



# Código de **CONDUTA**



# CÓDIGO DE **CONDUTA**



Este documento é uma revisão do Manual do Código de Conduta implantado na Unimed Amparo em 22/08/2016, baseado na publicação de 2015 da Unimed do Brasil.

**Unimed do Brasil - Confederação Nacional das Cooperativas Médicas**

Alameda Santos, 1.827 - 15º andar - São Paulo/SP - Brasil - CEP 01419-909  
Telefone: 55 11 3265 4000 - [www.unimed.coop.br](http://www.unimed.coop.br)

Amparo, São Paulo, 02 de Junho de 2023.

**Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico**

Av. Saudade, 369 - Amparo/SP - Brasil - CEP 13.900-570  
Telefone: 55 19 3808 7077 - [www.unimedamparo.coop.br](http://www.unimedamparo.coop.br)



# Palavra do **Presidente** da Unimed Amparo



Dr. Adalton Rafael de Toledo

Como Cooperativa de Trabalho Médico, praticar e zelar por uma conduta ética e transparente é premissa básica da Unimed Amparo.

A iniciativa da Unimed do Brasil, em conjunto com as singulares, de elaborar e disseminar informações relacionadas ao tema vem para reforçar uma postura que deve ser observada por nossos cooperados e colaboradores em todas as suas relações.

A mim, como diretor-presidente da Unimed Amparo, cabe apoiar, incentivar e disponibilizar meios e recursos para que este código de conduta seja disseminado e praticado por nossos públicos.

Aos nossos cooperados e colaboradores, cabe observar sua postura e zelar pelo seguimento desta conduta, priorizando, sempre, um atendimento humanizado e ético a todos os nossos stakeholders.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adalton Rafael de Toledo'.

Dr. Adalton Rafael de Toledo  
Presidente Unimed Amparo

# Carta de Princípios

## Unimed Amparo

### **Propósito**

Você no centro do nosso cuidado.

### **Missão**

Promover a atenção integral em saúde aos clientes e a valorização dos médicos cooperados, colaboradores e demais parceiros estratégicos, dedicando a todos esforços e recursos na busca da sustentabilidade da cooperativa.

### **Visão**

Formar parcerias e investir em nossa estrutura de atendimento assistencial e preventivo, com o objetivo prioritário de ser uma empresa capaz de entender e atender as necessidades de seus beneficiários em saúde e qualidade de vida, sendo reconhecida como referência em saúde na região.

### **Valores**

- Princípios cooperativistas em sua essência.
- Desenvolvimento e valorização de nossos colaboradores.
- Valorização constante do trabalho médico.
- Qualificação, atualização e integração dos médicos cooperados
- Sistema de gestão eficiente e alinhado com as tendências do mercado de saúde suplementar.
- Atendimento integral e integrado à saúde dos beneficiários, investindo na inovação de modelos.
- Responsabilidade socioambiental entre todas as partes interessadas.
  - Justiça, ética, transparência, comprometimento e responsabilidade em todos os relacionamentos.
  - Inovação tecnológica.
  - Foco no foco do cliente.

# Sumário ..... 08

1. Nossas condutas pessoais .....	16
2. Nossas condutas no local de trabalho .....	22
3. Nossas condutas nas relações comerciais.....	31
4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos .....	37
5. Nossas condutas em relação à sustentabilidade .....	45
6. Gestão da ética .....	49
Termo de compromisso .....	52
Glossário .....	53
Referências .....	58
Compromissos .....	59







# Introdução





## Princípios do cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. Teve suas origens no continente Europeu, chegando à classe médica, no Brasil, em 1967, com a fundação da Unimed em Santos, em São Paulo, com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, espalhando-se por todo o País e constituindo o Sistema Unimed.

O maior sistema cooperativista médico do mundo é composto por mais de 350 cooperativas, entre Singulares, Federações e sociedades auxiliares que têm em sua base de atuação os sete princípios do cooperativismo:

- 1º Princípio:** Adesão livre e voluntária
- 2º Princípio:** Controle democrático pelos sócios
- 3º Princípio:** Participação econômica dos sócios
- 4º Princípio:** Autonomia e independência
- 5º Princípio:** Educação, treinamento e informação
- 6º Princípio:** Cooperação entre cooperativas
- 7º Princípio:** Preocupação com a comunidade

## Sobre o Código de Conduta Unimed

### O que é?

O Código de Conduta Unimed é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e ser reflexo de nossas condutas. Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou fazer parte da Unimed Amparo e por isso deve assumir tal responsabilidade.



Seguindo a premissa da Unimed Amparo, quando identificada a necessidade, é realizada a revisão das diretrizes e políticas, visando manter o manual atualizado.

## A quem se aplica

Esse documento deve servir como norteador das condutas profissional e pessoal a serem seguidas pelos cooperados, colaboradores, beneficiários, aprendizes, terceirizados, temporários, prestadores e fornecedores da Unimed Amparo.

## Objetivos do Código de Conduta Unimed

O Código tem como objetivo o alinhamento de conduta para contribuir com a ampliação dos nossos negócios, agregando valor aos serviços que entregamos e apoiando o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes.

