



# CÓDIGO DE CONDUTA

**Unimed**  
CENTRAL DE SERVIÇOS-RS





# Código de **CONDUTA**

Rev. 08 - Agosto/2023



Este manual 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

<b>1. O CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED CENTRAL .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ABRANGÊNCIA .....</b>	<b>7</b>
<b>3. NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS.....</b>	<b>9</b>
<b>4. NOSSAS CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO .....</b>	<b>12</b>
4.1 DISCRIMINAÇÃO E PRECONCEITO .....	13
4.2 PROPRIEDADE DA INFORMAÇÃO .....	13
4.3 CUIDADOS COM A MARCA UNIMED.....	14
4.4 UTILIZAÇÃO DA INTERNET E REDES SOCIAIS.....	14
4.5 CUIDADOS COM O PATRIMÔNIO E OS RECURSOS UTILIZADOS .....	15
4.6 RELACIONAMENTOS PESSOAIS.....	16
4.7 ASSÉDIO MORAL.....	16
4.8 ASSÉDIO SEXUAL.....	16
4.9 AGRESSÃO VERBAL.....	17
4.10 VESTUÁRIO.....	17
4.11 CONSUMO DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS.....	17
4.12 SAÚDE E SEGURANÇA.....	17
4.13 COMERCIALIZAÇÃO .....	18
<b>5. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS.....</b>	<b>19</b>
5.1 CONFLITO DE INTERESSES.....	20
5.2 COMBATE AOS ATOS ILÍCITOS, FRAUDE E CORRUPÇÃO .....	21
5.3 RECEBIMENTO E CONCESSÃO DE PRESENTES, BRINDES E HOSPITALIDADES .....	22
5.4 APRESENTAÇÃO DE TRABALHOS, CASES E MENÇÃO À UNIMED CENTRAL EM PALESTRAS E EVENTOS .....	22
5.5 COMUNICAÇÃO E DECLARAÇÕES À IMPRENSA.....	22
5.6 CLIENTES.....	23
5.7 FORNECEDORES .....	23
5.9 COMUNIDADE.....	25
5.10 MEIO AMBIENTE.....	25
<b>6. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE .....</b>	<b>26</b>
<b>7. NOSSO RESPEITO À PROTEÇÃO DE DADOS.....</b>	<b>28</b>





## 1. O CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED CENTRAL





# 1. O CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED CENTRAL

O Código de Conduta é o instrumento orientativo das condutas éticas comportamentais esperadas pela Alta Gestão, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Prestadores de Serviços e Instituições Parceiras. 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 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; e do Código de Conduta da Unimed do Brasil. As instâncias de análise às infrações ao Código de Conduta e/ou às 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).

Comissão de Ética e Conduta (CEC) a Cooperativa define que a Comissão Interna para analisar e tratar a maioria das situações que infrinjam as condutas expostas neste documento, bem como o princípio da ética, é composta pelos membros da Diretoria e pelo Superintendente Corporativo.

As situações não especificadas neste Código de Conduta serão tratadas pontualmente pela CEC. O Código de Conduta da Unimed Centra é atualizado anualmente e disponibilizado na intranet.

Caso você visualize alguma conduta contrária a este código, utilize o **Canal de Denúncias (anônimo)**: <https://www.unimed.coop.br/web/centralrs/canal-de-denuncias>.





## 2. ABRANGÊNCIA



## 2. ABRANGÊNCIA

**Alta Gestão:** Diretoria

**Prestadores de Serviços (PJ) e cooperados – Suporte à Alta Gestão:**

Assessores Médicos, Assessores de Negócios e Médicos Auditores.

**Público Interno:** Superintendência Corporativa, Colaboradores, Estagiários, Aprendizizes e Temporários.

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





### **3. NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS**





### **3. NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS**

Os Gestores têm o 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 à 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 na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação
- 4.** Comunicar imediatamente ao superior imediato qualquer ato ou omissão que o Colaborador julgar antagônico à sua função e/ou interesses e objetivos da Unimed Central
- 5.** Ser criterioso 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 usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição
- 8.** Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.

