

Código de *Conduta*

Unimed 
Oeste do Paraná

somos
CCOP 



PALAVRA DO PRESIDENTE

Prezados Cooperados, Colaboradores e Parceiros:

É com grande satisfação que apresentamos a revisão do Código de Conduta da Unimed Oeste do Paraná, um documento fundamental que reflete a essência e os valores da nossa cooperativa.

Este Código foi cuidadosamente elaborado para reunir os princípios e orientações que devem reger a atuação de todos que, de alguma forma, representam a Unimed Oeste do Paraná. Ele é a bússola que nos direciona a manter os mais elevados padrões de ética, transparência e responsabilidade em todas as nossas atividades.

Mais do que um simples conjunto de regras, o nosso Código de Conduta é um guia prático para as nossas relações profissionais. Ele deve nortear cada decisão, cada atitude e cada interação no nosso dia a dia, garantindo que o cuidado, a integridade e o respeito estejam presentes em todos os níveis.

Contamos com o compromisso de cada um de vocês para vivenciar e aplicar os valores contidos neste documento. A sua adesão é crucial para continuarmos construindo uma cooperativa cada vez mais forte, justa e confiável.

Leia o Código de Conduta na íntegra e integre seus preceitos à sua rotina. Juntos, consolidaremos a Unimed Oeste do Paraná como um exemplo de conduta e excelência.



Dr. Marco Aurélio Farinazzo
Presidente e Diretor da Saúde
Unimed Oeste do Paraná



Unimed Oeste do Paraná 2023 – 2027

Estrutura de Governança

Dr. Marco Aurélio Farinazzo

Presidente e Diretor de Saúde

Dr. Rodrigo Otavio Gama França

Diretor de Mercado

Dr. Henrique Bertassoni Alves

Diretor Administrativo e Financeiro

Conselhos

Conselho de Administração

Dr. Marcelo Yuji Cinagava

Dr. Jose Augusto de Oliveira Monteiro

Dr. Maurício Diegoli Moritz

Dra. Andrea Leda Klos

Dr. Emilio Driessen Junior

Dra. Adriana Zanella Borba

Conselho Técnico

Dr. Wil Oliveira da Costa

Dr. Flavio Carmelo Sampaio Saraiva

Dr. Luiz Gustavo Deconto Neves

Dr. Paulo Tranmontin Marques

Dr. João Augusto Hidalgo Barros Abomora

Dr. Antonio Ricardo Andrade Souza

Conselho Fiscal 2025/2026

Dr. Guilherme Casagrande

Dr. Sidinei Elzinga Rimoldi

Dr. Hélio Toshikazu Okamura

Dr. Agnaldo Cristiano Prezoto

Dra. Nádia Lorena Gonzales Mendoza

Dr. José Eneron da Silva Telles



ESSÊNCIA UNIMED



Crenças

A vida é o bem maior do ser humano. A vida boa deve ser possível para todos. Saúde é condição essencial para uma vida boa. A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

Propósito

Aqui tem Unimed. Proporcionar saúde com excelência e sustentabilidade, valorizando clientes, cooperados e colaboradores.

Princípios

Ser referência regional na promoção da saúde e no cuidado ao beneficiário, promovendo o envolvimento do cooperado através dos princípios cooperativistas.

Valores

- Cooperação;
- Ética;
- Qualidade;
- Comprometimento;
- Visão inclusiva;
- Sustentabilidade.

Negócio

Cooperativa médica, saúde e sustentabilidade.

Política da Qualidade:

A Política da Qualidade da Unimed Oeste do Paraná busca promover a melhoria contínua dos serviços prestados, visando qualidade, satisfação dos clientes internos e externos, proporcionando a evolução de nossos processos e serviços de modo sustentável, com foco no fortalecimento da cultura cooperativista.



SISTEMA UNIMED E UNIMED OESTE DO PARANÁ



O Sistema Unimed, composto por Singulares, Federações, Sociedades Auxiliares e Confederação Nacional das Cooperativas Médicas, nasceu com a fundação da Unimed Santos, no estado de São Paulo, pelo Dr. Edmundo Castilho em 1967, devido a insatisfação com as más condições de atendimento oferecidos pelo sistema público de saúde.

Com o objetivo de oferecer alternativas que mitigassem os problemas do atendimento à saúde na região, foi fundada em 1º de julho de 1983 com a participação de 26 médicos, a Unimed Oeste do Paraná. Sendo que, a sua fundação representou a concretização do ideal de implantar um sistema de saúde no qual o médico fosse remunerado dignamente e a população fosse bem atendida.