Espera-se que, após a divulgação deste guia orientador, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas. Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato ou os demais canais disponíveis, como:

- E-mail do [codigodeconduta@unimedamparo.coop.br](mailto:codigodeconduta@unimedamparo.coop.br);
- Formulário disponível na Intranet: FOR COD 001 (pode ser entregue a qualquer membro do Comitê de Conduta);
- Canal de Conduta em Ação: denúncias online em um ambiente seguro e sigiloso, hospedado fora do Sistema (ou ambiente) Unimed Amparo, e administrado pela Contato Seguro: site - [www.contatoseguro.com.br/unimedamparo](http://www.contatoseguro.com.br/unimedamparo) ou aplicativo.



## Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta

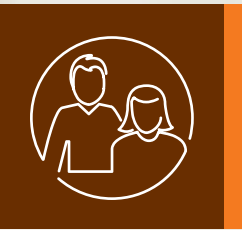
A compreensão de que devemos cumprir as leis vigentes no País pode nos parecer óbvia. E é com a mesma naturalidade que este Código deve ser incorporado nas nossas relações profissionais. Por esse motivo, a partir do momento em que se toma conhecimento deste documento, ele passa a ser de responsabilidade individual.

Violar este Código e suas políticas internas decorrentes poderá não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer a reputação da Unimed Amparo. Portanto, no caso de uma conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, procure os canais de denúncia mencionados anteriormente.

Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código torna-se uma conduta inaceitável. Assim como todos fazemos parte e formamos esse sistema cooperativo, se torna compartilhada a responsabilidade pela aplicabilidade e gestão do Código de Conduta.

## Quais as consequências e o tratamento para desvios do Código de Conduta?

Desvios do Código de Conduta, de políticas, de diretrizes, de procedimentos internos ou da legislação vigente podem ter consequências graves para os envolvidos, para a empresa e para a própria sociedade. Quando comprovado o desvio, serão aplicadas medidas compatíveis com a gravidade dos fatos, que poderão abranger: advertência verbal ou escrita, suspensão; ou sanções mais graves (rescisão do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, de acordos de parceria comercial ou de negócios, entre outras). Além disso, a identificação de situações específicas poderá dar origem a ações corretivas ou de aperfeiçoamento dos instrumentos normativos existentes, como revisão de normas, de procedimentos, do próprio Código de Conduta, de treinamentos, dentre outras ações. Casos que envolvam conduta ilícita poderão ser encaminhados para as autoridades competentes, tornando os responsáveis sujeitos a processo administrativo, civil ou criminal.



# 1. Nossas condutas pessoais







A atuação da Unimed e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas pela cooperativa e pelo Sistema Unimed.

Além disso, o conjunto de normas presentes neste Código, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e reputação da Unimed e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos devem orientar permanentemente a conduta de cooperados, colaboradores, beneficiários, aprendizes, terceirizados, temporários, prestadores e fornecedores da Unimed Amparo.

## a) Cooperados

Como alicerces do Sistema Unimed, os cooperados são fundamentais para a sustentabilidade do negócio Unimed tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão da cooperativa.

São deveres dos cooperados:

1. Participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação da Unimed
2. Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e justa remuneração
3. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento

## b) Conselheiros e dirigentes

A Unimed Amparo tem sua autonomia de atuar com base em seu Estatuto Social e composição administrativa própria.

A organização e a distribuição dos cooperados que realizam tarefas administrativas dentro da cooperativa consistem em atividades que compõem o papel dos conselhos administrativo, fiscal, consultivo e técnico. Estes, juntamente com a Diretoria Executiva, representam toda a classe de médicos cooperados e direcionam sua prática em prol de uma governança transparente e de reporte claro para os membros societários, seus companheiros médicos.

Com papel significativo nos trabalhos da cooperativa, os conselheiros e dirigentes devem utilizar este Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especialista e transparente frente aos cooperados.



Os conselheiros devem atuar de modo respeitoso, sem abrir mão de buscar sempre a verdade e a melhor forma para promover uma excelente gestão dentro da cooperativa. Seu trabalho tem reflexos desde o planejamento estratégico até o dia a dia da cooperativa.

São deveres dos conselheiros e dirigentes:

1. Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética
2. Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Unimed Amparo
3. Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Unimed
4. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Amparo
5. Zelar pelos propósitos da Unimed, administrando conflitos de interesse
6. Garantir que a área de abrangência de atuação de cada Unimed seja respeitada
7. Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função
8. Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular
9. Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida. Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed Amparo que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública
10. Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente
11. Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos
12. 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
13. 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





14. Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica
15. Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções
16. Orientar, sempre que for necessário, sobre recomendações sanitárias no contexto de pandemia de doenças infecto-contagiosas para garantir a segurança de cooperados, colaboradores e demais áreas de contato com público externo.

### c) Colaboradores, terceirizados, temporários e aprendizes

A Unimed reconhece o capital humano como fator-chave para o êxito da organização. Logo, é fundamental a manutenção de equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional.

