortalecimento das práticas de integridade, transparência, gestão de riscos, controles internos, prestação de contas, conformidade e tomada de decisão responsável.

6.3.2. Constituem diretrizes da dimensão de governança:

- a) observar o disposto no Estatuto Social, regimentos internos, políticas corporativas e legislação aplicável;
- b) fortalecer a cultura de ética, integridade, prevenção à fraude, anticorrupção e conflito de interesses;
- c) aprimorar continuamente a gestão de riscos e controles internos;
- d) promover adequada segregação de funções, rastreabilidade, formalização e governança dos processos decisórios;

- e) incentivar a transparência ativa e prestação de contas, respeitados os limites legais, estratégicos e de confidencialidade;
- f) observar as diretrizes de privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação;
- g) realizar diligências, avaliações de integridade e utilizar mecanismos proporcionais de qualificação de terceiros;
- h) promover e proteger os canais de denúncia, consulta, orientação e ouvidoria;
- i) tratar tempestivamente as não conformidades, recomendações, achados, incidentes e desvios de conduta;
- j) adotar abordagem de melhoria contínua;
- k) incorporar, sempre que pertinente, riscos ESG relevantes ao processo corporativo de gestão de riscos;
- l) estimular utilização de dados, indicadores e evidências para subsidiar decisões relacionadas à agenda ESG, para avaliação da efetividade das iniciativas implementadas; e
- m) promover coerência entre comunicação institucional, práticas implementadas e evidências verificáveis, mitigando riscos reputacionais decorrentes de inconsistência entre discurso e prática.

7. DAS RESPONSABILIDADES

7.1. Compete ao Conselho Deliberativo:

- 7.1.1. deliberar sobre esta Política e suas alterações;
- 7.1.2. acompanhar, em nível estratégico, sua implementação; e
- 7.1.3. considerar critérios ESG na tomada de decisão.

7.2. Compete à Diretoria Executiva:

- 7.2.1. aprovar esta Política e suas revisões;
- 7.2.2. encaminhá-la para deliberação do Conselho Deliberativo;
- 7.2.3. assegurar patrocínio institucional à agenda ESG;
- 7.2.4. deliberar sobre prioridades, planos de ação e encaminhamentos executivos;
- 7.2.5. promover a integração da agenda ESG à gestão e ao planejamento;
- 7.2.6. designar a instância de governança que acompanhará a agenda ESG e seus participantes;
- 7.2.7. considerar critérios ESG na tomada de decisão; e
- 7.2.8. avaliar periodicamente a evolução da agenda ESG, seus resultados institucionais e sua aderência aos objetivos estratégicos da Postal Saúde, bem como acompanhar riscos, avanços e necessidades de aprimoramento.

7.3. Compete à Gerência de Estratégia:

- 7.3.1. propor e coordenar a agenda ESG na Postal Saúde;
- 7.3.2. propor diretrizes, metodologias, instrumentos e revisões desta Política;
- 7.3.3. apoiar a integração da agenda ESG ao planejamento estratégico, projetos, indicadores e planos institucionais;
- 7.3.4. coordenar o monitoramento institucional da agenda ESG;

- 7.3.5. consolidar informações e reportes relacionados ao tema, subsidiando as instâncias de governança e de gestão na tomada de decisão;
- 7.3.6. apoiar as unidades internas na implementação das diretrizes ESG;
- 7.3.7. promover ações de orientação, comunicação interna e acultramento sobre ESG;
- 7.3.8. articular a integração entre ESG e temas relacionados;
- 7.3.9. propor, estruturar e coordenar uma instância de governança apropriada para a definição, execução e monitoramento da agenda ESG, contando com a participação regional das UAGs; e
- 7.3.10. tomar as medidas necessárias para promover a sinergia dos processos de inovação e ESG.

7.4. Compete às demais Unidades Administrativas Gestoras (UAGs):

- 7.4.1. incorporar as diretrizes ESG aos seus processos e rotinas;
- 7.4.2. participar junto ao representante regional nas tratativas relacionadas a ESG;
- 7.4.3. informar dados, resultados, riscos, oportunidades de melhoria e dificuldades na implementação desta Política e normativos associados; e
- 7.4.4. apoiar a unidade responsável por coordenar a agenda ESG na implementação das ações vinculadas ao tema proposto nesta Política.

7.5. As unidades envolvidas devem realizar reuniões periódicas de acompanhamento das iniciativas, visando:

- 7.5.1. o monitoramento de resultados;
- 7.5.2. a priorização de iniciativas;
- 7.5.3. a integração entre áreas;
- 7.5.4. o tratamento de riscos e dificuldades; e
- 7.5.5. a proposição de melhorias.

8. DO RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

8.1. A Postal Saúde buscará incorporar, de forma gradual, proporcional e juridicamente adequada, critérios ESG ao relacionamento com terceiros, observadas a natureza, relevância e criticidade da relação.