A Unimed Oeste do Paraná se destaca por sua dedicação em proporcionar soluções em saúde de excelência para toda a região, abrangendo doze cidades. Através de suas unidades próprias estrategicamente localizadas, a Unimed garante atendimento de alta qualidade, eficiência e economia significativa para seus clientes, fortalecendo o ecossistema de saúde com inovação constante. Além dos planos de saúde, nossos serviços prestados são:

- Laboratório;
- Centro de Atenção à Saúde – CAS;
- Clínica Multiprofissional;
- Núcleo de Atendimento em Terapias Especiais – NATE.



Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVOS DO CÓDIGO DE CONDUTA	7
A QUEM SE APLICA	7
NOSSA RESPONSABILIDADE PELO CÓDIGO DE CONDUTA	8
COMPROMISSO COM A SOCIEDADE E OS DIREITOS HUMANOS	8
CORRUPÇÃO E FRAUDE	8
REPORTE ÀS AUTORIDADES	9
CUIDADOS COM A PROPRIEDADE INTELECTUAL	9
DIREITOS HUMANOS	10
NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS E NO LOCAL DE TRABALHO	11
CONSELHEIROS E DIRIGENTES	11
COOPERADOS E ASPIRANTES	12
COLABORADORES	13
PRESTADORES DE SERVIÇO DA REDE CREDENCIADA	14
O DEVER COM A PRIVACIDADE DOS DADOS PESSOAIS, UTILIZAÇÃO DE INTERNET E REDES SOCIAIS	14
NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO EXTERNO	15
RELACIONAMENTO COM CLIENTES	15
CUIDADO COM A MARCA UNIMED	16
FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS	16
CONCORRENTES	16
COMUNIDADE	17
RESPONSABILIDADE AMBIENTAL	17
GOVERNO	17
DISPOSIÇÕES FINAIS	18
TERMO DE COMPROMISSO	19
REFERÊNCIAS	20





APRESENTAÇÃO

O Código de Conduta da Unimed Oeste do Paraná reúne princípios e orientações para que todas as pessoas que atuam em nome da cooperativa mantenham padrões elevados de ética, transparência e responsabilidade.

Mais do que um conjunto de regras, este documento é um guia para as nossas relações profissionais e deve nortear cada decisão e atitude no dia a dia.

Ao ingressar na Unimed Oeste do Paraná, você assume o compromisso de seguir estas diretrizes, contribuindo para a construção de um ambiente de trabalho íntegro, seguro e comprometido com o bem-estar de todos.

É importante destacar que o Código não aborda todas as situações possíveis envolvendo dilemas éticos. Em caso de dúvida, procure seu superior imediato ou entre em contato com a área de Compliance, pelo e-mail compliance@unimedmedianeira.coop.br, para obter orientação.

OBJETIVOS DO CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta da Unimed Oeste do Paraná tem como propósito orientar o comportamento ético de cooperados, colaboradores e clientes, estabelecendo diretrizes claras para que todos ajam com ética, transparência e responsabilidade. O documento promove a cooperação, o respeito mútuo e a inclusão, assegurando um ambiente de trabalho colaborativo e alinhado aos princípios cooperativistas. Também garante a qualidade e o cuidado humanizado nos serviços de saúde, seguindo elevados padrões de atendimento. Além disso, estimula o uso sustentável dos recursos, reforça a conformidade com leis e regulamentos, fortalece a reputação da Unimed Oeste do Paraná como referência em saúde e promove a confiança e a credibilidade da cooperativa. Por fim, reafirma o compromisso com a inclusão, a equidade, o respeito à diversidade e o combate a qualquer forma de discriminação.

A QUEM SE APLICA

O conjunto de normas contidas neste documento, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e a reputação da Unimed Oeste do Paraná e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços devem orientar permanentemente as condutas profissionais e pessoais de todos os públicos envolvidos. Isso inclui colaboradores efetivos, estagiários, aprendizes, integrantes da Rede Própria, diretores, conselheiros, médicos cooperados e aspirantes, fornecedores, prestadores de serviços, terceirizados, parceiros, rede credenciada, conveniados e representantes. Todos devem conhecer, seguir e aplicar as disposições deste Código de Conduta no desenvolvimento de suas atividades.



NOSSA RESPONSABILIDADE PELO CÓDIGO DE CONDUTA

Cabe a todos compreender e cumprir as leis vigentes. As responsabilidades estabelecidas neste Código de Conduta visam garantir que todos atuem de maneira ética, legal, sustentável e comprometida com os princípios cooperativistas, assegurando a qualidade dos serviços prestados e protegendo a imagem e os valores da Unimed Oeste do Paraná.

Este Código deve ser incorporado às relações profissionais e, a partir do momento em que se toma conhecimento dele, passa a ser de responsabilidade individual. A violação deste Código ou de suas políticas internas pode acarretar consequências jurídicas e comprometer a reputação da cooperativa.