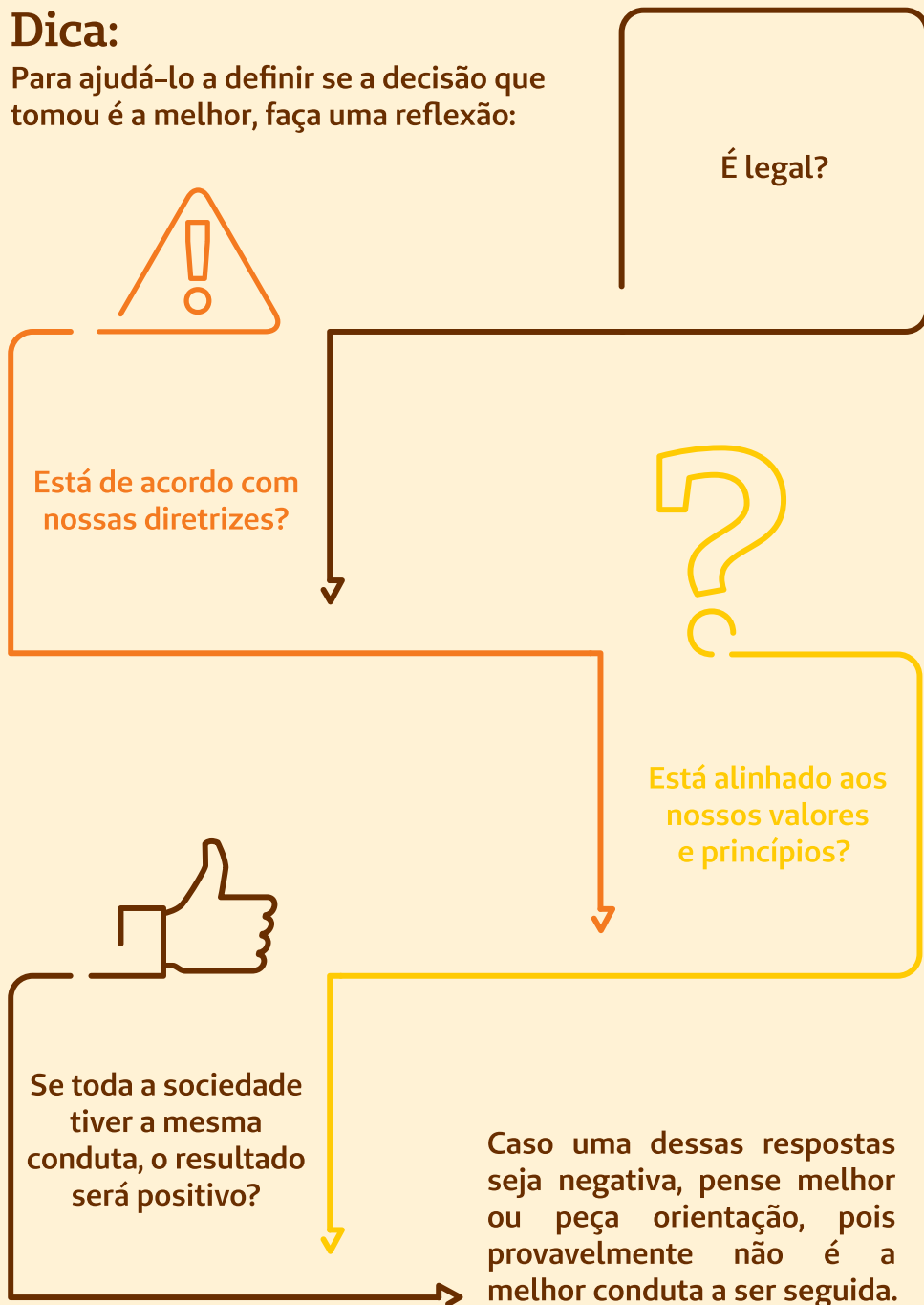
O colaborador – quando em cargo de gestão –, responsável por pessoas e processos, tem papel preponderante na disseminação e na aplicação do Código de Conduta e deve criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

Portanto, são deveres de todos os colaboradores:

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, expressão e associação
3. Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica
4. Comunicar imediatamente ao superior imediato ou utilizar os canais de denúncias, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar contrário à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed Amparo
5. 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
6. Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição
7. 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 Amparo
8. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias

## Dica:

Para ajudá-lo a definir se a decisão que tomou é a melhor, faça uma reflexão:





## 2. Nossas condutas no local de trabalho





A nossa conduta no local de trabalho deve sempre buscar a excelência em prestação de serviços de saúde, de maneira ética e sustentável. Portanto, é dever de todos em relação aos temas a seguir:

### a) Direitos humanos

A cooperativa respeita e zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso e compartilhando a responsabilidade de desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa.

### b) Discriminação e preconceito

Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela cooperativa. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento da Unimed Amparo de forma respeitosa e igualitária.

A diversidade é uma característica valorizada na Unimed Amparo. Não aceitamos discriminação e preconceito de qualquer natureza. É dever de todos respeitarem as pessoas e as culturas com as quais trabalhamos.

### c) Segurança da informação

A Unimed 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 por áreas ou pessoas autorizadas a fazê-lo
3. Manter sigilo profissional: ter 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 veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos



4. Obter autorização prévia do superior imediato ou área responsável 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 Amparo
5. Realizar trabalhos acadêmicos sobre a cooperativa ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, somente com a autorização e/ou acompanhamento da área responsável pelo assunto e/ou pela área de Comunicação. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Unimed Amparo é de propriedade exclusiva da instituição
6. Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da cooperativa, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação. Essas normas e procedimentos devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações em saúde, redigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Conselho Federal de Medicina (CFM), Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)

**Obs.:** os recursos e os equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) são bens da Unimed para uso exclusivo das atividades de seu interesse. A instituição reserva-se o direito de controlar e monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos.