# DICA

Antes de falar ou agir, pergunte-se:

**1**

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



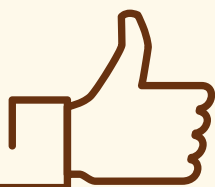
**2**

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



**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.



## **4. NOSSAS CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO**



## 4. NOSSAS CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO

### 4.1 DISCRIMINAÇÃO E PRECONCEITO

São atitudes com o intuito de diferenciar, excluir e restringir uma pessoa em função de raça, etnia, idade, gênero, orientação sexual, condição física, religião, opção política, classe social, deficiência, estado de saúde, filiação sindical, estado civil, aparência, formação, crenças, valores, habilidades ou qualquer outra característica que torne o indivíduo singular. Estas atitudes não são aceitáveis pela Unimed Central. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando os colegas de trabalho e outros públicos (vide abrangência) de forma respeitosa e igualitária.

### 4.2 PROPRIEDADE DA INFORMAÇÃO

A Unimed Central considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, devemos:

- 1.** Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica)
- 2.** Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização, a menos que isso seja liberado pelas áreas ou pessoas autorizadas a fazê-lo
- 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, veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos, envolvendo o nome e imagem da Unimed Central
- 4.** Obter autorização prévia do superior imediato para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed Central



- 5.** Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Central ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, somente com a autorização da Unimed Central.
- 6.** Toda e qualquer informação produzida ou adquirida pela Unimed Central é de sua propriedade, independente da sua forma escrita, falada, etc.
- 7.** Seguir a Política de Segurança da Informação conforme Guia de Recursos Tecnológicos.

### **4.3 CUIDADOS COM A MARCA UNIMED**

A marca Unimed possui uma identidade sólida. Ela transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo, e, por isso, cada profissional vinculado ao Sistema Unimed deve zelar por ela. Isto 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 do nome ou da marca Unimed Central pelos públicos interno e externo deve ser previamente autorizado, cujo pedido deve ser direcionado ao setor Qualidade e Comunicação, pelo e-mail: comunicacao@centralrs.unimed.com.br para as tratativas necessárias. Todos os documentos e materiais produzidos pelo público interno no exercício das suas funções são de propriedade intelectual da Unimed Central. Da mesma forma, temos que observar o compromisso com a propriedade intelectual do público externo.

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 Diretriz Nacional de Comunicação.

Somente o Diretor e o Superintendente Corporativo poderão conceder declarações e entrevista aos profissionais da mídia.

### **4.4 UTILIZAÇÃO DA INTERNET E REDES SOCIAIS**

Para a Unimed Central, a reputação e a credibilidade são muito importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da organização como 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 é um Colaborador do Sistema Unimed, deve-se atentar se o que publica vai ao encontro das diretrizes de marca disponíveis na Central da Marca, exclusiva do Sistema Unimed. Consulte o setor Qualidade e Comunicação para eventuais dúvidas
- 2.** O e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais
- 3.** É permitido o compartilhamento de campanhas, fotos e vídeos institucionais da Unimed Central publicadas no site, no LinkedIn e no YouTube
- 4.** Não compartilhar em redes sociais, ou qualquer outro meio de comunicação, fotos ou vídeos da Cooperativa, dos Colaboradores ou dos Clientes, sem o consentimento da Unimed Central, em casos que possam prejudicar a imagem da organização. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à Cooperativa, não se pronuncie e notifique a Comunicação
- 5.** Não é permitido divulgar informações de uso interno, confidencial ou de rotinas de trabalho
- 6.** Não disseminar, por qualquer meio, incluindo e-mail, skype e celulares corporativos, eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Unimed Central.

## **4.5 CUIDADOS COM O PATRIMÔNIO E OS RECURSOS UTILIZADOS**

O cuidado com o patrimônio e 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 Unimed. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações de trabalho
- 2.** Submeter à avaliação da Unimed questões relativas à doação, à venda e à 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 e telefone – 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.

## **4.6 RELACIONAMENTOS PESSOAIS**

Informar previamente o superior imediato do setor as situações de relacionamento sendo elas afetivas, de parentesco ou de amizade que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos.