Em caso de condutas que contrariem as diretrizes aqui estabelecidas, deve-se procurar o superior imediato ou utilizar o Canal de Denúncias da Unimed Oeste do Paraná. Ignorar dúvidas ou atitudes em desacordo com este Código constitui conduta inaceitável. Como todos fazemos parte deste sistema cooperativo, a responsabilidade pela aplicação e gestão do Código de Conduta é compartilhada.

COMPROMISSO COM A SOCIEDADE E OS DIREITOS HUMANOS

CORRUPÇÃO E FRAUDE

A Unimed Oeste do Paraná repudia de forma categórica qualquer ato de fraude, corrupção, suborno ou lavagem de dinheiro, seja de maneira direta ou indireta. Não compactuamos com atividades, acordos ou parcerias que envolvam práticas ilegais ou que estejam em desacordo com a legislação brasileira.

Estamos comprometidos em combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão, suborno, improbidade administrativa e crimes contra a ordem econômica e tributária, em conformidade com a Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e seu Decreto nº 11.129/2022.

Entende-se por corrupção qualquer ato de autorizar, prometer, oferecer, pagar, intermediar, aprovar, ocultar, facilitar ou aceitar vantagens indevidas, provenientes de práticas ilícitas ou antiéticas, com o objetivo de obter benefícios pessoais, comerciais ou institucionais.



É terminantemente proibida a participação em atos de corrupção ou suborno, inclusive na concessão de pagamentos, favores ou benefícios para influenciar decisões de instituições públicas ou privadas. Para tanto, todos devem:

1. Rejeitar práticas irregulares e atos de corrupção.
2. Não oferecer, prometer ou conceder vantagens indevidas a agentes públicos ou pessoas a eles vinculadas.
3. Não oferecer vantagens indevidas a concorrentes em processos licitatórios.
4. Não dificultar ou obstruir ações de fiscalização.
5. Não financiar, apoiar ou se beneficiar de atos ilícitos.
6. Comunicar de imediato qualquer situação que configure ato ilícito.

Além disso, a Unimed repudia, não apoia e não tolera práticas relacionadas à lavagem de dinheiro, que consistem em atividades destinadas a investir, ocultar, substituir ou reintegrar recursos de origem ilícita ou antiética, fazendo com que pareçam obtidos de maneira legítima e ética.

A fraude, por sua vez, é caracterizada por condutas enganosas ou de má-fé, voltadas a prejudicar terceiros e obter vantagens indevidas. No âmbito da saúde suplementar, pode manifestar-se em interações com clientes, profissionais de saúde, prestadores de serviços, fornecedores, dentro da própria cooperativa, ou em processos de licitação e contratos com órgãos públicos nacionais ou estrangeiros.

A Unimed Oeste do Paraná adota tolerância zero frente a práticas fraudulentas, corruptas ou de lavagem de dinheiro, reforçando seu compromisso com a ética, a conformidade, a sustentabilidade das operações e a continuidade do negócio, preservando sua reputação e credibilidade junto à sociedade.

REPORTE ÀS AUTORIDADES

A Unimed Oeste do Paraná se compromete em colaborar de forma plena e incondicional com investigações e fiscalizações conduzidas por órgãos, entidades ou agentes públicos, sempre que requisitada.

CUIDADOS COM A PROPRIEDADE INTELECTUAL

Toda e qualquer informação somente deve ser utilizada pelo usuário para fins profissionais, não sendo permitida a divulgação de informações sigilosas. Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização são propriedade da Unimed Oeste do Paraná, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização formal dos superiores imediatos e/ou do setor de Gestão de Pessoas pelos processos demandados da Unimed Oeste do Paraná.

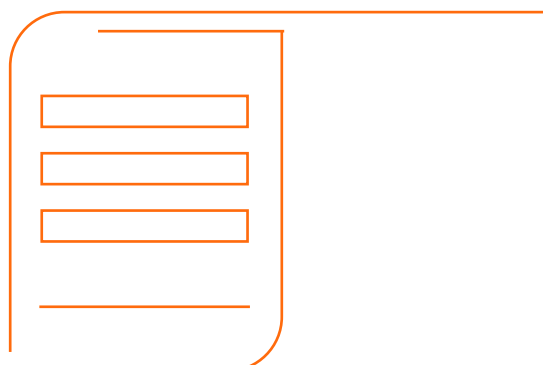


DIREITOS HUMANOS

A Unimed Oeste do Paraná está comprometida com a valorização e a promoção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente. Por meio de um ambiente de trabalho harmonioso e inclusivo, assume a responsabilidade de fomentar o respeito aos direitos individuais e fundamentais, combatendo ativamente qualquer forma de discriminação. Nossas ações incorporam os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, considerando:

- **O reconhecimento da liberdade de associação e do direito à negociação coletiva**, assegurando que colaboradores possam organizar-se livremente e que convenções e acordos coletivos sejam integralmente cumpridos;
- **A garantia da liberdade individual de voto, filiação e posicionamento político**, sem qualquer tipo de pressão, influência ou retaliação. O exercício dessa liberdade não pode resultar em favorecimento ou prejuízo profissional. É vedada a utilização da marca, dos bens ou dos recursos institucionais para manifestações políticas, propaganda eleitoral ou vinculação ideológica de qualquer natureza;
- **A proibição absoluta do trabalho infantil, forçado, compulsório ou análogo à escravidão**, em conformidade com as legislações brasileiras e com tratados internacionais, assegurando a proteção da dignidade humana em toda a cadeia de relacionamento da cooperativa;
- **O cumprimento rigoroso das normas de saúde e segurança no trabalho**, incluindo as Normas Regulamentadoras (NRs) e diretrizes de Saúde Ocupacional, a fim de garantir um ambiente laboral seguro e saudável. Cabe a todos observar os procedimentos definidos e colaborar ativamente na prevenção de riscos;
- **A valorização da liberdade de expressão e da pluralidade de ideias**, promovendo uma cultura de diálogo aberto, respeito mútuo e convivência democrática, onde opiniões divergentes possam ser expressas de forma responsável e construtiva;
- **O incentivo a um ambiente inclusivo, igualitário e livre de discriminação**, em que todas as pessoas sejam tratadas com respeito e dignidade, independentemente de raça, cor, religião, identidade de gênero, nacionalidade, orientação sexual, idade, deficiência, origem social, etnia, preferências políticas, cargo ou função.

Dessa forma, a Unimed Oeste do Paraná reafirma seu compromisso em promover relações de trabalho éticas, justas e humanas, fortalecendo a confiança, a credibilidade e a responsabilidade social da cooperativa perante seus colaboradores, parceiros e a sociedade.





NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS E NO LOCAL DE TRABALHO

A Unimed Oeste do Paraná, conduz suas atividades em estrita conformidade com as leis vigentes, com as políticas internas e com as diretrizes do Sistema Unimed, assegurando a sustentabilidade e a continuidade de seus negócios.

Reconhece que todo trabalhador tem direito a um ambiente seguro, saudável e respeitoso. Por isso, promove o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus públicos, incentivando práticas e hábitos que favoreçam o bem-estar coletivo.

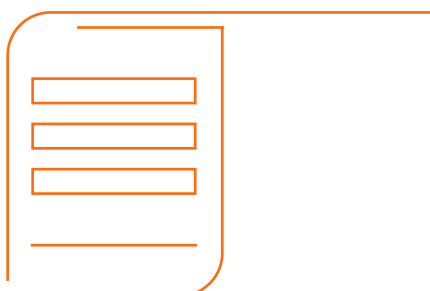
Sua atuação é pautada pelo respeito aos direitos humanos, pela valorização da diversidade e pelo compromisso com a equidade e a justiça. Defende condições dignas de trabalho e relações profissionais baseadas na ética, na inclusão e no respeito à dignidade humana.

Para zelar pela efetividade deste Código de Conduta, a cooperativa mantém um Comitê de Conduta, regido por normas próprias definidas em seu Regimento Interno. Esse Comitê é responsável por analisar violações, aplicar sanções disciplinares quando necessárias e deliberar sobre casos omissos, atuando como guardião dos princípios que sustentam a cultura organizacional e garantindo que os valores da Unimed Oeste do Paraná sejam vividos e praticados em todas as suas relações.

CONSELHEIROS E DIRIGENTES

A Unimed Oeste do Paraná atua com base em seu Estatuto Social e composição administrativa própria. A organização e a alocação dos cooperados em funções administrativas na cooperativa são responsabilidades compartilhadas pelos conselhos Administrativo, Fiscal e Técnico. Junto com a Diretoria Executiva, esses conselhos representam a classe médica cooperada, orientando suas práticas para assegurar uma governança transparente e um reporte claro aos membros societários e demais médicos cooperados.

Com um papel essencial na condução da cooperativa, conselheiros e dirigentes devem usar este Código como referência para atuar com proximidade, humanismo, cooperação, especialização e transparência. Sua conduta deve ser pautada pelo respeito, pela busca constante da verdade e pelo compromisso com a excelência na gestão, impactando tanto o planejamento estratégico quanto as operações diárias da cooperativa.





São deveres dos conselheiros e dirigentes:

- 1.** Zelar para que os colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética;
- 2.** Evidenciar sempre, em seu discurso e decisões, o compromisso com os valores e princípios da Unimed;
- 3.** Garantir o uso adequado e o cuidado com os atributos da marca Unimed;
- 4.** Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular;
- 5.** Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesses, seja próprio, seja de pessoa conhecida;
- 6.** Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública;
- 7.** Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Oeste do Paraná;
- 8.** Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente;
- 9.** Orientar profissionais sob a sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;
- 10.** Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos;
- 11.** Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação;
- 12.** Agir com ética e respeito no desempenho de suas atividades, garantindo conduta adequada em todas as interações com os diferentes públicos com os quais se relaciona;
- 13.** Observar e cumprir rigorosamente a legislação vigente e as normas internas da Cooperativa.

