

Código de

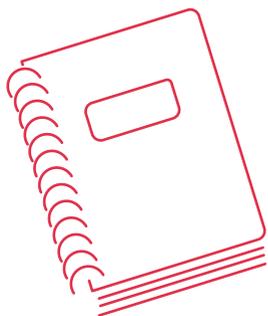
# ÉTICA E CONDUTA



**Unimed**   
Encosta da Serra

# SUMÁRIO

O PORQUÊ DE UM CÓDIGO DE ÉTICA.....	03
PALAVRA DO PRESIDENTE.....	05
RECURSOS HUMANOS: SELEÇÃO E RECRUTAMENTO.....	06
TRATAMENTO.....	06
RELACIONAMENTO.....	06
LEGISLAÇÃO.....	07
TODOS FAZEM A SUA PARTE.....	07
APRIMORAR SEMPRE.....	08
SIGILO.....	08
PARECE ÓBVIO, MAS É PRECISO DESTACAR.....	09
RELAÇÕES COMERCIAIS.....	10
RELAÇÕES COM CLIENTES.....	11
RELAÇÕES COM FORNECEDORES.....	11
RELAÇÕES COM O MERCADO.....	12
PRESENTES.....	12
CONFLITO DE INTERESSES.....	13
CORRUPÇÃO.....	14
SIGILO.....	15
LPGD.....	16
MANUAL E COMUNICAÇÃO - COLABORADORES.....	17
ESTATUTO COOPERADOS.....	18
POLÍTICA.....	18
ATIVIDADES SOCIAIS E VOLUNTÁRIAS.....	19
COMUNICAÇÃO.....	19
FOTOS E MÍDIAS SOCIAIS.....	20
INVENTÁRIO E UTILIZAÇÃO.....	21
COMPUTADORES.....	22
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.....	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23



## O PORQUÊ DE UM CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

---

São substanciais os números da Unimed em todo o Brasil: 345 cooperativas, mais de 155 mil médicos cooperados e 100 mil empregos diretos formam a maior rede de atendimento médico da saúde privada no país. Somando-se a esses dados os milhares de fornecedores e parceiros unidos ao sistema, temos um universo muito rico de relações, culturas, empresas e, principalmente, pessoas.

É neste grande contexto que está a Unimed Encosta da Serra, com sede em Taquara, e que desde a sua fundação preza pelas melhores práticas em seu trabalho com todos os seus públicos, em sintonia com os valores e preceitos do Sistema Unimed. Nossa credibilidade e reputação foram construídas dia a dia respeitando princípios importantes, que muitas vezes não estavam escritos, mas que estiveram presentes desde sempre em nossa essência.

Para organizar estas informações e poder apoiar cooperados, colaboradores, fornecedores e clientes em suas ações, criamos este Código de Conduta. Em um mundo cada vez mais rápido e repleto de informações, meios e plataformas, termos um documento como este configura-se como um registro importante para o balizamento de decisões, a reflexão sobre a cultura da empresa e o direcionamento profissional a que se propõe a Unimed Encosta da Serra junto aos seus parceiros.



## O PORQUÊ DE UM CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

---

Relatos sobre condutas em desacordo com o este Código de Conduta podem ser enviados pelo site da Unimed Encosta da Serra, no link Unimed ES > Canal Confidencial. A cooperativa assegura total sigilo sobre relatos enviados por meio deste contato.

Os relatos realizados no Canal Confidencial são destinados ao Presidente da cooperativa, que irá avaliar e destinar a denúncia ao líder responsável para averiguação. Caso ocorram situações inesperadas, para as quais não temos respostas imediatas ou previstas neste código, o caminho será sempre o diálogo com a sua liderança, com as áreas de suporte e com o setor de Recursos Humanos.

As lideranças, áreas de suporte e Recursos Humanos da Unimed ES referenciadas neste Código podem esclarecer quaisquer dúvidas, bem como sobre demais diretrizes contidas nos documentos da cooperativa, responsabilidades, comportamentos e posicionamento no ambiente de trabalho.

Este Código será revisado a cada dois anos ou atualizado quando necessário.

2ª Edição

Revisada e atualizada

Abril de 2021



## PALAVRA DO PRESIDENTE

---

Baseamos a produção do Código de Conduta da Unimed Encosta da Serra na cultura da integridade. Foi ela, a integridade, que deu base a toda a nossa história, resultando na credibilidade que temos e que é um de nossos principais ativos.