7. Comunicar ao superior imediato ou área responsável 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
8. Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização
9. 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







## d) Cuidados com a propriedade intelectual

Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização, são de propriedade da cooperativa, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização formal dos administradores da Unimed Amparo.

## e) Utilização de internet e redes sociais

Para a cooperativa, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da marca como entidade sólida, ética e confiável. A participação dos seus colaboradores na internet e mídias sociais afeta a reputação e credibilidade da marca Unimed. Logo, alguns cuidados são essenciais:

1. Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da cooperativa, em casos que possam prejudicar a imagem da organização. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à empresa, envie email para [marketing@unimedamparo.coop.br](mailto:marketing@unimedamparo.coop.br)
2. Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador do Sistema Unimed, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes de marca. Zelamos pelo cuidado ao próximo, pelo cooperativismo e pela medicina justa
3. Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho
4. Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet 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 Amparo
5. Cadastrar-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
6. Compartilhar campanhas e postagens referentes à Unimed, somente já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa



## f) 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. Por esta razão, faz-se necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento deste ativo.

## g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed

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. Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed
2. 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 ao uso em suas operações
3. Submeter à avaliação da cooperativa questões relativas à doação, à venda e à cessão de uso de imóveis. A cooperativa deve considerar questões socioambientais para esse processo
4. Utilizar os meios de comunicação da organização – internet, e-mail e telefone – para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolerar-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





## h) Cuidados com os recursos próprios

As orientações, as regras e as condutas esperadas dispostas neste Código também são aplicáveis aos recursos próprios do Sistema Unimed.

As especificidades inerentes à operação de cada recurso próprio ou públicos de relacionamento devem ser tratadas por documento complementar.

## i) Relacionamentos pessoais

O cuidado para assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho deve ser observado. Para isso, são deveres de todos:

1. Respeitar as diretrizes adotadas na Unimed onde atua
2. Informar previamente à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos as situações de relacionamento – sendo afetivo, de parentesco ou amizade – que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos, prevalecendo o mecanismo adotado pela Unimed

## j) Assédio moral

Todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno cujo assédio moral seja inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, sempre serão motivo de preocupação, alerta e ação imediata, não sendo tolerados, em hipótese alguma, na Unimed Amparo.

## k) Assédio sexual

Todos devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua posição na cooperativa. Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos.

É dever de todos que, em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa desta situação seja definida, por meio da formalização junto ao canal de denúncias da Unimed Amparo.



## l) Vestuário

A Unimed entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos, de acordo com as diretrizes e as recomendações da Unimed Amparo.

## m) Saúde e segurança

A Unimed Amparo reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direito fundamental e elemento essencial para sua sustentabilidade. Todas as decisões tomadas devem proteger a saúde e a segurança no local de trabalho. Portanto, são considerados deveres:

1. 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 aceitando 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  
Comunicar o gestor da área se apresentar sintomas que sinalizem doença infecto-contagiosa para que a condição de risco pessoal e coletivo seja avaliada
2. Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para a atividade, jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou em nossos eventos. É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica. Uma atitude que ameace ou atinja um colaborador ou cooperado de maneira violenta ou potencialmente violenta deve ser formalizado imediatamente ao canal de denúncias
3. Cada estabelecimento da Unimed Amparo tem como objetivo propiciar e preservar a segurança do local de trabalho. As regras e os procedimentos que visam pela saúde e segurança devem ser obedecidos, ou seja, é dever de todos executar o trabalho que cabe a cada um, respeitando sempre essas regras, e comunicando imediatamente qualquer situação preocupante, incidente ou desrespeito às normas de segurança. O mesmo cuidado deve ser proporcionado aos beneficiários, prestadores e fornecedores nas dependências da Unimed Amparo.
4. Orientar os prestadores e fornecedores que, ao estarem nas dependências da Unimed Amparo, sigam as normas de segurança determinadas pela mesma.



## n) Consumo de álcool e outras drogas

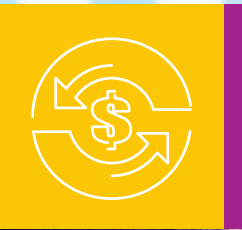
A Unimed Amparo incentiva o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de suas equipes. Dessa forma, não é permitido usar, portar ou transferir drogas ilegais dentro das instalações da Unimed Amparo, utilizar ou estar sob a influência de álcool, narcóticos ou drogas ilegais ou qualquer outra substância controlada, ou seja, que alguém trabalhe sob efeito de medicamentos que possam criar condições inseguras conforme definido pela lei penal no ambiente de trabalho.