## **4.7 ASSÉDIO MORAL**

É a situação na qual uma pessoa é colocada 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 membros 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.

## **4.8 ASSÉDIO SEXUAL**

É caracterizado por atos, insinuações, contatos físicos forçados e 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.

## **4.9 AGRESSÃO VERBAL**

É a situação isolada em que uma pessoa promove agressão verbal a 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 para com qualquer pessoa, não serão tolerados, em hipótese alguma, na Unimed Central.

## **4.10 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-se seguir as orientações publicadas pela Comunicação.

## **4.11 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 no espaço de convivência e com autorização do Superintendente Corporativo.

## **4.12 SAÚDE E SEGURANÇA**

A Unimed Central reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direitos fundamentais e elementos essenciais para sua sustentabilidade. Todas as decisões tomadas devem proteger a saúde e a segurança do trabalhador no local de trabalho. Portanto, são considerados deveres:



Seguir normas e procedimentos requeridos pela Unimed 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.

#### **4.13 COMERCIALIZAÇÃO**

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



## **5. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS**





## 5. 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.

### 5.1 CONFLITO DE INTERESSES

Na Unimed Central, o conflito de interesses ocorre quando alguém age de forma não isenta em relação a determinado assunto, quando influencia a 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, parentes de até 3º grau ou pessoas de sua afinidade, com o objetivo de benefício pessoal ou para 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 Cooperativa não é permitido a contratação de profissionais com parentesco de primeiro grau (pai, mãe e filho) 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 existe parentesco na primeira etapa da seleção, isto 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 integrantes do público interno entre si.
6. Relacionamento amoroso de integrante do público interno com integrante do público externo que possa gerar vantagem pessoal
7. Integrante do público interno que possua outro vínculo empregatício
8. Integrante do público interno com participação societária, representante ou distribuidor de empresa concorrente, Prestador ou Fornecedor da Unimed Central
9. 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-RS sem a prévia autorização da Diretoria.

## 5.2 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 de atuação adedicação 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, como: 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 dar 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



ou de saúde de beneficiários ou de público interno, para fins pessoais ou não corporativos

**8.** Promover, participar ou ocultar atos que configurem lavagem de dinheiro, envolvendo a Unimed Central

**9.** Praticar extorsão, furto, roubo ou desvio de bens e/ou dinheiro

**10.** Adulterar, falsificar, fraudar ou alterar registros, como: faturas, apontamento de horas trabalhadas, cartão ponto, relatórios de despesas e de viagens, avaliações de desempenho, certificados, diplomas, documentos pessoais, atestados médicos, declaração de comparecimento e afins.

### **5.3 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: vale-presentes, ações e empréstimos.

### **5.4 APRESENTAÇÃO DE TRABALHOS, CASES E MENÇÃO À UNIMED CENTRAL-RS EM PALESTRAS E EVENTOS**

As apresentações devem ser previamente autorizadas pela Unimed Central e devem seguir a política vigente.

### **5.5 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.

A Unimed Central mantém diálogo franco com as partes interessadas\* e se compromete a transmitir as informações possíveis e necessárias com transparência e veracidade.



## 5.6 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 atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos Clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos
- 3.** Atender às solicitações de Clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, 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.

## 5.7 FORNECEDORES

- 1.** Efetivar a contratação 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, de forma a sustentar as necessidades de nossos Clientes
- 2.** Realizar negócios com Fornecedores de boa reputação
- 3.** Praticar uma política de preços justos - de acordo com o mercado - e 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 os 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 da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral
- 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 de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais.
- 10.** Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus Colaboradores e investimentos em setores específicos
- 11.** Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos beneficiários das Unimed's Filiadas/Clientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde, de forma 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.

## **5.8 CONCORRENTES**

- 1.** Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a 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.

## 5.9 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 uso de 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.

## 5.10 MEIO AMBIENTE

**1.** Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, recicláveis e de saúde (quando aplicável), gerados pela Unimed, 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.



