Código de CONDUTA

Unimed
Norte Pioneiro-PR

Sumário

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 07
Palavra do presidente 08
Princípios do Cooperativismo 09
Nossa história 10
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL 12
Apresentação 13
Qual a sua finalidade? 13
A quem se aplica? 14
Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta 14

NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS E NO AMBIENTE DE TRABALHO 15
Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações 18
Cuidados com a propriedade intelectual 20
Cuidados com a marca Unimed 21
Utilização de internet e redes sociais 22
Cuidados com a Saúde e Segurança 24

Relacionamentos pessoais ____ 26
Cooperados ____ 27
Diretoria Executiva e Conselheiros ____ 28
Colaboradores ____ 29
Uniformes ____ 30
Rede Prestadora e Referenciada ____ 31
Fornecedores ____ 33

NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS E COM O PÚBLICO EXTERNO 34

Diretrizes gerais ____ 34
Clientes ____ 35
Governo ____ 37
Sindicatos e associações de classe ____ 38
Mídia ____ 39
Concorrentes ____ 40
Parceiros comerciais ____ 41

NOSSAS CONDUTAS COM SUSTENTABILIDADE 43

Diretrizes gerais ____ 43
Comunidade ____ 45
Meio ambiente ____ 46

Compromissos assumidos pela Unimed Norte Pioneiro-PR ____ 47
Objetivos do Desenvolvimento Sustentável ____ 47

NOSSAS CONDUTAS COM ÉTICA, INTEGRIDADE E MORALIDADE 48
Diretrizes gerais ____ 48
Conflito de interesse ____ 49
Corrupção ____ 51
Brindes e favorecimentos ____ 53
Direitos Humanos ____ 54
Segurança da Informação ____ 55
LGPD ____ 57
Assédio moral ____ 59
Importunação e Assédio sexual ____ 60

DISPOSIÇÕES FINAIS 62

Glossário 69

Referências Bibliográficas 78

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Gestão 2021 - 2025

DIRETORIA EXECUTIVA

Dr. Antônio Vendramin Filho – Diretor Presidente
Dr. José Roberto Boselli Júnior – Diretor Vice-Presidente e de Saúde
Dr. Rogério Veloso de Abreu – Diretor Administrativo
Dr. Wiliam Romão de Oliveira – Diretor de Mercado e Financeiro

CONSELHEIROS/VOGAIS

Dr. Gilson Rodrigo Valle
Dr. Heber de Medeiros Rodrigues
Dra. Luciana Castilho Nascimento Nishimoto
Dra. Mariana Cristina Magalhães Soares
Dr. Mário Rodrigo da Silva Arias
Dr. Nilton José de Souza
Dra. Paula Nicolli Soares
Dra. Salma Godinho de Moraes Rosa

GERÊNCIAS

Daniele de Fátima da Rosa Sabia de Oliveira – Gerente de Mercado
Josinei Marcos Candido da Silva – Gerente Administrativo/Financeiro
Tiago Pereira – Gerente de Regulamentação em Saúde

Palavra do Presidente

Toda empresa, independente do seu tamanho é formada por pessoas, que na sua essência são de princípios culturais e níveis de formações educacionais diferentes.

A necessidade de padronizar condutas de relacionamentos é a forma de balizarmos toda ética que nossas ações devem pautar evitando-se conflitos desnecessários e desgastantes.

O conhecimento deste Código de Conduta é fundamental a todos, independente da posição ou do cargo que ocupa, pois é importante para o bem estar e convivência entre nós.

Saudações cooperativistas a todos, sempre procurando o crescimento de nossa empresa e nosso bem comum.

Dr. Antônio Vendramin Filho
Diretor Presidente
Unimed Norte Pioneiro – PR

Princípios do Cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com o 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, no estado de 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 sociedade auxiliares, que têm como 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

Nossa História

O começo da trajetória da Unimed Norte Pioneiro – PR, na região Norte Pioneiro do Paraná, é marcado pela estrutura cooperativista aliada à medicina, tendo como meta fortalecer a classe médica local. Fundada em 19 de abril de 1985, a Unimed de Jacarezinho foi a primeira Cooperativa Médica do Norte Pioneiro. Formada por um grupo de 28 médicos, a instituição recebeu a ideologia e a força de profissionais que acreditaram no ideal cooperativista. Desta forma, deu início a primeira diretoria.

A união e a força médica deram tão certo que, em 11 de maio de 1991, a Cooperativa passa a ter caráter regional, tornando-se a Unimed Norte Pioneiro – PR, formada por 20 municípios da região Norte do Paraná: Abatiá, Andirá, Bandeirantes, Barra do Jacaré, Cambará, Carlópolis, Guapirama, Jacarezinho, Joaquim Távora, Jundiaí do Sul, Quatiguá, Ribeirão Claro, Ribeirão do Pinhal, Salto do Itararé, Santana do Itararé, Santo Antônio da Platina, São José da Boa Vista, Sengés, Siqueira Campos e Wenceslau Braz.

Tal transformação contribuiu para a melhoria do atendimento aos clientes, cooperados e credenciados, fazendo com que o profissionalismo, ética e a integridade fossem as premissas de uma organização que se mantém sólida até hoje.

Desde então, a Unimed Norte Pioneiro – PR passou por diversas etapas com vistas à sustentabilidade do negócio e do meio ambiente, sempre buscando oferecer mais conforto no atendimento aos públicos, modernas estações de trabalho para os colaboradores e tecnologia de ponta para otimização dos processos o que nos levou a conquistar importantes certificações, que nos mantém ativos e em busca da excelência na gestão da qualidade dos processos e no atendimento prestado aos nossos clientes.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

"Proporcionar, através do trabalho médico e assistência a saúde, bem estar, segurança e tranquilidade aos nossos cooperados, clientes e colaboradores, disponibilizando serviços de qualidade com sustentabilidade."

VISÃO

"Manter-se como referência entre as Unimeds de pequeno porte, reconhecida pela valorização e satisfação dos cooperados e dos clientes, e uma gestão sustentável."

VALORES

Ética
Cooperativismo
Honestidade
Profissionalismo
Humanismo

NEGÓCIO

"Garantir satisfação, conforto e segurança na prestação de serviços de assistência à saúde ao cliente da Unimed Norte Pioneiro-PR."

POLÍTICA DA QUALIDADE

"A Unimed Norte Pioneiro-PR, baseada nos princípios cooperativistas, busca constantemente a melhoria contínua e excelência dos processos e serviços com atitude inovadora e sustentável, visando à satisfação dos médicos cooperados, beneficiários, colaboradores, credenciados e fornecedores."

Apresentação

O Código de Conduta da Unimed Norte Pioneiro – PR é um documento formal que fornece diretrizes para todas as pessoas que exercem atividades em seu nome, a fim de manter padrões de comportamentos ético elevados na Cooperativa. Muito mais do que um simples documento, o código estabelece todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e pessoal, uma vez que nossas condutas devem estar por ele pautadas. Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou fazer parte desta Cooperativa e, por isso, deve assumir tal responsabilidade.

Seguindo a premissa da Unimed Norte Pioneiro – PR de periodicamente revisar diretrizes e políticas este Código de Conduta é uma evolução do documento anterior, resultante de um trabalho desenvolvido pelo Grupo de Implantação do Compliance, Colaboradores, Gerências, Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

Qual a sua finalidade?