## o) Nepotismo

A Unimed Amparo oferece oportunidades iguais de emprego a todas as pessoas, independentemente de raça, religião, cor, nacionalidade, idade, sexo, deficiência física, orientação sexual ou qualquer outro fator. Não permitindo o nepotismo, ou seja, o favorecimento dos vínculos de parentesco nas relações de trabalho ou emprego seja substituído pela avaliação de mérito. Assim, estabelecemos um tratamento justo, aplicado em todas as fases do vínculo empregatício, incluindo: contratação, distribuição de responsabilidades, promoção, oportunidades de crescimento e desenvolvimento, reconhecimento de sucessos, seleção de colaboradores para programas de treinamentos, definição de salários e benefícios e demissão de colaboradores. Valorizamos um ambiente de comunicação clara, honesta e oportuna.

## p) Informações Privilegiadas/Confidenciais

Os cooperados e colaboradores estão comprometidos a não divulgarem informações da Unimed Amparo, de fornecedores, beneficiários e parceiros, que sejam privilegiadas ou confidenciais. O profissional que, em virtude de sua atividade ou em decorrência de suas responsabilidades, tiver acesso a informações privilegiadas/confidenciais e divulgá-las, pode prejudicar a Unimed Amparo e/ou terceiros, e é considerado descumprimento contratual, tanto de seu contrato de trabalho com a Unimed Amparo quanto de compromissos de confidencialidade celebrados com a Unimed Amparo.



### **3. Nossas condutas nas relações comerciais**





## a) Conflito de interesse

As decisões da Unimed Amparo devem se basear em opiniões isentas de interesse ou ganho pessoal. Um conflito de interesses pode ocorrer quando objetivos pessoais interferem na avaliação e na objetividade de um cooperado e colaborador. Não deve ter situações que criem ou pareçam criar conflitos. Os cooperados, colaboradores e terceiros ao representarem a Unimed Amparo têm a obrigação de identificar e evitar situações que possam levá-los a tomar decisões motivadas no benefício financeiro próprio, de familiares ou de amigos. Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Unimed Amparo e não causem dano à sua imagem e reputação. Deste modo, é de extrema importância seguir as observações:

1. Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Unimed Amparo
2. Não receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável
3. Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios
4. Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse da Unimed Amparo
5. Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de recrutamento da Unimed Amparo
6. Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiário ou fornecedor, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a devida autorização do superior imediato
7. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed Amparo
8. Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores
9. Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza
10. A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços nas instalações ou ambientes da Unimed Amparo somente será permitida se estiver de acordo com a política interna descritas nas regras de Boa Convivência - Gestão de Pessoas
11. Não comprometer os valores da Unimed Amparo visando obter lucros

## b) Corrupção

A Unimed deve combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras. Portanto, é dever de todos seguir as seguintes diretrizes:





1. É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente
2. São proibidos e intoleráveis por parte da cooperativa não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados

### c) Brindes e favorecimentos

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer regras.

Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários e parceiros da cooperativa) desde que:

1. Sejam de caráter simbólico
2. Não ultrapassem o valor de 1/5 do salário mínimo nacional vigente. A destinação de brindes com valor acima do determinado depende de um processo de governança local, e os casos devem ser levados ao superior imediato
3. Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal
4. Descontos em serviços sejam revertidos à Unimed Amparo e não incorporados pelo receptor
5. Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados
6. Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos à Unimed Amparo em caráter institucional, sem destinatário exclusivo
7. Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertençam à Unimed Amparo. Neste caso, a Unimed pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático
8. Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à Unimed fiquem com o receptor
9. Seja estimulada a forma generalizada de distribuição de brindes ou presentes por beneficiários, fornecedores ou parceiros, sem que se destine exclusivamente a uma única pessoa



## d) Atividades e Contribuições Políticas

São consideradas “atividades políticas” a filiação a partidos, participação em debates, passeatas e reuniões partidárias, emissão pública de opinião, entre outras. Já as “contribuições políticas” são doações de valores, materiais ou serviços para fins políticos.

A Unimed Amparo respeita o direito de seus profissionais de participarem do processo político e de qualquer atividade política que desejarem desde que estejam de acordo com a legislação brasileira, e mantenham sua opinião e atividades políticas em caráter estritamente pessoal e totalmente separadas de suas atividades de trabalho. A Unimed Amparo não realiza contribuições diretas ou indiretas, por meio de profissionais ou representantes, a partidos políticos, organizações ou particulares envolvidos com política.

## e) Patrocínios e Doações Filantrópicas

“Patrocínio” é uma contribuição que visa, por exemplo, a exposição da marca e que pode, eventualmente, beneficiar-se de incentivos fiscais previstos na legislação. “Doação filantrópica” é pagamento, transferência definitiva e irreversível de bens ou serviços para fins de caridade ou de cunho educacional, cultural, esportivo ou de bem-estar social, realizados sem nenhuma contrapartida, expectativa ou exigência de obter algum negócio ou vantagem comercial ou pessoal, direta ou indireta.

A Unimed Amparo considera que patrocínios e doações filantrópicas têm papel importante na estratégia de comunicação e na postura de responsabilidade social da cooperativa. Assim, devem ser efetuados de maneira cautelosa, transparente, a fim de não comprometer negativamente a imagem e a reputação da Unimed Amparo, e em concordância com a legislação local vigente.

A Unimed Amparo não concede patrocínios ou efetua doações filantrópicas a projetos de cunho político-partidário ou religioso.