Temos muito orgulho do modo como pensamos, nossas práticas e o direcionamento profissional com que conduzimos todos os nossos processos. Por isso, criamos este documento, de modo que se deixem registradas nossas orientações para as situações em que possam ocorrer dúvidas na rotina de cooperados, colaboradores, fornecedores e clientes.

Vivemos um mundo rápido, com multiplicação de informações a cada segundo e onde a exposição de mídia é constante, tanto para marcas como para pessoas. Mesmo com mudanças praticamente instantâneas na comunicação – e suas consequências para toda a sociedade –, acreditamos que há pilares sólidos ligados aos nossos valores e princípios e que são inflexíveis para a boa condução do nosso trabalho. Esperamos, com esta publicação, facilitar o acesso a este posicionamento que dá base a tudo o que fazemos, desde 1993.

**Dr Dirceu Marílio Martins Filho**

Presidente do Conselho de Administração da Unimed Encosta da Serra



## RECURSOS HUMANOS: SELEÇÃO E RECRUTAMENTO

Todos os processos de recrutamento de novos colaboradores para a Unimed Encosta da Serra deverão atender exclusivamente requisitos técnicos, conforme demandas e características da vaga em aberto. O mesmo se dará sobre seleções internas e de promoção.



## TRATAMENTO

Todas as pessoas que atuam na Unimed Encosta da Serra devem buscar relacionar-se de forma cordial, justa e equilibrada umas com as outras e com demais públicos próximos à cooperativa. Respeito, bom senso e paciência devem sempre pautar o tratamento entre pares, colegas e gestores, com foco em uma conduta profissional respeitosa em todos os níveis hierárquicos. O assédio – de qualquer natureza – é inaceitável na Unimed Encosta da Serra.



## RELACIONAMENTO

A Unimed Encosta da Serra não admite que haja discriminação em função de sexo, raça, posicionamento político, idade, estado civil ou condições físicas entre (ou junto de) seus cooperados, colaboradores ou fornecedores.

Essa determinação se dá em todas as vias de relacionamento, em qualquer ambiente que componha o espectro de trabalho da cooperativa.



## LEGISLAÇÃO

Deverão ser integralmente respeitadas as disposições da lei no relacionamento da Unimed Encosta da Serra com seus cooperados, colaboradores, fornecedores e clientes, e vice-versa. Respeito sobre remuneração, jornada de trabalho, contratos, convenções trabalhistas, pagamentos adicionais, verbas rescisórias e todos os outros pontos deste tema serão rigidamente cumpridos pela cooperativa.



## TODOS FAZEM A SUA PARTE

Para que se faça cumprir integralmente a legislação, é importante que qualquer irregularidade seja comunicada pelo cooperado, colaborador, fornecedor ou cliente. Para isso, destacamos que é fundamental que todos assumam o compromisso de alertar a gestão da cooperativa sobre o descumprimento de leis ou quaisquer outros dispositivos deste Código de Conduta, comunicando gestores ou superiores sobre a situação em curso.



## APRIMORAR SEMPRE

Como vimos até aqui, o incentivo às melhores práticas de conduta dentro da Unimed Encosta da Serra deve ser de todos, diariamente, em uma construção coletiva em benefício da cooperativa e do bem-estar de todos que nela atuam. Neste sentido, cabe destacar que cada cooperado ou colaborador deve buscar a melhoria constante do ambiente de trabalho da Unimed Encosta da Serra, sem insinuações ou comentários sobre a vida privada das pessoas sem a presença delas (sejam colegas ou não) – a popular “fofoca”.



## SIGILO

Para a Unimed Encosta da Serra, o sigilo da informação é extremamente importante. Seja em qualquer área de atuação da cooperativa – no setor médico, financeiro, atendimento, recursos humanos ou outro – é fundamental que nenhum dado seja compartilhado fora das demandas estritamente profissionais da empresa.



## PARECE ÓBVIO, MAS É PRECISO DESTACAR

A Unimed ES não utiliza qualquer forma de trabalho forçado, infantil ou escravo e não se relaciona com clientes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços que utilizam mão-de-obra nessas condições ou fora das diretrizes definidas pela Consolidação das Leis de Trabalho. Como instituição laica, que respeita todas as crenças e manifestações religiosas, a Unimed ES entende que seus públicos devem atuar da mesma forma.