- Alinhar as questões relacionadas ao cumprimento de regras no ambiente de trabalho, sem distinção de hierarquias, áreas ou funções exercidas;
- Nortear as condutas para todos a quem se aplica este código;
- Manter a transparência das operações em geral;
- Zelar pela segurança das atividades dos profissionais envolvidos.

A quem se aplica?

Esse documento deve servir como norteador das condutas profissionais e pessoais a serem seguidas pelos colaboradores efetivos, temporários, estagiários, aprendizes da Sede Administrativa e dos demais estabelecimentos de propriedade da Unimed Norte Pioneiro – PR, bem como Diretoria Executiva, Conselheiros, Médicos Cooperados, Fornecedores, Terceirizados e Rede Credenciada, os quais devem se atentar às disposições deste Código de Conduta, assim como aplicar suas disposições no desenvolvimento das atividades.

Nossa Responsabilidade pelo Código de Conduta

Este Código de Conduta deve ser incorporado nas nossas relações profissionais e pessoais. Por esse motivo, a partir do momento em que se torna conhecimento deste documento, ele passa a ser de responsabilidade individual.

Ressalta-se que não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código de Conduta tornam-se comportamentos inaceitáveis.

Assim, como todos fazemos parte e formamos esse sistema cooperativo, torna-se compartilhada a responsabilidade pela aplicabilidade, divulgação e gestão do Código de Conduta.

NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS E NO AMBIENTE DE TRABALHO

Diretrizes gerais para Colaboradores, Diretoria Executiva, Conselheiros, Médicos Cooperados, Fornecedores, Terceirizados e Rede Prestadora e Referenciada.

A atuação da Unimed Norte Pioneiro – PR e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as legislações e resoluções normativas vigentes, políticas e 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/reputação da Unimed Norte Pioneiro – PR e o compromisso com a qualidade na prestação de serviços oferecidos devem orientar permanentemente a conduta dos públicos de interesse.

Todos nós devemos:

a) Conhecer, compreender e praticar as disposições deste Código de Conduta;

b) Quando estivermos em ambiente e eventos corporativos, fazer uso de vestuário e acessórios adequados ao perfil e imagem da Unimed Norte Pioneiro – PR, uma vez que o modo no qual nos vestimos e nossas atitudes fazem a diferença, pois a Cooperativa tem uma identidade e devemos representá-la;

c) Oferecer seu comportamento como modelo para todos os colegas e públicos de relacionamento da Unimed Norte Pioneiro - PR;

d) Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Norte Pioneiro - PR;

e) Estar comprometidos com a missão, a visão e os valores da Unimed, como verdadeiro agente modificador na busca da excelência e perenidade da Cooperativa;

f) Alinhar seus interesses aos princípios da Cooperativa e defendê-los, baseando- se na busca contínua de boas condições de trabalho;

g) Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes, bem como pela humanização do atendimento;

h) Manter a documentação legal atualizada junto à Cooperativa;

i) Manter-se informado a respeito dos assuntos da Cooperativa;

j) Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Unimed Norte Pioneiro - PR;

k) Compartilhar práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos corporativos;

l) Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;

m) Contribuir para um ambiente saudável, limpo, organizado, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;

n) Atuar com comprometimento, sugerindo melhorias de processos no ambiente de trabalho, com foco no bem comum;

o) Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;

p) Atuar nas relações com todos os públicos envolvidos com cordialidade no trato, confiança, respeito, conduta digna e honesta, independentemente de qualquer posição hierárquica;

q) Respeitar as diretrizes deste código de conduta, independentemente da unidade ou setor em que atuar.

Todos nós não devemos:

a) Repassar informações falsas ou não agir de maneira transparente e honesta, prejudicando a Cooperativa ou terceiros;

b) Desrespeitar a quem quer que seja no exercício da atividade ou em razão dela;

c) Agir de maneira incoerente ou imprópria com o objeto do contrato;

d) Deixar de cumprir a legislação e as normas regulatórias aplicáveis, bem como políticas e procedimentos internos da Cooperativa no desempenho de suas funções;

e) Deixar de buscar soluções para minimizar ou cessar eventuais problemas ou danos quando possíveis;

f) Discriminar nossos clientes em relação aos clientes particulares ou outras operadoras de planos de saúde;

g) Utilizar quaisquer funcionalidades do celular em horário de trabalho para fins particulares, salvo em casos excepcionais.

h) Executar tarefas sem autorização e habilitação, de forma a agir com imprudência, negligência e/ou imperícia;

i) Fumar nas dependências da Cooperativa, conforme Lei Geral nº 12.546/2011 e Decreto nº 8.262/2014.

Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações

O cuidado com o patrimônio e os recursos da Cooperativa é exemplo de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pelos objetos, equipamentos diversos, equipamentos de tecnologia (computadores e seus periféricos, notebooks, impressoras, aparelhos de telefone, móveis e imóveis, entre outros) demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a organização.

Todos nós devemos:

a) Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed Norte Pioneiro - PR;

b) Utilizar os meios de comunicação da organização — internet, e-mail e telefone somente para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho, entretanto tolera-se a utilização eventual desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho;

c) Comunicar ao setor de Tecnologia da Informação (T.I.) qualquer identificação de dispositivo estranho conectado ao seu computador;

d) Manter a configuração dos equipamentos disponibilizado pela Unimed Norte Pioneiro - PR, seguindo os devidos controles de segurança exigidos pela POL-TI-001 – Gestão da Informação e demais normas específicas da instituição, assumindo a responsabilidade como custodiante de informações;

e) Proteger por senha (mantendo bloqueado) todos os terminais de computadores que não estiverem sendo utilizados, conforme previstos pela Norma de Autenticação;

f) Utilizar de forma consciente os recursos renováveis, tais como: água, energia elétrica, combustível e até mesmo materiais de expediente e limpeza, evitando desperdícios e uso indevido;

g) Comunicar ao Setor de Contabilidade toda e qualquer movimentação de ativos fixos entre setores e prédios, para colaborar com o controle de patrimônio;

h) Informar qualquer risco que comprometa a integridade, a imagem, a reputação ou o patrimônio da Cooperativa para o canal de denúncias disponibilizado pela Unimed Norte Pioneiro – PR, atuando de forma preventiva;

i) Observar os princípios da economicidade e razoabilidade e, ainda, agir com responsabilidade no uso dos bens, das informações, dos recursos e das instalações da Unimed Norte Pioneiro – PR.

Todos nós não devemos:

a) Utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed Norte Pioneiro – PR. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações;

b) Abrir ou manusear computadores ou outros equipamentos de informática para qualquer tipo de reparo, sendo que este somente pode ser realizado por um técnico do setor de Tecnologia da Informação (T.I.) da Unimed Norte Pioneiro – PR ou por terceiros devidamente contratados pela Cooperativa para a realização do serviço;

c) Consumir alimentos e/ou bebidas nas mesas de trabalho;

d) Tentar ou obter acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede, bem como burlar quaisquer sistemas de segurança e acessar informações confidenciais sem explícita autorização da Unimed Norte Pioneiro – PR;

e) Vigiar secretamente outrem por dispositivos eletrônicos ou softwares, como, por exemplo, farejadores de rede de informática (*Cain&Abel, Wishark, Tor, etc.*) bem como interromper um serviço, servidores ou rede de computadores por meio de qualquer método ilícito ou não autorizado e usar qualquer tipo de recurso tecnológico para cometer ou ser cúmplice de atos de violação, assédio sexual, perturbação, manipulação ou supressão de direitos autorais ou propriedades intelectuais sem a devida autorização legal;

f) Hospedar, acessar ou compartilhar pornografia, material racista ou qualquer outro que viole a legislação em vigor no país, a moral, os bons costumes e a ordem pública;

g) Utilizar software falsificado, pirateado ou executar atividade considerada delituosa de acordo com a legislação nacional.