## f) Prevenção e Tratamento de Fraudes

A Unimed Amparo propicia um ambiente para a conscientização da importância do combate à fraude, fortalecendo sua cultura através dos valores éticos. Todos dentro da organização são responsáveis pelo processo de prevenção da fraude. A revisão de técnicas de segurança são aplicadas para evitar a reincidência de casos, sendo primordial revisar todo o processo preventivo.



## g) Processos Judiciais

A Unimed Amparo participa dos processos judiciais seguindo as regras processuais aplicáveis e de acordo com a boa-fé, com vistas a alcançar uma solução de mérito justa e efetiva, sempre observando os critérios de classificação de riscos para as demandas dessa natureza. A cooperativa também promove, na medida do possível, a solução consensual dos conflitos, inclusive no curso do processo judicial.

## h) Registros Contábeis

A Unimed Amparo busca garantir que os registros contábeis das movimentações financeiras sejam realizados de modo correto, exato, consistente e completo em um grau de detalhamento e contextualização que assegure a transparência e credibilidade das informações a serem apresentadas, bem como a apuração, pagamento de tributos e cumprimento de obrigações acessórias de acordo com a legislação aplicada pelos órgãos fiscalizadores e reguladores.

## i) Prevenção aos Crimes de Lavagem de Dinheiro (PLD)

A Prevenção à Lavagem de Dinheiro é essencial para um sistema financeiro saudável, ético e eficiente.

O crime de lavagem de dinheiro traz prejuízos irreparáveis às empresas e aos países envolvidos nesse esquema ilegal. No Brasil, o delito foi tipificado a partir da lei nº 9.613, sancionada em 1998 com o objetivo de reforçar o compromisso do país no combate ao crime organizado.

O crime de lavagem de dinheiro é passível de multa e reclusão de 3 a 10 anos – a lei prevê que as punições sejam ainda maiores em casos onde o crime ocorra por meio de organizações criminosas ou de forma recorrente.





## 4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos





Os públicos de interesse da cooperativa são todos aqueles que afetam ou são afetados pela cooperativa. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes.

Neste sentido, são considerados deveres os seguintes padrões de conduta:

## a) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)

1. Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer 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 preestabelecidos
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 Amparo

## b) Fornecedores de serviços administrativos

1. Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da cooperativa. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como



concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício


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, assegurando que essa parceria esteja baseada nos princípios estabelecidos nesse manual

### c) Fornecedores de serviços de saúde

1. Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed Amparo por meio de processos objetivos e transparentes
2. 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
3. Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens
4. Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos
5. Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde
6. Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais





- 
7. Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos. Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde
  8. 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
  9. Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação civil, e os casos de urgência e emergência

## d) Governo

1. Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social. E não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência
2. Analisar a participação da Unimed Amparo no processo eleitoral, prevista em lei, e exercê-la desde que a legislação eleitoral seja rigorosamente cumprida, em conformidade com as normas internas, e que sejam respeitadas as opiniões individuais dos colaboradores
3. Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes e do Sistema Unimed. Qualquer orientação a respeito dessas questões deverá ser obtida nas áreas jurídica e de regulação
4. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da Unimed Amparo, expondo as opiniões de forma clara e objetiva
5. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente
6. Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor





## e) Sindicatos e associações de classe

1. Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e os acordos coletivos de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores, cooperados e seus familiares
2. Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem
3. Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes à obrigatoriedade de contribuições com os sindicatos e as associações de classe

## f) Mídia

1. Delegar a comunicação das cooperativas aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da cooperativa se apresente de forma unificada e zelando pela reputação do Sistema Unimed, conforme Diretriz Nacional de Comunicação, disponível em: [unimed.me/diretrizcomunicacao](http://unimed.me/diretrizcomunicacao)
2. Somente conceder declarações e entrevista, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz da cooperativa devidamente preparado, ciente das orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação
3. Priorizar, nas relações com a imprensa, as orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação: [unimed.me/diretrizcomunicacao](http://unimed.me/diretrizcomunicacao)

## g) 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 parecer violações à 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

## h) Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras)

1. Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados. Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações, assegurando que essa parceria esteja baseada nos princípios estabelecidos nesse manual
2. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social
3. Não atuar como funcionário, executivo ou consultor de parceiros comerciais, os colaboradores e demais pessoas de cargos com vínculo direto
4. Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed ao negociar com parceiros comerciais
5. Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Unimed Amparo

## i) Comunidade

1. Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Unimed Amparo 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
3. Participar de ações e debates, com a comunidade, que tenham como objetivo principal o bem comum e o desenvolvimento local



## j) Meio ambiente



1. Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pela cooperativa, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e 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 diária
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 produtiva das cooperativas, 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


## k) Financiamento ao Terrorismo (CFT)

1. Combater quaisquer práticas de Financiamento ao Terrorismo - apoio financeiro, por qualquer meio, ao terrorismo ou àqueles que incentivam, planejam ou cometem atos de terrorismo.