COOPERADOS E ASPIRANTES

O profissional da saúde que atua para o Sistema Unimed deve zelar pelo cumprimento do Código de Ética profissional da sua categoria e ao Estatuto Social da cooperativa, prestando atendimento de qualidade, humanizado e sem discriminação de qualquer natureza, seja para com outros profissionais com quem se relaciona ou com pacientes.

Os cooperados são fundamentais para a sustentabilidade do negócio, tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão da cooperativa. Sendo assim, é dever do cooperado, participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação da instituição e alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e remuneração justa.



COLABORADORES

A Unimed Oeste do Paraná reconhece que sua reputação e credibilidade são ativos essenciais. Em um mercado competitivo, a adoção de padrões éticos claros e o cumprimento rigoroso das leis e regulamentos são fundamentais para garantir a confiança de clientes, fornecedores, colaboradores e da sociedade.

Todos os profissionais devem conduzir suas atividades com integridade, respeito e responsabilidade, promovendo um ambiente ético, inclusivo e seguro. Profissionais de gestão têm papel essencial na disseminação e aplicação deste Código, estimulando o desenvolvimento pessoal e profissional, a colaboração e a observância das normas internas.

Condutas Esperadas

- Atuar com ética, transparência e respeito às leis e normas regulatórias;
- Zelar pela confidencialidade e integridade das informações e recursos da cooperativa;
- Estimular o trabalho em equipe, o respeito à individualidade e a tomada de decisões consensuais;
- Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo e inclusivo;
- Garantir imparcialidade e evitar conflitos de interesse;
- Reconhecer erros, comunicar superior hierárquico e buscar aprendizado contínuo;
- Respeitar a autoria de ideias e trabalhos alheios;
- Preservar a saúde e segurança no trabalho, comunicando riscos à CIPA ou responsáveis;
- Buscar continuamente atualização e capacitação profissional, comunicando limitações quando necessário.

Condutas Proibidas

- Atuar de forma antiética, sem análise crítica ou em desacordo com a legislação;
- Praticar discriminação, assédio moral ou sexual, bullying ou qualquer forma de intimidação;
- Aceitar vantagens indevidas, abusar da posição hierárquica ou estabelecer privilégios indevidos em relações comerciais;
- Violar políticas de compras, contratação de terceiros ou normas de segurança da informação;
- Compartilhar informações confidenciais ou estratégicas sem autorização;
- Utilizar a marca Unimed de forma incompatível com seus valores, inclusive em mídias sociais;
- Oferecer presentes ou hospitalidades a agentes públicos com objetivo de obter vantagens;
- Usar ou estar sob efeito de álcool, drogas não prescritas ou substâncias controladas durante atividades profissionais;
- Compartilhar senhas ou acessos pessoais a sistemas e recursos da cooperativa.



PRESTADORES DE SERVIÇO DA REDE CREDENCIADA

A Unimed Oeste do Paraná espera que seus prestadores de serviços da rede credenciada, incluindo clínicas de terapias, clínicas de imagem, centros oncológicos, laboratórios e hospitais listados no guia médico, adotem boas práticas de conduta no atendimento aos clientes.

Todas as condutas esperadas, bem como as diretrizes específicas para a rede credenciada, estão detalhadas no Manual do Prestador, disponível no site institucional, por meio do link: [Governança e Compliance – Unimed Oeste do Paraná](#).

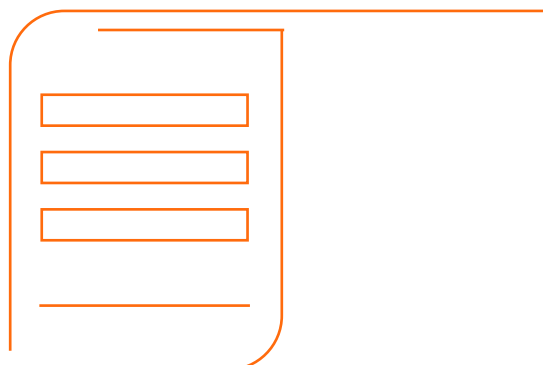
O DEVER COM A PRIVACIDADE DOS DADOS PESSOAIS, UTILIZAÇÃO DE INTERNET E REDES SOCIAIS

A Unimed Oeste do Paraná realiza o tratamento de dados pessoais em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018), normas regulamentares aplicáveis, a Política de Privacidade e a Política de Segurança da Informação da cooperativa. A proteção dessas informações é responsabilidade de todos os colaboradores, cooperados e terceiros vinculados à instituição.