## **6. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE**



## 6. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE

Desde seu fundamento cooperativista, a Unimed 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 isso a Cooperativa preza e valoriza a responsabilidade socioambiental. Neste sentido, a Unimed Central entende que uma conduta ética é fundamental, sendo dever 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 norteiam 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 gênero semelhante
- 5.** Valorizar a cultura e o progresso da nação.







## 7. NOSSO RESPEITO À PROTEÇÃO DE DADOS

A Unimed Central considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. No que tange às informações pessoais, a realização das atividades desenvolvidas pela Unimed Central é viabilizada através do acesso a sistemas de gestão, plataformas digitais e à informação, que incluem os dados coletados e mantidos pela empresa.

Em consonância com a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Unimed Central orienta que seu Público Interno deve tomar as medidas cabíveis, a fim de assegurar que os dados pessoais sejam acessados e/ou tratados somente por pessoas que necessitem dessas informações na realização de suas tarefas. Além disso, devem ser coletados apenas dados estritamente necessários à realização das atividades, em especial em relação aos dados classificados como sensíveis (origem racial ou étnica, convicções religiosas, às opiniões políticas, à filiação a sindicatos ou a organizações de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos), ou hipervulneráveis (crianças e adolescentes) pela LGPD.

Na condução das atividades da Unimed Central, se for indispensável a divulgação dos dados pessoais a terceiro, o Colaborador somente poderá fazê-lo se tais dados estiverem previstos e devidamente elencados no respectivo contrato de prestação de serviço, além de estarem vinculados com a obrigação do terceiro em cumprir com o princípio da confidencialidade.

Nos demais casos, é terminantemente proibida a divulgação de dados pessoais coletados e mantidos pela Unimed Central, especialmente em relação aos dados classificados como sensíveis ou hipervulneráveis pela LGPD.

Todo o Público Interno deve:

- 1.** Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica)
- 2.** Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização, a menos que isso seja liberado por áreas ou pessoas autorizadas a fazê-lo





**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 ou com mídias sociais, canais e veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com seus representantes

**4.** Comunicar ao Gestor imediato e ao Comitê Gestão de Riscos e Crises todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização, para que a empresa possa tomar as devidas providências, tais como:

- Perda, roubo ou extravio de qualquer equipamento ou mídia de armazenamento que contenha ou possa conter informações corporativas de caráter sigiloso, mesmo que o equipamento seja de uso particular (ex.: celular com e-mail configurado)
- Perda, roubo ou extravio de alguma nota que possa conter alguma credencial (usuário e senha) que permitam acesso a algum dos sistemas corporativos
- Perda, roubo ou extravio de alguma nota que possa conter informações confidenciais
- Identificação de qualquer tentativa de fraude onde existam evidências de tentativas de obtenção de dados confidenciais fazendo uso de identidade falsa
- Identificação de qualquer comportamento inadequado no trato da segurança da informação por parte de outro Colaborador ou ex-Colaborador da Unimed Central-RS
- Fornecimento de informações, de forma equivocada, a pessoas que não deveriam ter acesso a dados sigilosos ou pessoais.

**Salientamos, ainda, como boas práticas a serem adotadas por todos:**

- Cuide de suas credenciais de acesso e não forneça elas a ninguém. Escolha senhas fortes
- Não clique em links oriundos de e-mails de procedência duvidosa
- Não forneça informações em sites não seguros (que não fazem uso de https:// - certificação digital). Sites seguros exibem o cadeado fechado!
- Valide informações de contato (certifique-se que você realmente está falando com a pessoa correta) antes de fornecer informações por telefone
- Não instale aplicativos desconhecidos sem apoio da equipe de TI





- Valide os links recebidos de procedência conhecida antes de acessá-lo (verificar o link)

**5.** Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização

**6.** Reportar o mais rápido possível ao departamento de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados

**7.** 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.

Dr. Jorge Guilherme Robinson  
Unimed Central de Serviços  
Diretor-presidente



**Unimed Central de Serviços**

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

**CEP:** 92120-210

**Fone:** (51) 3462-6400

**[www.unimed.coop.br/centralrs](http://www.unimed.coop.br/centralrs)**