



CÓDIGO DE CONDUTA

Unimed
CENTRAL DE SERVIÇOS-RS



Código de **CONDUTA**

Rev. 13 - Abril/2026



Este material foi produzido com exclusividade pela Unimed Central de Serviços, com base no *Código de Conduta da Unimed do Brasil*, e não pode ser reproduzido, em parte ou na sua totalidade, sem prévia autorização.

SUMÁRIO

PALAVRA DO PRESIDENTE	4
1. O CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED CENTRAL	5
2. ABRANGÊNCIA	7
3. NOSSAS CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO	8
3.1 NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS	8
3.2 DIVERSIDADE E INCLUSÃO	8
3.3 ASSÉDIO MORAL	9
3.4 ASSÉDIO SEXUAL	9
3.5 AGRESSÃO VERBAL	9
3.6 CONSUMO DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS	10
3.7 COMERCIALIZAÇÃO	10
3.8 VESTUÁRIO	10
3.9 SAÚDE E SEGURANÇA	10
3.10 CUIDADOS COM O PATRIMÔNIO E OS RECURSOS UTILIZADOS	11
3.11 CUIDADOS COM A MARCA UNIMED	12
3.12 UTILIZAÇÃO DE INTERNET E MÍDIAS SOCIAIS	12
3.13 APRESENTAÇÃO DE TRABALHOS, CASES E MENÇÃO À UNIMED CENTRAL EM PALESTRAS E EVENTOS	13
3.14 COMUNICAÇÃO E DECLARAÇÕES À IMPRENSA	13
4. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS	14
4.1 CONFLITO DE INTERESSES	14
4.2 COMBATE AOS ATOS ILÍCITOS, FRAUDE E CORRUPÇÃO	15
4.3 RECEBIMENTO E CONCESSÃO DE PRESENTES, BRINDES E HOSPITALIDADES	16
4.4 CLIENTES	16
4.5 FORNECEDORES	17
4.6 CONCORRENTES	18
4.7 COMUNIDADE	18
4.8 MEIO AMBIENTE	19
5. NOSSO RESPEITO À PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	20
5.1 PRIVACIDADE E SEGURANÇA	20
5.2 PROPRIEDADE DA INFORMAÇÃO	21
6. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE	22



PALAVRA DO PRESIDENTE

O presente **Código de Conduta** foi constituído em 2019, atendendo às necessidades específicas de cada uma das Partes Interessadas vinculadas à Unimed Central de Serviços (*Alta Gestão, Colaboradores, Sócias, Clientes, Fornecedores, Prestadores de Serviços, Instituições Parceiras e Sociedade*). Atualizado anualmente, é um importante instrumento de orientação, refletindo os Valores e Princípios que norteiam nossas ações e relacionamentos, expressando o que devemos ser coletivamente, além de alinhar as expectativas dos envolvidos com nossa Cultura Organizacional.

Elaborado com profundo cuidado e balizado pelas melhores práticas de Governança, este material não é um mero guia técnico, simplesmente criado à sombra da legislação vigente; é o alicerce maior da nossa Identidade Corporativa, reafirmando o compromisso de cada um de nós com a Ética, a Transparência e a Integridade, em conformidade com os mais elevados padrões de conduta comportamental desejados, a serem seguidos por todos de forma integral e permanente.

Neste Código, você receberá – por exemplo – diretrizes claras sobre a conduta dos Colaboradores nas relações no local de trabalho, com ênfase no cultivo de um ambiente harmonioso, pautado na cordialidade e na Cooperação. Práticas como diversidade e inclusão, saúde e segurança, a preservação de nossa Marca, a proteção de informações confidenciais, a prevenção de comportamentos inapropriados e o respeito às diferenças estão destacadas como essenciais para a melhor convivência em nosso dia a dia, sendo reforçadas por meio do nosso Programa de Integridade.

Nas relações comerciais, nosso comprometimento é regido pelo máximo rigor em condutas como o combate à corrupção, às fraudes e aos conflitos de interesse – todas inegociáveis para a Unimed Central. O dever plural de atuar com ética e transparência em todas as transações, como será visto aqui, é o que seguirá preservando nossa reputação enquanto Organização íntegra e confiável.