Nas dependências da Unimed Encosta da Serra e a qualquer horário, em qualquer lugar enquanto o cooperado ou colaborador estiver a serviço da cooperativa, é proibido:



- portar ou armazenar armas de fogo e armas brancas;



- portar ou consumir drogas ilícitas; estar sob o efeito de drogas ilícitas;



- portar ou consumir bebidas alcoólicas, salvo em eventos sociais promovidos pela cooperativa (fora do horário de expediente e com a recomendação de consumo moderado); estar sob o efeito de álcool;



- fumar (nas dependências da Unimed Encosta da Serra);

- praticar quaisquer outros atos ilícitos.



## RELAÇÕES COMERCIAIS

---

Ao primeiro olhar, “relações comerciais” pode parecer simplesmente uma relação de entrega de produto/serviço e respectivo pagamento. Mas, não. É muito mais do que isso. As relações comerciais estão em todas as pontas de atividade de qualquer empresa, pois dizem respeito a negócios, imagem, reputação, pessoas.... enfim, têm a ver com a construção de histórias. Por isso, cooperados e colaboradores devem ter claro que as relações comerciais estão em quase tudo o que as empresas executam, ou seja, nos detalhes do trabalho de cada um. Buscar relações justas, em concordância com a legislação vigente, deve estar na pauta constante de todos os atores de nosso sistema. Neste contexto, é válido destacar que jamais se deve efetuar ou receber pagamentos impróprios ou duvidosos buscando beneficiar a cooperativa, a si ou a terceiros, seja em qualquer esfera (poder público, privado, terceiro setor ou pessoal).

## Relações com clientes

Há mais de uma década que a Unimed Encosta da Serra investe esforços na qualidade e na satisfação de clientes. Não é à toa que a cooperativa tem tantos reconhecimentos neste campo, como a certificação ISO 9001:2015 e o selo Ouro no Programa de Acreditação de Operadoras da ANS. Assim, cabe a cada cooperado e colaborador manter e aperfeiçoar esta cultura de cuidado e atendimento de excelência. Tratar o cliente com respeito, zelo, eficiência e ética estão nesta esfera de relacionamento, buscando respostas e soluções – ou encaminhamentos adequados – para as demandas recebidas.

## Relações com fornecedores

Sabemos que uma série de quesitos devem ser avaliados na hora da escolha de um fornecedor: preço, prazo, qualidade, disponibilidade e reputação são alguns deles. Não será necessariamente o mais barato, ou o de entrega mais rápida, que será o escolhido na hipótese de uma seleção. A escolha deverá ser baseada em critérios técnicos, buscando o melhor resultado para os objetivos da Unimed Encosta da Serra, respeitando o serviço ou o produto a ser entregue e com ampla análise sobre todas as variáveis.

Recomenda-se a disposição prévia e transparente dos requisitos para a seleção de fornecedores, de modo a se obter um processo idôneo de contratação, em sintonia com a livre concorrência. É importante que todos os fornecedores tenham regularidade fiscal e não possuam restrições junto a órgãos oficiais.

Fornecedores que sejam familiares de cooperados ou colaboradores não estão impedidos de participar de processos de seleção e cotação na cooperativa, bastando que haja clareza desta condição no ato da apresentação do produto ou serviço e ciência de que ela em nada influencia a decisão sobre sua contratação ou não, sem que jamais se usem informações privilegiadas para tal concorrência.

## Relações com o mercado

Como em toda indústria, a Unimed Encosta da Serra tem concorrentes, cujo tratamento por parte de cooperados e colaboradores deve ser cordial e respeitoso, como ocorre com todos os públicos e parceiros da cooperativa. As relações diretas com concorrentes, no entanto, devem obedecer limites éticos: não é permitido estabelecer acordo com concorrentes com vistas à fixação de preços ou divisão de mercado.



## PRESENTES

Temos muito orgulho de nossas equipes. Sabemos da dedicação de cooperados e colaboradores em suas rotinas, buscando entregar o melhor a todos os nossos públicos. Por isso, é natural que sejam entregues lembranças e/ou brindes para nossas equipes eventualmente por parte de clientes, fornecedores ou parceiros, como forma de reconhecimento ou agradecimento. Estes presentes podem ser aceitos, contanto que:

- não ultrapassem o valor equivalente ou próximo a R\$ 100;
- sejam uma manifestação explícita de agradecimento, carinho,

propaganda, divulgação ou promoção relativa a uma data específica;

- não exerçam qualquer influência ou diferenciação no tratamento do cliente ou fornecedor que entregou a lembrança.