Cuidados com a propriedade intelectual

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

A utilização de dados para outras finalidades (a exemplo das acadêmicas) precisa estar formalmente documentada por meio de uma autorização concedida pelo setor de Gestão de Pessoas ou pelo Gerente da área.

Todos nós devemos:

a) Obter autorização prévia do(a) gerente da área e/ou do setor de Gestão de Pessoas para utilizar qualquer conteúdo ou material desenvolvido em seu âmbito organizacional;

b) Seguir integralmente as definições estabelecidas pela PRS-TI-003 – Termo de Responsabilidade TI;

c) Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.

Todos nós não devemos:

a) Utilizar qualquer serviço de informação da Cooperativa para intimidar, difamar ou aborrecer qualquer pessoa.

Cuidados com a marca Unimed

A marca Unimed possui uma identidade sólida. Ela transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo. Por isso, cada profissional vinculado ao Sistema Unimed deve zelar por ela.

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 essa razão, faz-se necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento desse ativo.

Todas as diretrizes estratégicas e de aplicação da marca Unimed estão disponíveis na Central da Marca, no portal de branding exclusivo do Sistema Unimed, disponível para os colaboradores do setor de Comunicação e Marketing.

Unimed
Norte Pioneiro-PR

Todos nós devemos:

a) Zelar pela marca Unimed, quer seja no ambiente corporativo ou nas atividades sociais e pessoais;

b) Seguir as diretrizes da Central da Marca, no que tange a utilização da marca Unimed;

c) Sinalizar ao setor de Comunicação e Marketing da Unimed Norte Pioneiro-PR quando visualizar que a marca Unimed está sendo utilizada de maneira inadequada;

d) Encaminhar para aprovação do setor de Comunicação e Marketing da Unimed Norte Pioneiro-PR, quando solicitado, que inclua a marca da Unimed em todos os materiais que serão produzidos, a exemplo de uniformes, brindes, patrocínios, apoios comerciais e outros;

e) Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam prejudicar ou difamar a imagem da Unimed Norte Pioneiro – PR;

f) Ser criterioso(a) com sua conduta em ambientes públicos e redes sociais, agindo com prudência e zelo em circunstâncias de sua atividade profissional e pessoal, não expondo a imagem da Unimed Norte Pioneiro – PR e do Sistema Unimed.

Todos nós não devemos:

a) Utilizar/enviar a logomarca da Unimed sem autorização prévia da diretoria ou gerências da Unimed Norte Pioneiro – PR;

b) Veicular e expor a marca em materiais/eventos sem aprovação formal da diretoria ou gerências da Unimed Norte Pioneiro – PR;

c) Divulgar em redes sociais a marca da Unimed sem que seja em publicações realizadas pela Cooperativa;

d) Utilizar indevidamente a marca Unimed para fins particulares;

e) Desenvolver ações de militância política, ideológica ou religiosa nas dependências da empresa, locais ou em redes sociais que afetem de alguma maneira a imagem da Cooperativa.

Utilização de internet e redes sociais

Para a Unimed Norte Pioneiro – PR, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a marca e a imagem da organização como entidade sólida e confiável, por isso recomenda-se cautela na participação na internet, mídias sociais e redes sociais.

A Cooperativa apoia o uso responsável e consciente de mídias sociais, pois reconhece os potenciais benefícios profissionais, institucionais e sociais da atuação de todos.

A Unimed Norte Pioneiro – PR respeita a liberdade de expressão e espera que utilizem as mídias sociais com responsabilidade, conscientes das oportunidades e também das consequências que seus atos podem gerar, especialmente com relação à integridade da marca Unimed, uma vez que comentários ou outros conteúdos inseridos sobre a Cooperativa na internet são considerados documentos escritos e públicos (geram prova jurídica).

Salientamos que as menções à Unimed Norte Pioneiro – PR na internet são acompanhadas pelo setor de Comunicação e Marketing.

Todos nós devemos:

a) Ao afirmar em seu perfil que você tem alguma relação com a Unimed Norte Pioneiro – PR, fique atento(a) se o que você publica vai contra as diretrizes, ou afeta a reputação e a credibilidade da marca Unimed;

b) Ao realizar o seu cadastro nas mídias sociais, utilize somente o seu e-mail pessoal. Lembre-se: o e-mail corporativo deve ser utilizado única e exclusivamente para fins profissionais;

c) Comunicar por meio do Canal de Denúncia, disponível no site da Unimed de Norte Pioneiro – PR, sobre a divulgação indevida de informações de propriedade/responsabilidade da Unimed Norte Pioneiro – PR;

d) Pensar bem antes de se posicionar, falar ou escrever sobre a Unimed Norte Pioneiro – PR na internet e nas mídias sociais. Lembrar-se de que todo(a) usuário(a) é influenciado(a) (segue outros usuários/tem lista de amigos) e influencia usuários (seus seguidores/ amigos que o adicionam em suas listas), bem como, os seus comentários podem ser compartilhados por uma quantidade imensurável de usuários;

e) Compartilhar campanhas, publicações, vagas de emprego, matérias, vídeos referentes à Unimed Norte Pioneiro – PR e/ou do sistema Unimed que já foram divulgadas nos perfis oficiais das mesmas;

f) Ficar atento para que a sua conduta na internet e nas mídias sociais não demonstre conflitos de interesses que possam resultar em favores, benesses ou vantagens indevidas para você ou para outros indivíduos ou grupos.

Todos nós não devemos

a) Fazer uso de redes sociais durante o expediente de trabalho, para interesses pessoais, seja por meio de equipamentos próprios ou da Unimed Norte Pioneiro – PR;

b) Utilizar softwares de comunicação instantânea particulares (WhatsApp, Telegram, Messenger, SMS, Skype, redes sociais, etc), nos equipamentos da Unimed Norte Pioneiro – PR durante o expediente de trabalho. Casos excepcionais serão permitidos pelo gerente da área e de forma a não prejudicar as atividades diárias;

c) Elaborar, publicar ou disseminar conteúdos que contrariem os interesses ou difamem a imagem da Cooperativa;

d) Fotografar/filmar/postar fotos ou vídeos de editais, documentos ou equipamentos eletrônicos que contenham informações internas da Unimed Norte Pioneiro – PR.

Cuidados com a Saúde e Segurança

A Unimed Norte Pioneiro – PR 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 de todos.

Incentivamos o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de seus públicos.