A cooperativa adota diretrizes que asseguram a privacidade, integridade e segurança dos dados de clientes, colaboradores, cooperados, prestadores, fornecedores e demais públicos, garantindo que seu uso seja responsável, restrito a finalidades legítimas e compatível com as atividades da organização. Todos devem agir como guardião dos dados, evitando a divulgação ou exposição de informações pessoais, sensíveis ou confidenciais em qualquer meio de comunicação.

O uso da internet, das redes sociais e dos recursos tecnológicos da cooperativa deve refletir a mesma postura ética e responsável esperada em todas as atividades institucionais. Isso significa adotar uma conduta consciente, evitando práticas que possam comprometer a imagem da Unimed Oeste do Paraná, expor informações sigilosas ou gerar riscos à segurança digital. Cabe a cada colaborador utilizar esses meios de forma prudente, em alinhamento com os valores da organização e em respeito à confiança que a sociedade deposita na marca Unimed.

O cumprimento da Política de Segurança da Informação e da Política de Privacidade é obrigatório, assegurando que a Unimed Oeste do Paraná mantenha elevados padrões de ética, confiança e conformidade no tratamento de dados. Para mais informações, as políticas estão disponíveis no site institucional, por meio do link: [Governança e Compliance – Unimed Oeste do Paraná](#).





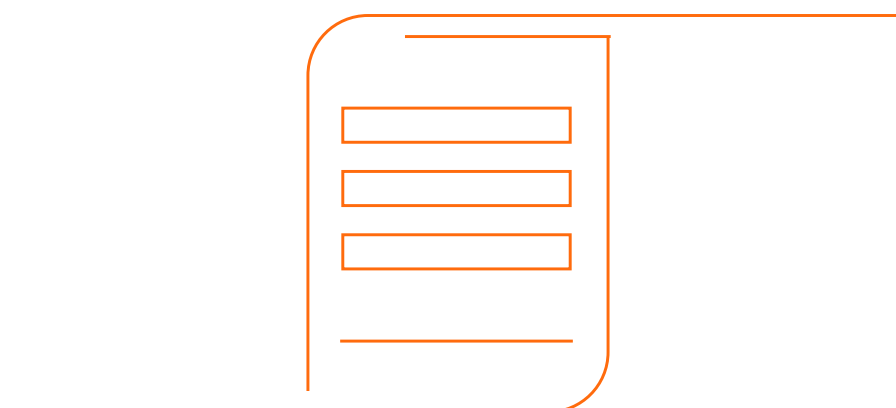
NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO EXTERNO

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A Unimed Oeste do Paraná atua com foco no aperfeiçoamento contínuo do relacionamento com os clientes, sem distinção entre planos coletivos ou individuais. A excelência no atendimento é resultado da melhoria contínua dos processos, da intercooperação, da atuação sistêmica e da atenção às necessidades de cada cliente.

Como cooperativa médica, a Unimed se compromete a:

- Atender os clientes com profissionalismo, competência, agilidade e empatia, garantindo tratamento digno e respeitoso aos seus direitos;
- Fornecer informações de forma clara, precisa, atualizada e transparente, permitindo decisões conscientes;
- Responder às solicitações de maneira rápida e adequada, incluindo respostas negativas, sempre em conformidade com a legislação vigente;
- Receber e encaminhar opiniões e sugestões para análise dos setores responsáveis, promovendo melhorias contínuas nos serviços, produtos e atendimento;
- Assegurar a qualidade dos serviços e produtos, dentro dos prazos estabelecidos;
- Tratar as informações fornecidas pelos clientes com confidencialidade;
- Evitar qualquer tipo de tratamento preferencial por motivos pessoais;
- Assumir com transparência a responsabilidade por eventuais erros, buscando soluções adequadas que atendam às necessidades dos clientes;
- Atuar sempre com ética, respeitando as políticas e diretrizes da Unimed Oeste do Paraná.





CUIDADO COM A MARCA UNIMED

A marca Unimed representa uma identidade sólida, refletindo nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo. Por isso, todos os profissionais vinculados ao Sistema Unimed devem zelar por sua integridade e reputação.

A percepção da marca pelos públicos pode ser influenciada pela postura de cada indivíduo que representa as cooperativas Unimed. Por isso, é fundamental seguir as diretrizes que fortalecem este ativo.