Itens que não atendam às especificações citadas acima deverão ser devolvidos, com respectiva carta de agradecimento e justificativa.



## CONFLITO DE INTERESSES

Dos conselheiros, dirigentes, cooperados, colaboradores e terceiros da Unimed Encosta da Serra espera-se atuação em conformidade com os mais altos padrões de integridade pessoal e profissional, além da plena aderência às leis, políticas e às normas internas.

Já citamos anteriormente alguns pontos específicos sobre os quais cooperados, colaboradores e fornecedores devem dedicar um olhar cuidadoso para evitar quaisquer conflitos com os valores da Unimed Encosta da Serra e, assim, adotar de forma plena este Código de Conduta. A seguir, citamos algumas outras situações que podem vir a ocorrer em sua rotina e sobre as quais deve-se refletir e evitar:

- aceitar participar de evento proporcionado por fornecedor ou outro parceiro em que haja despesas acima de R\$ 100 pagas por este;
- utilizar os recursos da Unimed Encosta da Serra (como computador, papelaria, carro ou mesmo cargo) para atender a interesses particulares;

- usar informações confidenciais da Unimed Encosta da Serra para atender a interesses particulares;
- interesse pessoal que possa afetar a capacidade de avaliação de determinado negócio de interesse da cooperativa;
- contratar um familiar como seu colaborador direto, ou tentar influenciar seu colega ou outro gestor para que faça a contratação;
- deter participação societária em empresa que preste serviços à Unimed Encosta da Serra;
- manter atividade que afete negativamente seu desempenho junto à Unimed Encosta da Serra.

#### **Medidas a seres tomadas:**

- Comunicar aos superiores diretos qualquer situação de conflito de interesses ou potencial de conflito;
- Registrar ocorrência por meio do canal confidencial caso o conflito não seja manifestado pelo responsável;
- Ter isenção nas decisões que envolvam conflitos de interesse, se abstendo de participar do processo e declarando a existência de potencial conflito.



## **CORRUPÇÃO**

A Unimed Encosta da Serra proíbe atos de fraude ou corrupção, suborno ou sonegação fiscal, direta ou indiretamente. Para detalhes, veja Lei Anticorrupção 12.846/2013.

A cooperativa não poupará esforços para estar em conformidade com as boas práticas para o combate à corrupção, adotando medidas preventivas como controles internos efetivos,

Canal de Denúncias, treinamento no Código de ética e conduta pra todo público alvo. Bem como irá desenvolver um Programa de Integridade.

A Unimed Encosta da Serra/RS se compromete a cumprir todas as leis antissuborno e anticorrupção vigentes e a exigir que terceiros e parceiros comerciais que atuam em seu nome também respeitem as leis e sigam as diretrizes firmadas neste código e nas políticas internas.

A Unimed ES não tolerará que seus dirigentes, cooperados, colaboradores e terceiros ofereçam ou paguem subornos a representantes dos setores públicos ou privado. Ou, ainda, forneçam qualquer cortesia comercial com o propósito de influenciar decisão ou induzir a realização de negócios com a cooperativa.



## SIGILO

- Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);
- Manter as informações na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da Cooperativa;
- Não tecer comentários sobre o negócio, as atividades da Cooperativa e clientes que utilizam os serviços da Cooperativa em ambientes não apropriados;

- Obter autorização prévia de toda a cadeia deliberativa para promover palestras, conferências, apresentações, publicações ou artigos que alcancem o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed ES;
- Obter autorização prévia de toda cadeia deliberativa para realizar ou fornecer para terceiros materiais para desenvolvimento de trabalhos acadêmicos;
- Destruir documentos que contenham informações confidenciais e que serão descartados;
- Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas;
- Reportar o mais rápido possível à área de tecnologia qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas;



## LGPD – Lei Geral de Proteção de dados

A Unimed Encosta da Serra declara seu compromisso com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, sendo esta legislação considerada como parte integrante da nossa cultura organizacional. Serve de diretriz para todos os comportamentos e atitudes dos nossos profissionais vinculados, direta ou indiretamente, na prestação de serviços aos nossos clientes e/ou usuários.