Todos nós devemos:

a) Seguir normas e procedimentos requeridos pela Unimed Norte Pioneiro – PR na realização das atividades profissionais, previstos nos laudos de saúde e segurança do trabalho;

b) Cumprir as normas de saúde e segurança do trabalho, incorporando nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos, quando a função exigir;

c) Promover um ambiente de trabalho sadio e seguro, adotando medidas de preservação da integridade física, mental, emocional e moral;

d) Adotar ações de promoção à saúde e à segurança em todas as atividades da empresa, tratando os riscos ocupacionais de forma a minimizar os impactos ambientais das atividades laborais e proporcionar bem-estar;

e) Agir como o principal responsável por sua segurança e saúde no trabalho e contribuir para com a segurança dos colegas;

f) Participar e incentivar a participação nas ações de Qualidade de Vida promovidas pela Unimed Norte Pioneiro-PR.

Todos nós não devemos:

a) Executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, preservando sua integridade física e a de seus colegas, tanto na execução nas dependências da Cooperativa quanto na prestação de serviços em ambiente externo, de acordo com as normas e instruções técnicas de segurança de trabalho;

b) Ingressar, comercializar, portar ou consumir qualquer tipo de bebida alcoólica nas dependências da Cooperativa. A utilização de bebidas alcoólicas em eventos comemorativos promovidos pela Unimed Norte Pioneiro – PR e/ou Sistema Unimed, em que o consumo seja liberado, é permitido desde que seja consciente e moderado, sem expor a imagem da Unimed. Fica expressamente proibido o consumo de bebidas alcoólicas por menores de idade, conforme previsto na Lei nº 8.069, de

13 de julho de 1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), em especial nos artigos 81, inciso II e 243, ambos do ECA; na qual é crime vender, fornecer, servir, ministrar ou entregar bebida alcoólica a crianças ou a adolescentes;

c) Ingressar, comercializar, portar ou consumir qualquer tipo de drogas ilícitas no ambiente de trabalho, ou em nossos eventos;

d) Ingressar, portar ou consumir qualquer tipo de drogas lícitas no ambiente de trabalho, ou em nossos eventos, desde que sejam sob prescrições médicas;

e) Pessoas que não sejam autorizadas ou habilitadas para a atividade, jamais devem ingressar, comercializar ou portar armas de qualquer natureza no ambiente de trabalho, ou em nossos eventos;

f) No exercício da função, estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada, conforme lei penal;

g) Agredir verbal e/ou fisicamente qualquer pessoa.

Relacionamentos pessoais

A Cooperativa não permite manter ou contratar parentes entre colaboradores e cooperados/diretores/conselheiros até terceiro grau e parentes por afinidade. Em outros graus de parentesco, a contratação é permitida desde que não haja subordinação direta, entre os envolvidos e desde que não trabalhem no mesmo setor, ou em setores que tenham atividades com processos diretamente ligados, ou seja, quando um processo inicia em um setor, e sua conclusão se dá em outro.

No que diz respeito aos relacionamentos íntimos pessoais, eles são permitidos, desde que não haja subordinação direta entre os envolvidos e desde que não trabalhem no mesmo setor, ou em setores que tenham atividades com processos diretamente ligados, ou seja, quando um processo inicia em um setor, e sua conclusão se dá em outro.

Tais regras devem ser observadas para assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho.

Todos nós devemos:

a) Informar previamente ao setor de Gestão de Pessoas as situações de relacionamento — sendo íntimos pessoais e/ou de parentesco — que possam ou não causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos, prevalecendo o mecanismo adotado pela Unimed.

Todos nós não devemos:

a) Manifestar cenas amorosas ou íntimas em ambiente de trabalho ou eventos promovidos pela Cooperativa.

Cooperados

Os médicos cooperados são a razão da existência da Unimed Norte Pioneiro - PR, fundamentais para a sustentabilidade do negócio, tanto em seu exercício profissional, como no acompanhamento da gestão.

Essenciais no cuidado e na qualidade dos serviços prestados aos clientes Unimed, os médicos cooperados contribuem para o alcance dos objetivos estratégicos e integridade da Cooperativa. O relacionamento da Unimed Norte Pioneiro - PR com os médicos cooperados é baseado em diálogo, proximidade, transparência e equidade.

Os cooperados devem:

a) Respeitar, cumprindo com os regulamentos e normas do Estatuto Social e Regimento Interno da Unimed Norte Pioneiro – PR;

b) Participar das assembleias e respeitar as decisões tomadas pelas mesmas;

c) Participar dos eventos e processos de tomada de decisão da Unimed Norte Pioneiro – PR;

d) Buscar os canais formais de atendimento ao cooperado para tratar suas demandas;

e) Receber, analisar e responder as solicitações e demandas junto à Cooperativa.

Os cooperados não devem:

a) Discriminar nossos clientes em relação aos clientes particulares ou outras operadoras de plano de saúde.

Diretoria Executiva e Conselheiros

Toda Cooperativa, em sua Assembleia Geral, elege dentre seu quadro de cooperados, membros para compor a Diretoria Executiva, o Conselho de Administração e Fiscal, e esses têm a responsabilidade de gerir e fiscalizar todos os atos com o intuito de garantir a sustentabilidade da Cooperativa. Representam toda a classe de médicos cooperados e direcionam sua prática em prol de uma governança transparente.

Este código será utilizado como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especializado e transparente frente aos cooperados, pois todos 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.

Os Diretores e Conselheiros devem:

a) Garantir que a área de abrangência de atuação da Unimed Norte Pioneiro – PR seja respeitada;

b) Atuar com comprometimento, conforme atribuições de seu cargo definidas no Estatuto Social e Regimento Interno;

c) Agir com decoro no exercício do cargo de diretor e conselheiro e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida – em hipótese alguma – a prática de calúnia, difamação ou injúria.

Os Diretores e Conselheiros não devem:

a) Desrespeitar as determinações contidas no Estatuto Social e Regimento Interno.

Colaboradores

Unimed Norte Pioneiro – PR é uma Cooperativa feita por pessoas e para pessoas. Reconhece a importância de adotar e promover um ambiente ético e favorável ao desenvolvimento profissional, seguindo os princípios dos direitos humanos e das legislações trabalhistas, respeitando a dignidade e a diversidade do ser humano, garantindo a todos tratamentos igualitário e com equidade.

Os Colaboradores devem:

a) Ter iniciativa, estar comprometido(a) na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o(a) superior(a) imediato(a) quando não se considerar capacitado(a) para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;

b) Reconhecer os erros processuais cometidos, comunicando ao(à) superior(a) imediato(a) ou ao canal de denúncias o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar suas repetições;

c) Atuar com pontualidade e assiduidade, cumprindo as responsabilidades contidas no contrato de trabalho e determinadas na descrição de cargo.

Os Colaboradores não devem:

a) Se ausentar do trabalho sem prévia comunicação ao(a) superior(a) imediato(a).

Uniformes

Com objetivo de manter padronização de imagem, identificação e profissionalismo, a Unimed Norte Pioneiro - PR disponibiliza uniformes aos colaboradores em regime de CLT e aos estagiários, aprendizes e temporários.

Seguindo as diretrizes e determinações contidas no PRS-GP-010 - Programa de Benefícios – item 18, disponível no software de gestão da qualidade.

Os Colaboradores devem:

a) Após o recebimento, utilizar o uniforme completo todos os dias, durante o expediente de trabalho;

b) Utilizar o crachá durante todos os dias de trabalho ou em eventos externos representando à Cooperativa;

c) Utilizar as peças relacionadas às campanhas eventuais da Unimed Norte Pioneiro – PR;

d) Respeitar as determinações contidas no Termo de Responsabilidade de Uso do Uniforme (ANX-GP-031).