Além disso, reforçamos a nossa dedicação à Proteção de Dados e à Sustentabilidade. O respeito à Privacidade e à Segurança da Informação se torna cada vez mais crucial, e o cumprimento das Normas de Proteção de Dados deve ser visto como prioridade por todos, especialmente por quem – como nós – atua na área da Saúde. As iniciativas em prol do Meio Ambiente e da Comunidade não devem ser vistas como uma obrigação corporativa, e sim como uma demonstração da intenção de assegurar um futuro melhor para nós mesmos, nossas famílias e, igualmente, para as próximas gerações.

Assim, convido você a ler, compreender e seguir o conteúdo deste *Código de Conduta*, o qual não somente regula, como também inspira a fortalecer nossa confiança mútua e credibilidade perante a Sociedade. É desejo de todos nós que as orientações aqui descritas sejam vivenciadas em nosso cotidiano, ajudando a construir uma Unimed Central de Serviços cada dia mais ética, sólida e exemplar.

Boa leitura!

Dr. Jorge Guilherme Robinson
Diretor Presidente
Unimed Central de Serviços





1. O CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED CENTRAL

O **Código de Conduta** é o instrumento orientativo das condutas éticas e comportamentais esperadas pela Alta Gestão, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de Serviços e Instituições Parceiras da Unimed Central de Serviços. Foi elaborado a partir da legislação vigente: Lei nº 12.846/13 - Lei Anticorrupção; o Decreto n.º 8420/15 - Regulamenta a responsabilização objetiva administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira; a Lei nº 13.709/19 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); e o Código de Conduta da Unimed do Brasil. As instâncias responsáveis pela análise das infrações do Código de Conduta e/ou das Políticas e Normas, bem como a eventual aplicação de sanções estão descritas na *Política de Conduta e Aplicação de Medidas Disciplinares (ADM- POL 1.215)*.

A *CEC - Comissão de Ética e Conduta* é a instância interna definida pela Cooperativa para analisar e tratar a maioria das situações que representem infração às condutas previstas neste documento, bem como aos princípios éticos da Instituição. A *CEC* é composta pelos membros da Diretoria Executiva e pelo Superintendente Corporativo.

Situações não especificadas neste material serão analisadas e tratadas pontualmente pela referida Comissão.

O **Código de Conduta da Unimed Central** é atualizado anualmente, sendo disponibilizado na Intranet e no Site. Caso você visualize alguma conduta contrária a este Código, utilize o *Canal de Denúncias* (anônimo):

<https://www.unimed.coop.br/site/web/centralrs/canal-de-denuncias>

DICA

Antes de falar ou agir, pergunte-se:

1

A minha ação infringirá alguma lei, estatuto, regulamento, código, política ou norma?



2

A minha ação ofenderá ou prejudicará alguém ou a Unimed Central?



3

Se os meus atos forem divulgados na imprensa, os meus colegas de trabalho, familiares e amigos sentirão orgulho do que fiz?



4

A minha atuação será ética, honesta, justa e estará de acordo com os valores da Cooperativa?

Caso uma dessas respostas seja negativa, pense melhor ou peça orientação, pois você estará cometendo um ato de infração.



2. ABRANGÊNCIA

Alta Gestão: Diretoria Executiva

Prestadores de Serviços (PJ) e Cooperados – Suporte à Alta Gestão: Assessores Médicos, Assessores de Negócios e Médicos Auditores.

Público Interno: Superintendência Corporativa, Colaboradores, Estagiários, Aprendizes e Temporários.

Público Externo: Sócias, Clientes, Fornecedores, Agentes Públicos, Entidades, Beneficiários, Instituições Parceiras e Comunidade.



3. NOSSAS CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS

Os Gestores têm papel fundamental na disseminação e na aplicação do Código de Conduta. São deveres de todos:

1. Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e a busca de consenso entre as pessoas.
2. Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião.
3. Ter iniciativa, estar comprometido(a) na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o Superior imediato quando não se considerar capacitado(a) para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação.
4. Comunicar na mesma hora ao Superior imediato qualquer ato ou omissão que o(a) Colaborador(a) julgar antagônico à sua função e/ou interesses e objetivos da Unimed Central.
5. Ser criterioso(a) com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Unimed Central.
6. Tratar com respeito todas as pessoas, independentemente do cargo ou posição hierárquica.
7. Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao Superior imediato o ocorrido e usando-os como fonte de aprendizado, aproveitando a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição.
8. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.