## 5. Nossas condutas em relação à sustentabilidade





Desde seu fundamento cooperativista, a cooperativa 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 Amparo entende que uma conduta ética é fundamental, sendo dever de todos:

1. Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, 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 os diversos públicos de contato, 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. Outra possibilidade é fomentar, quando aplicável, sua Política de Sustentabilidade tendo em vista os parâmetros nacionais que regulam o Sistema Unimed
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







## 6. Gestão de Ética





Além do Código de Conduta, é preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, que envolva atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado, como: comitê de ética, canal para denúncias, capacitação de colaboradores, dirigentes e cooperados, e, ainda, a previsão de revisões periódicas de todo o material.

Na Unimed Amparo, nossos cooperados, colaboradores e demais stakeholders devem encaminhar suas dúvidas, críticas e sugestões relacionadas aos temas tratados neste documento, para o e-mail [codigodeconduta@unimedamparo.coop.br](mailto:codigodeconduta@unimedamparo.coop.br)





## Termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta Unimed Amparo, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as minhas atividades profissionais.

Declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientação com o responsável pela gestão do Código de Conduta da Unimed a qual represento ou com o meu superior imediato.

Nome completo:

Data:

Assinatura:



# Glossário

## Administradores

Diretores e gestores da Unimed.

## Assédio moral

É toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.) que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. As condutas mais comuns, dentre outras, são:

- Instruções confusas e imprecisas ao (à) trabalhador (a)
- Dificultar o trabalho
- Atribuir erros imaginários ao (à) trabalhador (a)
- Exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes
- Sobrecarga de tarefas
- Ignorar a presença do (a) trabalhador (a) ou não cumprimentá-lo (a) ou, ainda, não lhe dirigir a palavra na frente dos outros, deliberadamente
- Fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto ao (à) trabalhador (a) em público
- Impor horários injustificados
- Retirar-lhe, injustificadamente, os instrumentos de trabalho
- Agressão física ou verbal, quando estão sós o (a) assediador (a) e a vítima
- Revista vexatória
- Restrição ao uso de sanitários
- Ameaças
- Insultos
- Isolamento



## Assédio sexual

A abordagem não desejada pelo outro, com intenção sexual ou insistência inoportuna de alguém em posição privilegiada, que usa dessa vantagem para obter favores sexuais de subordinados ou mesmo sem que exista uma relação de hierarquia.

## Canais de comunicação sobre a gestão da ética

Ferramentas utilizadas para comunicar ou receber denúncias, críticas e sugestões relacionadas a temas contemplados no Código de Conduta.

## Cargos de gestão

Cargos que respondem pela definição e viabilização da estratégia organizacional por meio do estabelecimento de prioridades organizacionais, responsáveis pela tomada de decisão – de acordo com seu nível, sendo também responsável pela gestão de pessoas.

## Conflito de interesses

Os conflitos de interesses ocorrem quando um integrante da organização influencia ou pode influenciar uma decisão que resulte ou possa resultar em ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros de sua família ou quaisquer terceiros.

Em muitas ocasiões, o conflito de interesses ocorre devido a determinadas condutas, envolvimento pessoal e afetivo, relações de parentesco não declaradas, uso inadequado da posição ou por meio apenas da própria influência que o cooperado ou colaborador possui dentro da cooperativa.

## Conselheiros

Membros dos conselhos administrativo, fiscal, consultivo e técnico.



## Corrupção

Relação social (de caráter pessoal, extramercado e ilegal) que se estabelece entre dois agentes ou dois grupos de agentes (corruptos e corruptores), cujo objetivo é a transferência de renda dentro da sociedade ou do fundo público para a realização de fins estritamente privados. Tal relação envolve a troca de favores entre os grupos de agentes e geralmente a remuneração dos corruptos ocorre com o uso de propina ou de qualquer tipo de payoff, prêmio ou recompensa.

## Extorsão

Obrigar alguém a um determinado comportamento ou ação, mediante o uso de violência ou ameaça para obtenção de lucro, recompensa ou vantagens.

## Gestão da ética

Forma ou mecanismos utilizados para gerenciamento da ética dentro de uma organização, como comitê de ética, canal de denúncias, plano de comunicação e treinamento.

## Governança

“Sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, conselho de administração, diretoria e órgãos de controle.”

### Princípios da Governança:

1. Transparência
2. Equidade
3. Prestação de contas
4. Responsabilidade corporativa



## Improbidade administrativa

Ato ilegal ou que entre em contradição com os princípios da administração pública, cometido por agente público no exercício de sua função ou por conta desta.

## Marca

É a representação simbólica de uma entidade, qualquer que seja, algo que permita identificá-la de modo imediato. Na teoria da comunicação, pode ser um signo, símbolo ou ícone. Uma simples palavra pode fazer referência a uma marca.

## Mídia

Todos os meios ou veículos de comunicação utilizados para divulgar informação por meio de imagens, textos, sons, outdoors, jornais, revistas, televisão, rádio, cinema, CDs e outros.

## Parceiros comerciais (administradoras e corretoras)

Administradoras de benefícios: pessoa jurídica que propõe a contratação de plano coletivo na condição de estipulante ou que presta serviços para pessoas jurídicas contratantes de planos privados de assistência à saúde coletivos.

Corretoras - a intermediária legalmente autorizada para angariar e promover contratos, ou seja, vender apólices de planos de saúde, seguros, etc. para Pessoas Físicas ou Jurídicas.

## Propina

O dinheiro recebido ou fornecido de forma ilícita, como suborno, num ato de corrupção.