Os Colaboradores não devem:

a) Realizar alterações nas características originais que afetem o padrão do uniforme;

b) Utilizar peças que não façam parte da composição do uniforme, exceto em invernos com temperaturas rigorosas;

c) Durante as campanhas quando houver uso de camisetas, não é permitido o uso de calças rasgadas ou desbotadas, sendo recomendado o uso de calças com tecidos de tons escuros azuis ou pretos. Exceção para os profissionais da área de saúde dos recursos próprios.

Rede Prestadora e Referenciada

A Unimed Norte Pioneiro – PR espera dos seus prestadores de serviços assistenciais, ou seja, clínicas, laboratórios e hospitais, a adoção de boas práticas de conduta e qualidade ao atendimento aos clientes. Todas as condutas desejáveis e demais diretrizes específicas à rede prestadora estão descritas no Contrato de Prestação de Serviços e Manual de Relacionamento com a Rede Prestadora, disponível no portal da Cooperativa, por meio do link: www.unimednortepioneiro.com.br.

A Rede Prestadora e Referenciada deve:

a) Agir de maneira transparente, honesta e no interesse da Cooperativa e bem-estar da sociedade, promovendo a boa reputação da Cooperativa;

b) Agir com respeito mútuo entre os colaboradores e prestadores de serviços, visando o cumprimento aos princípios éticos e aos compromissos de conduta na prestação de serviços e processos operacionais com a Unimed Norte Pioneiro – PR;

c) Ter proatividade na execução dos contratos de prestação de serviços, o que é entendido como a capacidade do fornecedor em antecipar a solução de possíveis problemas e/ou desconformidades do objeto contratado;

d) Reparar com a máxima agilidade perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus clientes, em prazos exequíveis e de acordo com as legislações vigentes;

e) Realizar a contratação da equipe com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed Norte Pioneiro – PR, por meio de processos objetivos e transparentes;

f) Buscar ser referência no setor da saúde suplementar, comprometendo-se com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde;

g) Promover a qualificação de seus colaboradores por meio de treinamentos;

h) Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos;

i) 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.

A Rede Prestadora e Referenciada não deve:

a) Manter a documentação legal desatualizada junto à Cooperativa, tais como: CNES, Licença Sanitária Municipal, Certificado em Vistoria do Corpo de Bombeiros, Alvará de Licença e Funcionamento Municipal, Registro nos Órgãos de Classe e outros documentos obrigatórios conforme Manual da Rede Prestadora.

Fornecedores

Nossos fornecedores devem se comprometer em respeitar a legislação anticorrupção vigente, além de não se envolver em qualquer forma de suborno, esquema de propina ou oferecimento de qualquer tipo de incentivo para dirigentes, colaboradores, prepostos, familiares de 1° ou 2° grau, cônjuges ou companheiros que exerçam funções públicas ou sejam representantes e/ou subcontratados da Unimed Norte Pioneiro – PR.

Os Fornecedores devem:

a) Garantir a apresentação dos critérios técnicos, profissionais, éticos definidos no Manual do Fornecedor;

b) Atuar fundamentados nos mesmos padrões que a Cooperativa;

c) Estar em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes, cabendo também o cumprimento das políticas institucionais, procedimentos operacionais e demais diretrizes e padrões de qualidades exigidos pela Unimed Norte Pioneiro – PR;

d) Possuir boa reputação, agindo e respeitando as diretrizes do Manual do Fornecedor;

e) Manter relações com empresas que pratiquem a política de preços justos — de acordo com o mercado — e que sejam compatíveis com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos;

f) Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios (relações ganha-ganha);

g) Empregar a melhoria contínua em todos os processos de compras ou prestações de serviços.

Os Fornecedores não devem:

a) Difamar, ofender, caluniar os concorrentes.

NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS E COM O PÚBLICO EXTERNO

Diretrizes Gerais

Os públicos externos e os que possuem relações comerciais com a Unimed Norte Pioneiro – PR são todos aqueles que afetam ou são afetados pela Cooperativa, ou seja, clientes, governo, sindicatos e associações de classes, mídias, concorrentes, parceiros comerciais, conveniados e representantes. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes.

Todos nós devemos:

a) Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e com o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente;

b) Agir com transparência, eficiência ética e qualidade nas relações comerciais e com os públicos externos;

c) Estar alinhado com este Código de Conduta, transparecendo em suas orientações e no desenvolvimento das atividades e relacionamentos.

Todos nós não devemos:

a) Conduzir as negociações, relacionamentos e atividades do trabalho em desacordo com a missão, visão, valores, negócios e política da qualidade da Unimed Norte Pioneiro – PR;

b) Estabelecer relações que apresentem conflitos de interesses, principalmente quando esses envolverem parentes e pessoas de relacionamento profissional e pessoal;

c) Repassar a terceiras informações privilegiadas, estratégicas ou confidenciais da Unimed Norte Pioneiro-PR.

Clientes

A Unimed Norte Pioneiro-PR atua com foco no aprimoramento do relacionamento com os clientes. Para nós, não há distinção com relação ao tipo de plano que o cliente possui, seja ele coletivo (contratante pessoa jurídica) ou individual familiar (contratante pessoa física). Acreditamos que a excelência no atendimento prestado é uma junção de competências que, dia após dia, buscamos aprimorar com base na melhoria continua dos processos, na prática da intercooperação, na atuação sistêmica e no foco das necessidades dos clientes.

Todos nós devemos:

a) Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer a eles um tratamento digno e com respeito aos seus direitos;

b) Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos;

c) Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com as legislações vigentes;

d) Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços, nos produtos e nos processos internos;

e) Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos.

f) Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;

g) Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes e da Unimed Norte Pioneiro - PR;

h) Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética.

Todos nós não devemos:

a) Oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja;

b) Divulgar informações privilegiadas e relativas a atos e fatos relevantes internos da Unimed Norte Pioneiro-PR, de forma a favorecer cliente ou parte dos clientes;

c) Deixar de fornecer informações claras e verdadeiras sobre produtos e serviços da Unimed Norte Pioneiro-PR.

Governo

A Unimed Norte Pioneiro-PR, deve atuar com os princípios éticos e de integridade estabelecidos neste Código de Conduta, assim como em conformidade com todas as legislações nacionais e internacionais vigentes.

Todos nós devemos:

a) Respeitar rigorosamente as leis anticorrupção e antissuborno que regem as relações com os agentes públicos nacionais e internacionais de todas as esferas de poder, incluindo funcionários/permissionários de serviços públicos, membros de partidos e candidatos a cargos políticos;

b) Manter bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da Unimed Norte Pioneiro-PR, expondo as opiniões de forma clara e objetiva;

c) Pautar qualquer relacionamento na total transparência e legalidade, detalhando, a qualquer tempo, o objeto e objetivo das relações e os recursos envolvidos, de modo a não se questionar a finalidade e o destino desses recursos;

d) Participar de reuniões, internas ou externas, com agentes públicos sempre acompanhados de outro representante da Unimed Norte Pioneiro – PR, devendo ambos estarem atentos para situações em que alguém possa pensar que o objetivo de nossa ação, decisão ou declaração seja obter uma vantagem ilícita.