3.2 DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Para a Unimed Central, é dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho diverso e inclusivo, tratando os colegas e outros públicos (vide abrangência) de forma respeitosa e igualitária. As atitudes e condutas devem seguir as regras e compromissos elencados na *Política de Diversidade e a Inclusão* (ADM-POL-1.224).



3.3 ASSÉDIO MORAL

É a situação na qual alguém é colocado(a) em estado de humilhação e constrangimento por outra pessoa, de forma recorrente e prolongada, durante a jornada de trabalho e/ou no exercício de suas funções. O assédio moral é caracterizado por atitudes de perseguição, isolamento, comportamentos insistentes, ofensivos e rudes, expressos em palavras, gestos, mensagens escritas ou por atos, como:

1. dificultar o trabalho de uma pessoa, impondo metas inatingíveis ou prazos insuficientes
2. pressionar uma pessoa de maneira desigual em relação aos demais colegas de sua área ou Setor
3. sobrecarregar uma pessoa com tarefas que poderiam ser distribuídas entre outros integrantes da Equipe
4. tratar uma pessoa com palavras impróprias, ofensivas, rudes, obscenas, agressivas ou, ainda, palavrões
5. ter atitudes que caracterizem abuso contra a dignidade física ou psíquica de uma pessoa na relação de trabalho.

3.4 ASSÉDIO SEXUAL

É caracterizado por atos, insinuações, contatos físicos forçados e/ou convites impertinentes com a intenção de obter vantagem ou favorecimento sexual. Para que seja identificada a prática do assédio sexual, não há necessidade de contato físico entre os envolvidos. Mesmo não configurando legalmente a proposição de assédio sexual, a conduta inadequada pode ser caracterizada como desrespeito grave. Os casos em que há prevalência da condição de Superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício do emprego, cargo ou função, poderão ser enquadrados como crime.

3.5 AGRESSÃO VERBAL

É a situação isolada em que alguém promove agressão verbal contra outra pessoa, desrespeitando-a. Diferencia-se do assédio moral pela recorrência e frequência.

Todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno, cujos assédios moral e sexual são inaceitáveis.



Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas contra qualquer pessoa não serão toleradas, em hipótese alguma, na Unimed Central.

3.6 CONSUMO DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS

Não é permitido utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas ilícitas em qualquer ambiente da Cooperativa. O consumo de álcool na Unimed Central somente é permitido durante as confraternizações realizadas na Área de Convivência e com autorização do Superintendente Corporativo.

3.7 COMERCIALIZAÇÃO

Não é permitido comercializar (vender e/ou comprar) produtos e serviços para fins pessoais nas dependências da Unimed Central em horário de trabalho.

3.8 VESTUÁRIO

A Unimed Central fornece uniforme para todos os Colaboradores; portanto, deve-se seguir a respectiva política de uso. Em datas comemorativas, nas quais o uso do uniforme for liberado, devem ser seguidas as orientações divulgadas pela Comunicação.

3.9 SAÚDE E SEGURANÇA

A Unimed Central reconhece como direitos fundamentais - bem como elementos essenciais para sua sustentabilidade - a *Saúde* e a *Segurança* no local de trabalho. Assim, todas as decisões tomadas nesse ambiente devem proteger os Colaboradores, sendo considerados deveres:

- seguir normas e procedimentos requeridos pela Cooperativa na realização de suas atividades profissionais, obedecendo sempre normas de saúde e segurança do trabalho e incorporando nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos, quando a função exigir.
- não aceitar executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, preservando sua integridade física e a de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo.