8.2. Sempre que pertinente ao objeto e à criticidade da relação, deverão ser observados os seguintes aspectos:

- a) integridade e reputação;
- b) conformidade legal, regulatória e trabalhista;
- c) proteção de dados pessoais e segurança da informação;
- d) compromisso com ética, não discriminação e prevenção à corrupção;
- e) práticas compatíveis com saúde, segurança, responsabilidade social e uso racional de recursos;
- f) adoção de medidas proporcionais de avaliação e monitoramento de terceiros críticos, especialmente nos temas de integridade, privacidade, segurança da informação, conformidade trabalhista e continuidade operacional;
- g) incentivo à adoção de práticas sustentáveis, éticas e responsáveis na cadeia de fornecimento, observadas a viabilidade e proporcionalidade; e

h) consideração proporcional de aspectos ambientais e sociais na cadeia de valor, quando aplicável.

9. DA COMUNICAÇÃO, TREINAMENTO E CULTURA

9.1. A Postal Saúde promoverá ações de comunicação e sensibilização sobre ESG, de forma clara, prática e aderente à realidade institucional.

9.2. Os treinamentos e ações de aculturação poderão ser integrados a iniciativas já existentes ou planejadas por outras áreas da Operadora.

9.3. A comunicação da agenda ESG deverá:

- a) evitar caráter promocional excessivo e indevido;
- b) prevenir greenwashing; e
- c) garantir coerência com as práticas, evidências e resultados.

9.4. A Postal Saúde poderá divulgar, de forma proporcional à sua maturidade institucional e às diretrizes estratégicas vigentes, informações relacionadas à evolução, resultados e principais iniciativas de sua agenda de sustentabilidade e governança.

9.5. Os reportes poderão integrar relatórios institucionais, relatórios de gestão, apresentações corporativas ou outros instrumentos de prestação de contas.

9.6. As divulgações relacionadas à agenda institucional deverão observar critérios de consistência, transparência, razoabilidade e aderência às evidências disponíveis.

10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Esta Política deverá ser aplicada em conjunto com o Estatuto Social, Manual de Alçadas, Código de Conduta, Ética e Integridade, Programa de Integridade, Política de Governança Corporativa, Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, Política de Consequências e Política de Segurança da Informação, além dos demais normativos internos e externos pertinentes.

10.2. O descumprimento desta Política pode ensejar as medidas previstas na Política de Consequências.

10.3. Na hipótese de conflito entre esta Política e normativos específicos, prevalecerá a norma mais específica, sem prejuízo da observância dos princípios ESG aqui estabelecidos.

10.4. Esta Política será revista sempre que houver alteração relevante do ambiente regulatório, institucional ou estratégico, ou quando identificado aprimoramento necessário, observadas as instâncias competentes de governança para sua aprovação e atualização.

10.5. A implementação desta Política observará princípio da proporcionalidade, considerando maturidade institucional, capacidade operacional e contexto do setor de autogestão.

11. DOS DOCUMENTOS ASSOCIADOS

11.1. DOS DOCUMENTOS INTERNOS

Constituem documentos internos associados a esta Política, sem prejuízo de outros vigentes ou que venham a ser elaborados ou revisados:

- 11.1.1. Estatuto Social;
- 11.1.2. Regimento Interno Assembleia Geral - ASGER;
- 11.1.3. Regimento Interno Conselho Deliberativo - CODEL;
- 11.1.4. Regimento Interno Conselho Fiscal - COFIS;

- 11.1.5. Regimento Interno Diretoria Executiva - DIREX;
- 11.1.6. Regimento Interno do Comitê de Ética e Disciplina (COEDI);
- 11.1.7. Código de Conduta, Ética e Integridade;
- 11.1.8. Programa de Integridade;
- 11.1.9. Matriz de Atribuições da Postal Saúde;
- 11.1.10. Plano Estratégico da Postal Saúde;
- 11.1.11. Política de Governança Corporativa;
- 11.1.12. Política de Segurança da Informação;
- 11.1.13. Política Anticorrupção;
- 11.1.14. Política de Diligências;
- 11.1.15. Política de Respostas a Incidentes;
- 11.1.16. Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais;
- 11.1.17. Política de Consequências;
- 11.1.18. Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- 11.1.19. Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro; e
- 11.1.20. Manual de Alçadas.

11.2. DOS DOCUMENTOS EXTERNOS

Constituem documentos externos associados a esta Política, sem prejuízo de outros normativos, referenciais e boas práticas aplicáveis:

- 11.2.1. legislação e regulamentação aplicáveis ao setor de saúde suplementar;
- 11.2.2. Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em especial as relacionadas à governança, gestão de riscos, acreditação e autogestão;
- 11.2.3. legislação aplicável à proteção de dados pessoais e à segurança da informação;
- 11.2.4. legislação aplicável à integridade, prevenção à corrupção, conflito de interesses e responsabilização de pessoas jurídicas;
- 11.2.5. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), como referencial orientador, quando cabível;
- 11.2.6. Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC);
- 11.2.7. ABNT NBR ISO 37000 — Governança de organizações; e
- 11.2.8. demais normas técnicas, guias, manuais e referenciais nacionais e internacionais considerados pertinentes pela Postal Saúde.

11.3. Os documentos associados a esta Política deverão ser observados de forma complementar e sistemática, prevalecendo, em caso de conflito, o instrumento normativo mais específico, sem prejuízo da observância dos princípios e diretrizes desta Política.