O respeito aos dados pessoais já é prática recorrente em nosso histórico como instituição, e a LGPD vem como

complemento importante e, ao mesmo tempo, como respaldo para nossas práticas de gestão.

Todo e qualquer configuração de vazamento de dados deverá ser informado pelo e-mail [dpo@unimed-es.com.br](mailto:dpo@unimed-es.com.br) ou pelo fone (51) 99328-7867, para que possamos atuar na regularização do fato de imediato, não sendo admitidas omissões de qualquer natureza, eis que a transparência é diretriz para assuntos relacionados com a LGPD.



## MANUAL E COMUNICAÇÃO COLABORADORES

O Manual do Colaborador (disponível na intranet) é o documento base que dispõe de uma série de instruções sobre rotinas da Unimed e seus colaboradores, como férias, benefícios, meios de comunicação e outros.

Vale destacar que colaboradores não devem atuar em qualquer outro segmento cujas atividades possam, de alguma forma, comprometer a integridade, a confidencialidade e a segurança da cooperativa. Também na intranet são publicadas periodicamente informações importantes, de interesse dos colaboradores.



## ESTATUTO – COOPERADOS

O Estatuto da Unimed Encosta da Serra é o documento base para que cooperados entendam em detalhes o funcionamento da cooperativa. Está disponível no Canal do Cooperado. A comunicação da Unimed Encosta a Serra com seus cooperados é constante e se dá por meio de e-mail marketing e encontros presenciais (dentre os quais assembleias) previamente comunicados. A cooperativa dispõe também de uma secretaria exclusiva para atendimento ao cooperado.



## POLÍTICA

Desde as primeiras páginas deste Código de Conduta, deixamos bem clara a nossa intolerância à discriminação de qualquer gênero, inclusive sobre posicionamento político. É natural, portanto, que não haja qualquer restrição da Unimed Encosta da Serra à vontade de seus colaboradores e cooperados

de participarem de manifestações políticas, partidos ou quaisquer encontros do gênero. É vedado, no entanto:

- usar o nome da Unimed nestas atividades;
- estar vestindo o uniforme da Unimed em quaisquer atividades de cunho político;
- promover ações políticas dentro do ambiente da cooperativa ou em horário de expediente;
- tentar persuadir colegas no ambiente ou horário de trabalho para que participem de atividades do gênero.



## ATIVIDADES SOCIAIS E VOLUNTÁRIAS

Existe a promoção e execução de atividades próprias da Unimed Encosta da Serra em questões sociais e de voluntariado, buscando arrecadação de recursos, doações e serviços para entidades assistenciais da região. A participação de cooperados e colaboradores nestas ações e projetos é naturalmente estimulada. Atividades de cunho social e voluntário fora do âmbito de promoção da Unimed Encosta da Serra também são incentivadas, desde que atentadas as mesmas observações previamente dispostas no item anterior.



## COMUNICAÇÃO

A Unimed Encosta da Serra segue um rígido padrão de comunicação estabelecido pela Unimed do Brasil, com vistas a manter a coerência e a unidade da marca Unimed em todo o Brasil – o que traz benefícios em marketing e identificação com o cliente e a sociedade.

A chamada Central da Marca dispõe de todas as cores, fontes, tom de voz, manuais de redação, direcionamentos publicitários e outros pontos sensíveis que dão norte ao trabalho de comunicação de todas as Unimed do país. Por isso, é tão importante que a comunicação social da Unimed Encosta da Serra

seja sempre executada e aprovada por sua respectiva diretoria (Desenvolvimento), que é a única área habilitada a fazer postagens nas mídias sociais em nome da Unimed Encosta da Serra, produzir publicações da cooperativa, desenhar anúncios e outras peças de comunicação social, entre outras atribuições exclusivas de publicidade, propaganda, jornalismo e relações públicas. Falar oficialmente em nome da cooperativa é uma atribuição determinada e exclusiva aos porta-vozes, cuja consulta de indicação deve ser feita junto à presidência.



## FOTOS E MÍDIAS SOCIAIS

A Unimed Encosta da Serra não proíbe o registro fotográfico nas dependências da cooperativa, entretanto, recomenda aos seus colaboradores e cooperados que a publicação de fotografias nas mídias sociais seja realizada com grande cautela. Lembre-se de nunca, sob hipótese alguma, expor pacientes ou documentos internos em seu perfil pessoal – afinal todos somos responsáveis pela imagem e reputação da nossa cooperativa.