3.10 CUIDADOS COM O PATRIMÔNIO E OS RECURSOS UTILIZADOS

O cuidado com o patrimônio e com os recursos da Cooperativa é exemplo de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a Organização. Sendo assim, são deveres de todos:

- 1.** Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Cooperativa. Eles devem servir exclusivamente às suas operações e processos de trabalho.
- 2.** Submeter à avaliação da Unimed Central questões relativas à doação, venda e cessão de uso de imóveis. A Cooperativa deve considerar questões socioambientais para esse processo.
- 3.** Utilizar os meios de comunicação da Organização - internet, Intranet, e-mail, telefone etc. - para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolera-se a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho.
- 4.** Durante o expediente, não é permitido ouvir - com ou sem o uso de fones de ouvido - conteúdos que não estejam relacionados ao trabalho, como músicas ou vídeos.
- 5.** Não é permitido o remanejamento, transferência ou alteração de localização de mobiliário sem a prévia autorização da Gestão Patrimonial.
- 6.** Não é permitido remanejar, trocar ou transferir entre Colaboradores computadores, telefones ou quaisquer outros equipamentos de trabalho pertencentes à Cooperativa sem a prévia autorização da Gestão Patrimonial.



3.11 CUIDADOS COM A MARCA UNIMED

A marca Unimed possui uma identidade sólida. Ela transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo; por isso, cada profissional vinculado ao Sistema Unimed deve zelar por ela. Isso significa que a percepção das pessoas acerca da marca Unimed pode ser influenciada pela postura de cada indivíduo que representa as Cooperativas Unimed.

O uso institucional da marca Unimed, do logotipo e do nome da Cooperativa pelos públicos interno e externo deve ser previamente autorizado, devendo a solicitação ser direcionada por e-mail ao Setor Qualidade e Comunicação (comunicacao@centralrs.unimed.com.br), para as tratativas necessárias e solicitação de autorização junto ao Superintendente Corporativo, quando necessário.

Todos os documentos e materiais produzidos pelo público interno no exercício das suas funções são de propriedade intelectual da Unimed Central. Da mesma forma, deve ser observado o compromisso com a propriedade intelectual do público externo.

Deve-se delegar a comunicação da Cooperativa aos profissionais da Comunicação, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da Unimed se apresente de forma unificada e zelando pela reputação do Sistema Unimed, conforme a *Diretriz Nacional de Comunicação*.

De acordo com a *Política de Porta-voz (ADM-POL-1.103)*, somente poderão conceder declarações e entrevistas em nome da Cooperativa, em primeira instância, o Diretor Presidente e, em segunda instância, o Superintendente Corporativo.

3.12 UTILIZAÇÃO DE INTERNET E MÍDIAS SOCIAIS

Para a Unimed Central, a reputação e a credibilidade são muito importantes, pois contribuem para fortalecer sua imagem enquanto Entidade sólida e confiável. A participação dos seus Colaboradores na internet e mídias sociais pode impactar a reputação e credibilidade da marca Unimed. Logo, alguns cuidados são essenciais:



1. Ao incluir em seu perfil nas redes sociais que você é um(a) Colaborador(a) do Sistema Unimed, deve-se atentar se o que publica vai ao encontro dos Valores e Diretrizes Organizacionais da Marca Unimed e da Unimed Central de Serviços. Para qualquer dúvida a respeito, consulte o Setor Qualidade e Comunicação.
2. Cadastre-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais.
3. É permitido aos Colaboradores o compartilhamento, em suas redes sociais, dos conteúdos estimulados pela Comunicação Institucional e de publicações nos canais oficiais da Cooperativa (Site, Instagram, LinkedIn e YouTube). O único conteúdo da Intranet permitido para compartilhamento são as fotos de álbuns disponibilizados em notícias.
4. Registros pessoais (fotos e/ou vídeos) podem ser feitos nas dependências da Unimed Central, contando que respeitem uma conduta adequada, como não expor a imagem de outros Colaboradores sem seu prévio consentimento e ter o cuidado de não mostrar nenhum elemento no ambiente que possa conter informações estratégicas da Cooperativa (slides de apresentações, planilhas com dados, referências às Partes Interessadas, documentos e afins).
5. Não é permitido divulgar informações de uso interno, confidencial ou de rotinas de trabalho
6. Não disseminar/divulgar, por qualquer meio (incluindo e-mail, aplicativos de conversação em tempo real e verbalmente, nas dependências da Cooperativa), eventuais mensagens que abordem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso, político-partidário ou de qualquer outra espécie em desacordo com os princípios éticos da Unimed Central de Serviços.

3.13 APRESENTAÇÃO DE TRABALHOS, CASES E MENÇÃO À UNIMED CENTRAL EM PALESTRAS E EVENTOS

As apresentações devem ser previamente autorizadas pela Unimed Central e seguir a *Política de Auxílio Educacional e Idiomas (ADM-POL 1.216)*.