## Redes sociais

Ou mídias sociais, são redes de relacionamento que conectam pessoas por meio da internet. Geralmente funcionam tendo como base os perfis dos usuários – um levantamento de dados que a rede agrega sobre o que o usuário gosta, seus interesses, hobbies, escolaridade, profissão ou qualquer outro assunto de interesse que ele queira compartilhar.

## Rede prestadora de serviços de saúde

Conjunto de estabelecimentos de saúde, incluindo equipamentos e recursos humanos, próprios ou contratados, indicados pela operadora de plano privado de assistência à saúde para oferecer cuidado aos beneficiários em todos os níveis de atenção à saúde, considerando ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação.

## Recursos próprios

Ou rede própria – recurso físico de propriedade da operadora ou de sociedade controlada pela operadora ou, ainda, de sociedade controladora da operadora conforme a RN ANS nº 275, 1º de novembro de 2011. Por exemplo: hospitais, laboratórios, centro de imagens etc.

## Sistema Unimed

Composto por Singulares, Federações, sociedades auxiliares e Confederação Nacional das Cooperativas Médicas.

## Suborno

Prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público ou profissional da iniciativa privada, quantidade de dinheiro ou quaisquer outros favores (desde uma garrafa de bebidas, joias, propriedades ou até hotel e avião em viagem de férias) para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.



## Referências

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego, Portal do Trabalho e Emprego, **Assédio Moral ou Sexual** Disponível em: <[http://www3.mte.gov.br/trab\\_domestico/trab\\_domestico\\_assedio.asp](http://www3.mte.gov.br/trab_domestico/trab_domestico_assedio.asp)>. Acesso em 28 de julho de 2015.

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. **Resolução Normativa – RN N° 196, de 14 de julho de 2009**, Dispõe sobre a Administradora de Benefícios. Disponível em: <[http://www.ans.gov.br/index2.php?option=com\\_legislacao&view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=1459](http://www.ans.gov.br/index2.php?option=com_legislacao&view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=1459)>. Acesso em 28 de julho de 2015.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO; INSTITUTO ETHOS. **A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção**. 1. ed. 2009, 64p.:Disponível em: <[http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/arquivos/manualresposocialempresas\\_baixa.pdf](http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/arquivos/manualresposocialempresas_baixa.pdf)>. Acesso em 28 de julho de 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**.4.ed. São Paulo, SP : IBGC, 2009. 73 p. Disponível em: <[http://www.ibgc.org.br/userfiles/files/Codigo\\_Final\\_4a\\_Edicao.pdf](http://www.ibgc.org.br/userfiles/files/Codigo_Final_4a_Edicao.pdf)>. Acesso em 28 de julho de 2015.

UNIMED. **Catálogo de Recursos e Serviços Próprios do Sistema Unimed 2014**. São Paulo, SP:2014. 252 p.

UNIMED. **Central da Marca Unimed**. Disponível em: <[unimed.me/centraldamarca](http://unimed.me/centraldamarca)>

UNIMED. **Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed**. Disponível em: <[unimed.me/diretrizcomunicacao](http://unimed.me/diretrizcomunicacao)>

UNIMED. **Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed**. Disponível em: <[unimed.me/guiadigital](http://unimed.me/guiadigital)>



## Compromissos:

### Pacto Global

Iniciativa da Organização das Nações Unidas – ONU, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção refletidos em 10 princípios

<https://www.unglobalcompact.org/>

### Call do Action: Anti-Corruption and the Global Development Agenda

Coordenado pelo Pacto Global configura-se em um apelo do setor privado aos governos, incitando-os a promover medidas de combate à corrupção e a implementar políticas relacionadas para estabelecer sistemas de boa governança.

<https://www.unglobalcompact.org/take-action/action/anti-corruption-call-to-action>

### Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção

Compromisso composto por um conjunto de diretrizes e procedimentos que deverão ser adotados pelas empresas e entidades signatárias no relacionamento com os poderes públicos. Seus princípios estão baseados na Carta de Princípios de Responsabilidade Social, na Convenção da ONU contra a Corrupção, no 10º princípio do Pacto Global e nas diretrizes da OCDE.

<http://www.empresalimpa.ethos.org.br/index.php/empresa-limpa/pacto-contra-a-corrupcao/o-pacto>



## Ética e Saúde

Acordo Setorial - Importadores, Distribuidores e Fabricantes de Dispositivos Médicos, que reúne as principais empresas do setor de dispositivos médicos, e prevê a criação de um programa voltado para o fortalecimento de um ambiente de negócios ético e transparente na comercialização de produtos médicos. A iniciativa é da Associação Brasileira de Importadores e Distribuidores de Implantes - ABRAIDI - e do Instituto Ethos

<http://www.eticasaude.com.br/>

## Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Documento final resultado da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável - Rio+20, estabelece 17 objetivos, bem como metas que devem ser adotadas mundialmente para o alcance do desenvolvimento sustentável.

<http://www.pnud.org.br/ODS.aspx>



ANS - nº 34.559-8



Avenida Saudade, 369 - Centro  
13900-570 - Amparo - SP - Tel: (19) 3808-7077  
[www.unimedamparo.coop.br](http://www.unimedamparo.coop.br)