Todos nós não devemos:

a) Oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente;

b) Praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor;

c) Compactuar com qualquer situação em que possam existir dúvidas quanto à integridade das relações e nas quais incida a possibilidade de existência de algum tipo de vantagem indevida;

d) Ofertar qualquer recurso, monetário ou não, com vistas ao cumprimento das obrigações legais dos agentes públicos ou apressamento de rotinas, pois qualquer ato pode vir a caracterizar facilitação ou suborno e, portanto, propina e corrupção.

Sindicatos e associações de classe

A Unimed Norte Pioneiro-PR considera lícita a associação para fins de estudo, defesa e coordenação dos seus interesses econômicos ou profissionais de todos os que, como empregadores, empregados, agentes ou trabalhadores autônomos ou profissionais liberais, exerçam respectivamente a mesma atividade/profissão ou atividades/profissões similares ou conexas.

O desconto da contribuição sindical está condicionado à autorização prévia e expressa dos que participarem de uma determinada categoria econômica/profissional ou de uma profissão liberal em favor do sindicato representativo da mesma categoria ou profissão ou, inexistindo este, na conformidade do disposto no art. 591 da CLT.

Todos nós devemos:

a) Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e as normas coletivas de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares;

b) Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem;

c) Respeitar o que está nos termos da legislação.

Todos nós não devemos:

a) Permitir manifestações internas de responsáveis dos sindicatos e associações de classes sem a autorização prévia.

Mídia

Trata-se de todo suporte de difusão da informação que constitui um meio intermediário de expressão capaz de transmitir mensagens, bem como o conjunto dos meios de comunicação social de massa. Abrangem esses meios o rádio, o cinema, a televisão, a imprensa, os satélites de comunicações, os meios eletrônicos e telemáticos de comunicação.

A publicidade é a atividade profissional que trata do planejamento da mídia e providencia a veiculação das mensagens publicitárias nos meios de comunicação selecionados. É também o setor de Comunicação e Marketing que seleciona os veículos (rádio, jornal, mala direta, etc.) e indica as programações mais favoráveis à propaganda e divulgação da mensagem, de forma a atingir um público-alvo.

Todos nós devemos:

a) Demandar ao colaborador responsável pela comunicação da Cooperativa, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da Unimed Norte Pioneiro-PR se apresente de forma unificada e zelando pela reputação da Cooperativa, conforme Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed;

b) Direcionar, quando houver necessidade de conceder declarações e entrevistas, bem como receber profissionais da mídia, ao dirigente ou colaborador responsável pela comunicação da Unimed Norte Pioneiro-PR;

c) Priorizar, nas relações com a imprensa, as orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed.

Todos nós não devemos:

a) Praticar as condutas não aceitas em mídias sociais, outros canais de mídia ou qualquer outro meio de comunicação de forma a expor a Cooperativa ou afetar as condições de trabalho;

b) Adotar atitudes que difamem e exponham a imagem da Cooperativa, partes relacionadas e partes interessadas;

c) Divulgar e fomentar fatos, intrigas, boatos e imagens que possam causar qualquer tipo de constrangimento.

Concorrentes

A concorrência leal deve sempre reger as relações com as empresas concorrentes. Buscamos superar a concorrência por meio da qualidade dos serviços prestados, da eficiência e dos resultados, buscando manter um bom relacionamento com os concorrentes. Não admitimos ou compactuamos com a formação de monopólios e/ou cartéis, práticas desleais de mercado, fraudes em licitações e/ou espionagem empresarial.

Todos nós devemos:

a) 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;

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

c) Participar de iniciativas de organizações concorrentes que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral;

d) 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;

e) Obedecer às leis e regulamentos aplicáveis aos negócios da Unimed Norte Pioneiro-PR e às práticas comerciais vigentes.

Todos nós não devemos:

a) Fornecer, adquirir, divulgar ou repassar informações estratégicas e confidenciais da Unimed Norte Pioneiro-PR aos concorrentes;

b) Ter e praticar condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed Norte Pioneiro-PR;

c) Desrespeitar/difamar os concorrentes, parceiros e clientes, promovendo uma concorrência injusta e desleal.

Parceiros comerciais

A Unimed Norte Pioneiro-PR reconhece que os parceiros comerciais (associações comerciais e seguradoras) desempenham um papel importante no sucesso da Cooperativa. Para isso, relacionamo-nos apenas com parceiros comerciais que estejam devidamente alinhados aos valores da Unimed Norte Pioneiro-PR e que, assim como nós, assumam o compromisso de atuar fundamentados nos altos padrões de ética e integridade.

Todos nós devemos:

a) Manter normas e procedimentos que garantam processos livres de práticas antiéticas e ilegais;

b) Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo e compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados;

a) Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações (relação ganha–ganha);

b) Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social;

c) Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed, ao negociar com parceiros comerciais;

d) Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Unimed Norte Pioneiro-PR.

Todos nós não devemos:

a) Atuar como empregado e/ou proprietário, executivo ou consultor de parceiros comerciais;

b) Praticar condutas comerciais enganosas, desleais e fraudulentas;

c) Atuar em desconformidade com as leis, normas e regulamentos aplicáveis à condução das atividades com a Unimed Norte Pioneiro-PR;

d) Desrespeitar a confidencialidade e o sigilo das informações compartilhadas decorrentes das atividades que desenvolvem com a Unimed Norte Pioneiro-PR.

NOSSAS CONDUTAS COM SUSTENTABILIDADE

Diretrizes Gerais

A Unimed Norte Pioneiro – PR baseada em seu fundamento cooperativista tem o foco na efetividade de ações que apresentem resultados sólidos e possam ser inspiração para qualquer pessoa. Por isso, preza pela responsabilidade socioambiental.

Todos nós devemos:

a) 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;

b) 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 x realidade;

c) Associar-se, sempre que possível e cabível, a pactos e modelos de negócio que norteiam o processo de busca pelo desenvolvimento sustentável a nível local, regional, nacional e/ou mundial. O envolvimento por meio de alianças é o melhor caminho para bons resultados;

d) Respeitar e utilizar Política de Sustentabilidade da Unimed Norte Pioneiro-PR, disponível no portal www.unimednortepioneiro.com.br de maneira a contribuir para a sustentabilidade econômica, ambiental, cultural e social da Cooperativa;

e) Fazer a devolução de uniformes usados que estiverem em más condições ao setor de Gestão de Pessoas para a destinação correta;

f) Preferencialmente, fazer uso das escadas, evitando a utilização dos elevadores.

Todos nós não devemos

a) Realizar impressões desnecessárias, ocasionando o desperdício de papel;

b) Deixar lâmpadas, aparelho de ar condicionado e os computadores ligados quando não estiverem sendo utilizados;

c) Misturar resíduos sólidos provenientes da Cooperativa, uma vez que todos os resíduos devem ser separados, pois são destinados para o correto tratamento e/ou reciclagem.

Comunidade

Investir na comunidade é promover a transformação. Está no DNA da Unimed Norte Pioneiro-PR a vocação para cuidar. Temos atitude para acolher e transformar. Somos comprometidos com a vida, com as pessoas e com o mundo. Buscamos estar presentes a serviço do próximo, pois acreditamos que atitudes simples movem o mundo.