3.14 COMUNICAÇÃO E DECLARAÇÕES À IMPRENSA

As declarações à Imprensa, conforme previsto na *Política ADM-POL 1.103*, são realizadas exclusivamente pelo Porta-Voz ou pessoas autorizadas pela Diretoria Executiva.



4. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

Nossas condutas nas relações comerciais devem ser pautadas em:

1. manter um tratamento igualitário e Cooperativo
2. estar receptivo às sugestões e inovações propostas
3. praticar a imparcialidade com todas as pessoas com as quais negocia
4. manter sigilo sobre as informações recebidas, preservando a ética nas negociações
5. renunciar a qualquer prática que desabone os princípios da honestidade, inclusive denunciando eventuais iniciativas ao Gestor imediato.

4.1 CONFLITO DE INTERESSES

Na Unimed Central, o conflito de interesses ocorre quando alguém age de maneira não isenta em relação a determinado assunto, quando influencia uma tomada de decisão ou, ainda, quando se beneficia da função ou do cargo desempenhado para ganhos distintos aos da Cooperativa. Para manter a equidade das tratativas, o público interno ou terceiro, que atue em nome da Unimed Central, deve ter o comprometimento de não promover nem possibilitar que situações possam gerar conflito de interesses.

São consideradas situações de conflito de interesses:

1. Utilizar a função, cargo e/ou relação com a Unimed Central para ganho pessoal ou obtenção de vantagens indevidas.
2. Influenciar na contratação de serviços próprios, de cônjuges, de parentes até 3º grau ou de pessoas de sua afinidade, com o objetivo de beneficiar a si mesmo(a) ou a pessoa com a qual tenha relação.
3. Participar de negociação ou deliberação com empresa Fornecedora/Prestadora/Cliente após participação autorizada em evento patrocinado por esta.
4. Na Unimed Central, não é permitida a contratação de profissionais com parentesco de 1º grau (pai/mãe/filhos) ou cônjuge. Demais graus de parentesco são permitidos, desde que não tenham relação de hierarquia e/ou trabalhem no mesmo Programa/Setor. Sempre informe se existir



parentesco na primeira etapa da seleção – isso ocorre para prevenir conflitos ou influências nas atribuições dos profissionais. A única exceção é para o *Programa Jovem Aprendiz*, por ser um contrato de aprendizagem por tempo determinado e com cunho social.

5. Relacionamento amoroso de integrante do público interno com integrante do público externo que possa gerar vantagem pessoal.

6. Integrante do público interno que possua outro vínculo empregatício.

7. Integrante do público interno com participação societária, representante ou distribuidor de empresa concorrente, Prestador ou Fornecedor da Unimed Central.

8. Realização de assessoria, consultoria ou trabalho paralelo para outro integrante do público interno, a Cooperado, Prestador, Fornecedor, Parceiros Comerciais e empresas de venda em assuntos relacionados à Unimed Central, sem a prévia autorização da Diretoria.

4.2 COMBATE AOS ATOS ILÍCITOS, FRAUDE E CORRUPÇÃO

A Unimed Central se posiciona fortemente contra qualquer desvio de conduta. Sendo assim, orienta e requer dos seus públicos uma atuação com dedicação e vigilância contra práticas irregulares, fraudes, oferecimento ou recebimento de propinas, subornos e atos ilícitos de qualquer natureza. Essas situações são definidas como inaceitáveis. São considerados atos ilícitos, fraude e corrupção:

1. Adulteração, falsificação, fraude ou alteração de registros institucionais da Unimed Central (registros contábeis, atas, documentos oficiais e afins).

2. Condutas anticompetitivas, como combinação de preços, divisão de Clientes e mercados.

3. Fraudes e atos ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos administrativos ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, como pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões (Decreto n.º 8420/15).

4. Receber, oferecer ou pagar suborno a agente público ou terceiros.

5. Facilitar ou atrapalhar contratações de Cooperados, Fornecedores, Prestadores, Parceiros Comerciais, Clientes, Empresas/Instituições Financiadas e afins.



6. Liberação indevida de exames, procedimentos, medicamentos, órteses e próteses, acarretando ou não prejuízo financeiro.
7. Promover ou encobrir acesso indevido ou alteração de dados cadastrais.