## INVENTÁRIO E UTILIZAÇÃO

Zelar pela conservação dos bens da Unimed Encosta da Serra é uma tarefa de todos os cooperados e colaboradores. Todos os dias, precisamos de um olhar atento e cuidadoso às máquinas que utilizamos em nosso trabalho, aos móveis e imóveis que nos permitem um ambiente laboral agradável e às possibilidades de melhorias, que devem sempre ser comunicadas aos gestores. A manutenção e o aprimoramento precisam estar conosco, sempre, em tudo o que fazemos.

Todos estes recursos devem ser usados exclusivamente para fins profissionais, sendo vedada a utilização de computadores, telefone, automóvel, material médico, papelaria ou quaisquer outras ferramentas para fins particulares. É importante separar o profissional do privado e, por isso, recomendamos também que o endereço da Unimed Encosta da Serra seja utilizado exclusivamente para o recebimento de itens, correspondências e demandas ligadas ao trabalho.



## COMPUTADORES

Quem utiliza computadores no ambiente de trabalho da Unimed Encosta da Serra deve estar ciente de que a cooperativa pode fazer o acompanhamento do uso destes equipamentos por ferramentas de rastreamento de utilização online e off-line. O bloqueio para acesso a determinados websites também pode ser feito. O correio eletrônico (domínio da Unimed Encosta da Serra) é para uso exclusivo profissional e pode ser acessado pela cooperativa sem aviso prévio. Nos computadores da cooperativa e quaisquer outros dispositivos em suas dependências e/ou no horário de expediente, não é permitido que sejam acessados conteúdos de cunho racista, sexista, pornográfico, ilegal ou quaisquer outros que sejam contrários às leis ou aos valores morais da sociedade.



## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A palavra saúde está em tudo o que fazemos. Logicamente, precisamos iniciar este posicionamento com o nosso trabalho, com o cuidado com os nossos cooperados e colaboradores, os quais devem seguir todos os procedimentos e processos de saúde e segurança no trabalho. PCMSO, PPRA, uso indiscutível de EPIs e outras medidas entram neste campo do Código de Conduta da Unimed Encosta da Serra.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Código de Conduta fornece informações relevantes para que cooperados e colaboradores possam refletir em possíveis situações conflitantes. Queremos que este documento seja um norte para a tomada de decisões e também apoie a cooperativa em seu aprimoramento constante; por isso, o Código de Conduta é uma publicação sempre aberta a novas contribuições. Havendo possibilidade de melhorias ou novos pontos a serem abordados por esta publicação, envie um e-mail para [desenvolvimento@unimed-es.com.br](mailto:desenvolvimento@unimed-es.com.br). E lembre-se: na dúvida, consulte sempre a nossa Identidade Organizacional:

## **NEGÓCIO**

Segurança e Soluções em Saúde.

## **PROPÓSITO**

Dedicação e Qualidade, no cuidar das pessoas.

## **MISSÃO**

Assegurar soluções em saúde com serviços de excelência, valorizando o trabalho médico.

## **VISÃO**

Ser centro de excelência em soluções em saúde na área de ação, com autonomia sustentável.

## **VALORES**

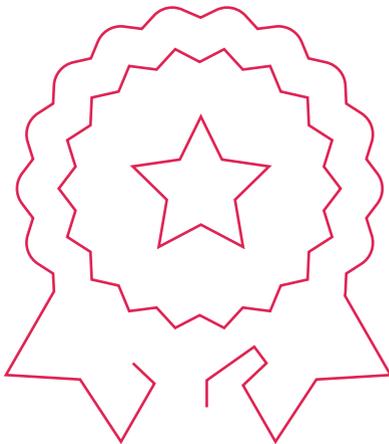
- Ética
- Flexibilidade
- Qualidade
- Inovação
- Atitude com atendimento humanizado
  - Dedicação Cooperativista
- Responsabilidade Socioambiental

## POLÍTICA DA QUALIDADE

Trabalhar pela melhoria contínua, gerenciando o risco e garantindo a qualidade dos processos com foco na satisfação dos cooperados e clientes.

## OBJETIVOS DA QUALIDADE

- Sustentabilidade do Negócio
- Garantir a Satisfação dos Cooperados e Clientes
  - Gerenciamento do Risco Corporativo
    - Melhoria Contínua
    - Gestão de Pessoas



**Unimed** |   
Encosta da Serra