Todos nós devemos:

a) Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades em que a Unimed Norte Pioneiro-PR estiver inserida, conforme diretrizes disponíveis na Política de Sustentabilidade, disponível no portal www.unimednortepioneiro.com.br;

b) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local, por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio da Unimed Norte Pioneiro-PR;

c) Participar de ações e debates com a comunidade em que o objetivo principal seja o bem comum e o desenvolvimento local;

d) Incentivar o exercício da cidadania e da atuação voluntária.

Todos nós não devemos:

a) Deixar de contribuir para o desenvolvimento da sociedade;

b) Desconsiderar os legítimos interesses da sociedade;

c) Tratar o próximo com indiferença;

d) Menosprezar os menos favorecidos.

Meio ambiente

Para a Unimed Norte Pioneiro-PR, a responsabilidade socioambiental é de extrema importância e está inserida nos objetivos estratégicos da Cooperativa. Consideramos que cumprir com a responsabilidade ambiental é um fator indispensável para alcançarmos a excelência nos negócios – tanto no presente quanto no futuro.

Todos nós devemos:

a) Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, recicláveis e (quando aplicável) de saúde gerados pela Unimed Norte Pioneiro-PR, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto;

b) 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;

c) 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;

d) Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva da Cooperativa, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação;

e) Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para a troca de informações no Sistema Unimed, reduzindo/evitando o desperdício de recursos materiais e de energia.

Todos nós não devemos:

a) Desrespeitar e não preservar o meio ambiente;

b) Deixar de agir de forma preventiva em relação aos potenciais riscos ao meio ambiente, à saúde e à segurança das pessoas;

c) Desperdiçar água potável;

d) Comercializar, comprar e/ou possuir animais silvestres sem regulamentação;

e) Realizar podas ilegais e/ou desmatar o meio ambiente;

f) Poluir rios, nascentes, lagos e oceanos.

Compromissos assumidos pela Unimed Norte Pioneiro-PR

As ações de responsabilidade socioambiental da Unimed Norte Pioneiro-PR são inspiradas e estimuladas pelos compromissos assumidos junto às entidades setoriais e aos organismos de fomento ao movimento de responsabilidade socioambiental em nível nacional e internacional.

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Trabalhamos as ações, sempre que possível, conforme orientações do documento final que foi resultado da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio+20), o qual estabelece 17 objetivos, bem como metas que devem ser adotadas mundialmente para o alcance do desenvolvimento sustentável.

NOSSAS CONDUTAS COM ÉTICA, INTEGRIDADE E MORALIDADE

Diretrizes Gerais

A atuação da Unimed Norte Pioneiro – PR é baseada nos mais renomados padrões de ética, integridade e moralidade. Consideramos imprescindível que todos os públicos com os quais nos relacionamos atuem com base nos mesmos princípios, em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes, cabendo também o cumprimento das políticas institucionais, procedimentos operacionais e demais instrumentos de orientação ao desempenho das nossas funções.

Todos nós devemos:

a) Atuar de forma proativa e preventiva para reduzir riscos, agregar valores éticos, morais, sociais e econômicos à Unimed Norte Pioneiro - PR;

b) Seguir as diretrizes de conduta ética, assim como as políticas institucionais, Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e demais documentos orientativos existentes na Unimed Norte Pioneiro - PR;

c) Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed Norte Pioneiro – PR;

d) Comunicar prontamente ao canal de denúncias qualquer ato ou omissão que julgar contrário à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed Norte Pioneiro – PR.

Todos nós não devemos:

a) Agir ou induzir outros a agirem em desacordo com leis, regulamentos, políticas, normas, padrões, procedimentos e boas práticas organizacionais;

b) Deixar influenciar-se por terceiros que demonstrem não estarem agindo com base nos mesmos padrões e valores que a Unimed Norte Pioneiro - PR estabelece;

c) Insistir em resultados injustiçados de curto prazo que possam levar a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente.

Conflito de interesse

Todos devem zelar para que as suas ações não causem danos à imagem, à reputação, à economia e/ou não gerem conflitos com os interesses da Unimed Norte Pioneiro - PR. Salienta-se que a omissão, em caso de conhecimento de um conflito de interesse, inclusive se for somente uma suposição, caracteriza descumprimento do Código de Conduta.

Todos nós devemos:

a) Atuar de forma respeitosa, transparente, dedicada, eficiente, diligente, honesta, com decoro e boa-fé no exercício da sua função, cargo, atividade, de forma a evitar conflitos entre o interesse da Unimed Norte Pioneiro - PR e o interesse pessoal;

b) Estar isento nas decisões de conflitos ou supostos conflitos de interesse, abstendo-se de participar do processo/decisão e manifestando formalmente, por e-mail, tal situação ao(à) superior(a) imediato(a) e ao Canal de Denúncias;

c) Informar por e-mail ao(à) superior(a) imediato(a) ou ao setor de Gestão de Pessoas sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria, proprietário ou sócio em empresas que possam conflitar com as atividades desta Cooperativa;

d) Ao identificar qualquer suposto ou conflito de interesses em relação a compras, contratações, prestações de serviços, processos ou atividades, manifeste-se ao canal de denúncias;

e) Valorizar o relacionamento profissional e humano com todos os públicos de interesse da Unimed Norte Pioneiro - PR, sem haver favorecimentos em decorrência do potencial econômico e financeiro, devendo o tratamento ser igual para todos;

Todos nós não devemos:

a) Agir com interesse pessoal que afete a capacidade econômica/financeira da Unimed Norte Pioneiro - PR;

b) Conceder e/ou receber benefícios para obtenção de posição favorável;

c) Estabelecer relações comerciais por meio das quais sejam obtidos privilégios, principalmente quando esses envolverem parentes ou pessoas de seu relacionamento profissional ou pessoal;

a) Utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse da Unimed Norte Pioneiro – PR;

b) Desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed Norte Pioneiro – PR;

c) Solicitar benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores;

d) Desviar colaborador (a) ou terceiro (a) para funções ou atividades de interesse particular;

e) Utilizar em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso, mesmo após o término do vínculo com a Cooperativa;

f) Comercializar, sem autorização do superior imediato, nas dependências da Unimed Norte Pioneiro – PR qualquer tipo de produto não relacionado às atividades da Cooperativa durante o horário de expediente;

g) Agir e tomar decisões baseadas em interesses pessoais;

Corrupção

A Unimed Norte Pioneiro – PR proíbe e não compactua com atos de fraude, corrupção ou suborno, seja direta ou indiretamente. Repudiamos qualquer atividade, acordo ou parceria que possa envolver práticas ilegais previstas nas legislações brasileiras.

Esta Cooperativa possui um programa de Compliance que conta com o apoio da alta direção da Unimed Norte Pioneiro – PR, visando combater todas as formas de corrupção, extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica, tributária, entre outras.

Todos nós devemos:

a) Rejeitar, combater, prevenir e noticiar qualquer tipo de corrupção ativa e passiva, fraudes e condutas inapropriadas, que envolvam ou não valores monetários entre todos os públicos a quem se aplica esse código de conduta;

b) Manter relações com empresas parceiras, concorrentes, clientes e fornecedores totalmente isentas de interesses pessoais, políticos, econômicos e financeiros;

c) Garantir que nenhum valor pago pela Unimed Norte Pioneiro – PR, seja utilizado, direta ou indiretamente, integral ou parcialmente, como pagamento de suborno e/ou propina, seja a quem for.

d) Sempre receber auditores fiscais acompanhados de outro colaborador da Unimed Norte Pioneiro-PR.