4.3 RECEBIMENTO E CONCESSÃO DE PRESENTES, BRINDES E HOSPITALIDADES

Nas relações comerciais, somente são permitidos recebimento ou concessão de presentes, brindes e hospitalidades de valor econômico até R\$ 100,00 (cem reais). É fundamental que tanto no recebimento quanto na concessão sejam observadas as diretrizes e regras estabelecidas na *Política de Presentes, Brindes e Hospitalidades (ADM-POL 1.223)*.

Em hipótese alguma poderão ser concedidos e/ou recebidos quaisquer presentes ou hospitalidades em dinheiro ou equivalentes em dinheiro, tais como vales-presentes, ações e empréstimos.

4.4 CLIENTES

1. Atender os Clientes com profissionalismo, competência, presteza, empatia, oferecendo a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos.
2. Fornecer todas as informações solicitadas de forma clara, precisa, atualizada e transparente, permitindo aos Clientes tomar a melhor decisão em todos os momentos.
3. Atender às solicitações de Clientes, com respostas adequadas (mesmo que negativas), no prazo prometido e de acordo com a legislação vigente.
4. Ser receptivo às opiniões dos Clientes e encaminhá-las para a análise dos Setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos.
5. Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos estabelecidos.
6. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos Clientes.
7. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal.



8. Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos Clientes.

9. Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os Clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Unimed.

4.5 FORNECEDORES

1. Efetivar as contratações de Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed Central. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos, que garantam a melhor relação custo-benefício, sustentando as necessidades de nossos Clientes.

2. Realizar negócios apenas com Fornecedores de boa reputação.

3. Praticar uma política de preços justos – de acordo com o mercado –, que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos.

4. Contratar pessoas ou Organizações que respeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.

5. Valorizar a contratação de Empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus Colaboradores e o desenvolvimento sustentável da Sociedade e do Meio Ambiente.

6. Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com Fornecedores relevantes aos negócios (relações “ganha-ganha”).

7. Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento abrupto e unilateral da prestação do serviço de Saúde contratado.

8. Não contratar Prestadores de má reputação, procurando Empresas que busquem ser referência no setor de atuação, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de Saúde (quando aplicável).

9. Contratar Empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor da Saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais.



10. Exigir a permanente qualificação da Empresa contratada, mediante treinamentos de seus Colaboradores e investimentos em setores específicos.

11. Facilitar a troca de informação entre as Instituições, mantendo a confidencialidade das informações dos Beneficiários das Unimed/Clientes e das Empresas conhecidas em virtude da prestação de serviços de Saúde, de modo a atender as exigências já firmadas em contratos, bem como as práticas/processos.

12. Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas, com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos.

4.6 CONCORRENTES

1. Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos.

2. Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem.

3. Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed ou violar a legislação.

4. Participar de iniciativas de Organizações concorrentes, que sejam de interesse da Saúde pública e benéficas aos Clientes e à comunidade em geral.

5. Considerar que a disputa pelo Cliente é uma prática normal na atividade das Empresas e que não há razão para retaliações nos casos de êxito do concorrente.

4.7 COMUNIDADE

1. Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Unimed Central estiver inserida.

2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e conhecimentos inerentes ao negócio Unimed.

3. Participar de ações e debates com a Comunidade que tenham, como objetivo principal, o bem comum e o desenvolvimento local.



4.8 MEIO AMBIENTE

- 1.** Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato dos resíduos gerados pela Unimed, sejam eles orgânicos, recicláveis e de Saúde (quando aplicável), colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto.
- 2.** Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao Meio Ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade.
- 3.** Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o Meio Ambiente.
- 4.** Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade da Cooperativa, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação.
- 5.** Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações no Sistema Unimed, que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.



5. NOSSO RESPEITO À PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.1 PRIVACIDADE E SEGURANÇA

A Unimed Central de Serviços considera a informação um ativo de elevado valor, que deve ser tratado com responsabilidade, ética e confidencialidade. Portanto, devemos adotar práticas e comportamentos que garantam sua adequada proteção, em todo contexto de uso.