O uso estratégico e correto da marca é regido pelo Manual da Marca, disponível na Central da Marca Unimed (unimed.me/centraldamarca), sob responsabilidade do setor de Comunicação e Marketing, que monitora sua aplicação e gerencia riscos associados. Para esclarecimentos adicionais, a Política de Comunicação da Unimed Oeste do Paraná está disponível no site institucional, por meio do link: [Governança e Compliance – Unimed Oeste do Paraná](#)

FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Os fornecedores e prestadores de serviços da Unimed Oeste do Paraná devem cumprir a legislação anticorrupção vigente, abstendo-se de qualquer forma de suborno, propina ou oferecimento de incentivos a dirigentes, colaboradores, prepostos ou terceiros vinculados à cooperativa.

É responsabilidade desses parceiros garantir que nenhum valor recebido da Unimed seja utilizado, direta ou indiretamente, total ou parcialmente, para pagamento de suborno ou propina.

A contratação de fornecedores, terceiros e prestadores de serviços deve ocorrer com base em critérios técnicos, profissionais e éticos, alinhados às políticas da cooperativa e à legislação vigente, incluindo obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias, ambientais e a Lei Anticorrupção (12.846/2013).

São diretrizes fundamentais:

- Proibição de mão de obra escrava ou infantil;
- Cumprimento de políticas de preservação ambiental;
- Conduta compatível com os padrões éticos deste Código de Conduta.

As condutas esperadas e orientações específicas estão detalhadas na Política de Compras e Contratação de Terceiros, no Manual do Fornecedor e no Manual Web Fornecedor, disponíveis no site institucional, por meio do link: [Governança e Compliance – Unimed Oeste do Paraná](#).

CONCORRENTES

Manter um relacionamento respeitoso com a concorrência é essencial, reconhecendo que sua presença incentiva nossos esforços de inovação e aprimoramento de práticas e produtos. A Unimed Oeste do Paraná mantém um firme compromisso com o cumprimento da Lei nº 12.529/2011, que regula o sistema brasileiro de defesa da concorrência, respeitando as demais empresas do mercado e promovendo uma concorrência justa e saudável, baseada em práticas éticas e legais.



Além disso, a Unimed não tolera nem permite que qualquer representante celebre acordos com concorrentes, seja formal ou informalmente, com o objetivo de interferir na livre concorrência. Isso inclui o alinhamento de preços, condições de venda e oferta, ou qualquer prática relacionada a fraude e corrupção.

COMUNIDADE

A Unimed Oeste do Paraná valoriza e respeita as tradições e a identidade cultural das comunidades onde está presente. Seu objetivo é contribuir para a melhoria da qualidade de vida local por meio de ações alinhadas ao conhecimento e à expertise do negócio da Unimed. Além disso, a cooperativa se envolve ativamente em iniciativas e debates com a comunidade, com foco no bem comum e no desenvolvimento sustentável da região.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Para a Unimed Oeste do Paraná, as condutas e decisões no ambiente de trabalho devem sempre buscar o equilíbrio entre as dimensões social, econômica e ambiental da cooperativa.

É dever de todos adotar uma postura responsável no uso dos recursos naturais disponibilizados pela Unimed, como papel, água, energia elétrica e no descarte adequado de resíduos, contribuindo para a proteção ambiental, a gestão sustentável e a redução de custos operacionais.

A Unimed Oeste do Paraná promove a conscientização sobre a importância da preservação ambiental e incentiva a adoção de práticas sustentáveis, como o uso de energia e água de fontes renováveis, a redução, reciclagem e reaproveitamento de resíduos, a mensuração de emissões e a busca por soluções para combater as mudanças climáticas.

Todos os colaboradores, cooperados e parceiros devem cumprir a legislação sanitária e ambiental vigente, bem como as normas e regulamentos aplicáveis às suas atividades.

GOVERNO

A Unimed Oeste do Paraná e seus representantes devem atuar de forma transparente, ética e íntegra, em conformidade com este Código de Conduta e com todas as legislações nacionais e internacionais aplicáveis.

É terminantemente proibido oferecer benefícios ou vantagens a agentes públicos em razão de seu cargo ou função. A cooperativa repudia e não admite tais práticas, reforçando seu compromisso com a legalidade e a integridade em todas as relações.

O relacionamento com órgãos governamentais e reguladores deve ser pautado pela harmonia, pelo respeito mútuo e pela transparência, observando as leis, normas e princípios constitucionais vigentes. Para tanto, a Unimed mantém canais formais de diálogo e cooperação, assegurando a legitimidade de suas ações.



A Unimed Oeste do Paraná não admite fraudes, atos de corrupção ou qualquer prática que resulte em vantagem indevida, seja em licitações, contratos administrativos ou processos regulatórios. É estritamente proibido oferecer pagamentos ou benefícios a autoridades públicas, em qualquer esfera (federal, estadual ou municipal), em troca de favorecimento.

A Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) estabelece a responsabilização de pessoas jurídicas por atos ilícitos contra a Administração Pública, sem excluir a responsabilização pessoal de administradores, colaboradores ou parceiros envolvidos.