Em consonância com a Lei nº 13.709/18 (*LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais*), a Unimed Central orienta suas Partes Interessadas na condução das atividades em conformidade com a privacidade de dados e segurança da informação, de acordo com as diretrizes descritas em políticas e procedimentos institucionais.

Todo o Público Interno e Externo deve:

1. Preservar a confidencialidade das informações, independentemente do formato em que se encontram (digital, físico ou transitório).
2. Manter as informações na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo, jamais utilizando-as para benefício próprio, inclusive após o desligamento da Cooperativa.
3. Manter sigilo profissional sobre os negócios da Unimed Central de Serviços.
4. Seguir a *Política de Segurança da Informação (TEC-POL-1.105)*, assim como as orientações da Segurança da Informação.
5. Manter o fluxo de dados utilizados de forma física, única e exclusivamente no escopo de trabalho, de acordo com as disposições vinculadas às suas competências, bem como garantir o descarte/ eliminação adequada do dado, quando pertinente.
6. Comunicar ao Gestor imediato e ao *Comitê Local de Privacidade e Segurança* qualquer suspeita de incidentes de Segurança da Informação.



Em observância à *Política de Conduta e Aplicação de Medidas Disciplinares*, deve-se aplicar sanções para Fornecedores, de acordo com suas definições descritas na *Política de Compliance de Relacionamento com Fornecedores*.

5.2 PROPRIEDADE DA INFORMAÇÃO

A Unimed Central considera a *Informação* um ativo de elevado valor, que deve ser tratado com responsabilidade, ética e confidencialidade. Dessa forma, devemos adotar práticas e comportamentos que garantam sua adequada proteção, em todos os contextos de uso:

1. preservar a confidencialidade das informações, independentemente do formato em que se encontram (digital, físico ou transitório).
2. manter as informações na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo, jamais utilizando-as para benefício próprio, inclusive após o desligamento da Cooperativa.
3. manter sigilo profissional, tendo cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da Organização e de Clientes que utilizam os serviços. Esse cuidado deve ser tomado em qualquer local, incluindo Veículos de Comunicação e, até mesmo, em eventuais trocas de informações com representantes desses Veículos, envolvendo o nome e a imagem da Unimed Central.
4. Somente realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Central, ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, com a autorização da Cooperativa, seguindo a *Política de Comunicação Institucional (ADM-POL-1.102)*.
5. Seguir a *Política de Segurança da Informação (TEC-POL-1.105)*, assim como as orientações da área de *Segurança da Informação*.



6. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE

Desde seu fundamento Cooperativista, a Unimed Central tem o foco na efetividade de ações que apresentem resultados sólidos e possam ser inspiração para qualquer pessoa, em sua casa ou mesmo em seu ambiente de trabalho. Por essa razão, a Cooperativa preza e valoriza a Responsabilidade Socioambiental. Nesse sentido, entende que uma conduta ética é fundamental, sendo deveres de todos:

1. Incentivar práticas sustentáveis e de Responsabilidade Socioambiental, alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito e da proteção ao Meio Ambiente.
2. Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com as diversas Partes Interessadas, tendo a transparência como um de seus Princípios e a gestão adequada de *necessidades versus realidade*.
3. Associar-se, sempre que possível e cabível, a pactos e modelos de negócio que norteiem o processo de busca pelo desenvolvimento sustentável em parâmetros locais, regionais, nacionais e/ou mundiais. O envolvimento por meio de alianças é o melhor caminho para bons resultados
4. Atentar-se às práticas de trabalho de seus Contratados, mantendo sua responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou similar
5. Valorizar a cultura e o progresso da Nação.

Portanto, neste capítulo, se faz necessário referenciar a existência da *Política ESG (ADM-POL-1.107)*, a qual tem como objetivo formalizar os compromissos e as diretrizes de atuação da Unimed do Brasil, do Sistema Unimed (incluindo a Unimed Central) e de todos os Colaboradores quanto à sustentabilidade e a Gestão ESG, o que inclui orientar a tomada de decisões. A presente Política está alinhada às diretrizes nacionais e internacionais regulatórias e aos compromissos de adesão voluntária.



Unimed Central de Serviços

Sede: Rua Marechal Rondon, 301
Bairro Niterói – Canoas/RS

CEP: 92120-210

Fone: (51) 3462.6400

www.unimed.coop.br/site/web/centralrs