Qualquer situação que possa gerar conflito de interesses ou má interpretação deve ser comunicada imediatamente ao seu superior imediato ou através do Canal de Denúncias.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Eventuais dúvidas sobre as disposições deste Código de Conduta, ou sobre temas não contemplados, devem ser direcionadas ao superior imediato ou ao Compliance Officer através do e-mail: **compliance@unimedmedianeira.coop.br**.

O Comitê de Conduta tem como atribuições conscientizar, assessorar nas tomadas de decisão, analisar denúncias de violações éticas e zelar pelo cumprimento deste Código, das políticas internas e da legislação vigente. Para apoiar esse trabalho, a Unimed Oeste do Paraná disponibiliza um Canal de Denúncias exclusivo, destinado ao recebimento de relatos sobre fraudes, irregularidades e descumprimentos regulatórios ou legais aplicáveis.

Todas as denúncias recebidas são tratadas com anonimato, imparcialidade e independência. Quando fundamentadas, são conduzidas com as diligências necessárias e, caso seja necessária a aplicação de sanções, estas serão deliberadas pelo Comitê de Conduta. A Unimed Oeste do Paraná garante que denunciantes de boa-fé estarão protegidos contra qualquer forma de retaliação, prática que não é tolerada pela cooperativa.

A Unimed Oeste do Paraná também valoriza a participação e o engajamento de seus públicos internos e externos, reconhecendo a importância dessas interações para a melhoria contínua, o fortalecimento dos controles internos e o alinhamento às expectativas da sociedade. Para isso, mantém canais de comunicação abertos e acessíveis no site institucional, por meio do link: [Canais de Contato – Unimed Oeste do Paraná](#).

Este Código possui validade por tempo indeterminado e será revisado anualmente, ou sempre que houver necessidade de atualização.

A divulgação e o treinamento sobre o Código de Conduta para novos colaboradores serão realizados durante a Integração pelo setor de GRCC. A coleta das assinaturas é de responsabilidade do Departamento de Gestão de Pessoas, enquanto a guarda dos termos assinados cabe ao Departamento Pessoal.

Ressalta-se que a ausência de assinatura ou de participação nos treinamentos não isenta os destinatários do cumprimento integral deste Código.



TERMO DE COMPROMISSO

Eu, _____,
inscrito(a) no CPF nº _____, declaro para os devidos fins que recebi,
li e compreendi integralmente o Código de Conduta da Unimed Oeste do Paraná. Comprometo-me
a cumprir e respeitar todas as suas diretrizes no exercício das minhas atividades.

Estou ciente de que a Unimed Oeste do Paraná mantém um Comitê de Conduta, responsável por
analisar eventuais violações, sugerir aplicação de medidas disciplinares sanções disciplinares
quando cabíveis e esclarecer dúvidas relacionadas ao conteúdo deste Código.

Declaro, ainda, que em situações omissas ou de incerteza quanto à conduta adequada, buscarei
orientação por meio do meu superior imediato ou ao setor de GRCC responsável pela gestão do
Código de Conduta.

_____/PR, _____ de _____ de 20_____.

Assinatura



REFERÊNCIAS

ANS – LEGISLAÇÃO. Resolução Normativa – Nº 515, de 29 de abril de 2022. Disponível em: <<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDlxMA==>>. Acesso em: 16 set. 2025.

PLANALTO.GOV.BR. Decreto Nº 11.129, de 11 de julho de 2022. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11129.htm>. Acesso em: 16 set. 2025.

PLANALTO.GOV.BR. Lei Nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm>. Acesso em: 16 set. 2025.

PLANALTO.GOV.BR. Lei Nº 12.529, de 30 de novembro de 2011. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12529.htm>. Acesso em: 16 set. 2025.

UNIMED DO BRASIL. Código de conduta Unimed do Brasil. Disponível em: <<https://www.unimed.coop.br/site/codigo-de-conduta>>. Acesso em: 16 set. 2025.

UNIMED BELO HORIZONTE. Código de Conduta e Relacionamento. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://static.unimedbh.io/portal/uploads/Codigo-Conduta-Web-Unimed-V6.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2025.

UNIMED BELO HORIZONTE. Código de Conduta e Relacionamento. [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://static.unimedbh.io/portal/uploads/CODIGO_CONDUTA_FORNECEDORES_UNIMED_V2_REV18JUL2025.pdf>. Acesso em: 16 set. 2025.

UNIMED BELO HORIZONTE. Código de Conduta e Relacionamento. [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://static.unimedbh.io/portal/uploads/CODIGO_CONDUTA_PRESTADORES_UNIMED_V2_REV18JUL2025.pdf>. Acesso em: 16 set. 2025.

2ª versão | Aprovada pelo conselho em: 28/10/2025



ANS - nº 305227

www.unimedmedianeira.coop.br