Todos nós não devemos:

a) Participar de qualquer forma de corrupção, fraude 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;

b) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico financeiro dos contratos celebrados com a administração pública e/ou privada;

c) Dificultar atividade de auditoria, investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, auditorias internas e/ou externas ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização;

d) Favorecer qualquer que seja o indivíduo em decorrência da sua posição pública, hierárquica, econômica e/ou social;

e) Solicitar, exigir, aceitar, oferecer, prometer, dar qualquer tipo de valor, vantagem, benefício, gratificação ou propina, para si ou para outro, como contrapartida de atividades suas ou de terceiros;

f) Envolver-se em práticas de atos irregulares, ilegais ou de corrupção quando no desempenho de suas funções;

g) Receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;

Brindes e favorecimentos

A Unimed Norte Pioneiro-PR acredita que não há justificativa para práticas ilegais de negócios, seja qual for a circunstância. Certos do caráter dos nossos representantes e que os mesmos têm consciência de que a Unimed Norte Pioneiro-PR não pactua com condutas antiéticas e ilegais, entendemos que brindes, presentes, cortesias, hospitalidades, viagens e entretenimento (incluindo refeições) podem contribuir e reforçar as relações comerciais, mas seus colaboradores e dirigentes devem estar atentos para que a oferta ou o recebimento de tais brindes ocorram em conformidade com a legislação nacional e estrangeira aplicável, bem como em conformidade com a Política Institucional de Patrocínio, Brindes e Investimento Social da Unimed Norte Pioneiro-PR, disponível em: www.unimednortepioneiro.com.br e demais normativos internos da Cooperativa.

Todos nós devemos:

a) Respeitar e utilizar as orientações e diretrizes da Política de Patrocínio, Brindes e Investimentos Sociais, disponível em:

www.unimednortepioneiro.com.br;

b) Receber e ofertar brindes de caráter promocional, ou seja, todo e qualquer item comercial que possuir logomarca que são entregues em ações promocionais;

c) Receber e ofertar os demais tipos de brindes e/ou presentes, desde que o valor esteja de acordo com a política interna;

d) Aceitar convites para eventos culturais e esportivos, se a oferta ocorrer para a Unimed Norte Pioneiro-PR em caráter institucional, sem destinatário exclusivo, e desde que cumpridos todos os requisitos descritos na Política Institucional de Patrocínio, Brindes e Investimento Social.

Todos nós não devemos:

a) Receber brindes/presentes em dinheiro (espécie, cheque ou outro tipo de transação financeira);

b) Ofertar ou receber brindes com a intenção de obter vantagens indevidas;

c) Receber ou ofertar brindes a um mesmo indivíduo, em desacordo com a Política Institucional de Patrocínio, Brindes e Investimento Social, disponível em: www.unimednortepioneiro.com.br.

Direitos Humanos

A Unimed Norte Pioneiro – PR respeita e zela pela proteção dos direitos humanos, 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.

Todos nós devemos:

a) Respeitar os princípios constitucionais e direitos humanos;

b) Promover o respeito à diferença e à diversidade, incentivando a cultura do respeito ao outro e de igualdade de oportunidades, a efetivação da democracia, o desenvolvimento, a justiça social e a consolidação de uma cultura de paz e não violência;

c) Cumprir as leis trabalhistas;

d) Combater a intolerância e a discriminação.

Todos nós não devemos:

a) Discriminar qualquer tipo de pessoa, seja em razão do gênero, étnico-racial, religioso, de origem, idade, situação social, econômica, cultural, origem, nacionalidade, orientação sexual, entre outros;

b) Fazer uso de privilégios ou discriminações para situações como contratação, avaliação de desempenho, promoção, treinamento, medidas disciplinares, desenvolvimento, remuneração, rescisão de contrato de trabalho ou outra situação que possa desrespeitar a igualdade de oportunidades para os profissionais.

Segurança da Informação

A Unimed Norte Pioneiro – PR considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Todos se obrigam a manter o mais completo e absoluto sigilo com relação aos dados, documentos e informações, sejam de ordem médica, técnica, comercial ou pessoal, entre outros, que vierem a ter conhecimento em razão das suas atividades, inclusive as de caráter negocial, sendo que nenhuma informação poderá ser divulgada sem a prévia e expressa aprovação do superior imediato, obrigação esta que subsistirá permanentemente, mesmo após o encerramento das atividades com a Unimed Norte Pioneiro – PR.

Todos nós devemos:

a) Zelar pelo sigilo e a segurança das informações de todas as atividades da Cooperativa;

b) Obter autorização da Cooperativa 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 Norte Pioneiro – PR;

c) Seguir a Política de Segurança da Informação POL-TI-001, normas e procedimentos que abranjam um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed Norte Pioneiro – PR, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação;

d) Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização;

e) Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso.

Todos nós não devemos:

a) Tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de seus clientes à terceiros;

b) Utilizar da senha de terceiros para acesso aos sistemas ou computadores da Unimed Norte Pioneiro – PR;

c) Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Norte Pioneiro – PR ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, sem a autorização prévia do gerente da área;

d) Realizar cópias de informações para finalidade pessoal ou para envio a terceiros;

e) Tentar burlar os processos de segurança da informação implantados pela Cooperativa.

LGPD

A Unimed Norte Pioneiro - PR compreende a importância dos dados pessoais dos "Titulares" com os quais se relaciona, e preza pela proteção e segurança destas informações como forma de resguardar os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da pessoa natural, em observância à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Vale ressaltar que havendo dúvidas a respeito do tratamento de dados pessoais, contacte o Encarregado de Proteção de Dados acessando o link: https://www.unimed.coop.br/site/web/nortepioneiro/fale-com-o-encarregado-da-lgpd.

Todos nós devemos

a) Dar fiel cumprimento ao estabelecido na política de privacidade de dados;

b) Promover cultura e comprometimento de melhoria continua quanto a privacidade dos dados;

c) Observar e cumprir os princípios que norteiam a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo eles:

I. Princípio da boa-fé: Isso significa dizer que toda a operação de tratamento de dados deve observar um padrão ético ideal para ambas as partes na relação jurídica, criando verdadeiros deveres anexos e decorrentes da própria lei, como transparência, lealdade e legitimidade;

II. Finalidade: Ao tratar dados pessoais está deverá ser de forma específica com finalidades legítimas;

III. Adequação: Os dados pessoais tratados devem ser compatíveis com a finalidade informada pela empresa;

IV. Necessidade: Utilizar apenas os dados estritamente necessários para alcançar as suas finalidades, bem como observas as bases legais do tratamento de dados;

V. Livre acesso: O titular dos dados tem o direito de consultar, de forma simples e gratuita, todos os dados que a empresa detenha a seu respeito;

VI. Precisão: Deve ser garantido aos titulares que as informações que a empresa tenha sobre eles sejam verdadeiras e atualizadas;

VII. Transparência: Todas as informações passadas pela empresa, em todos os seus meios de comunicação, devem ser claras, precisas e verdadeiras;

VIII. Segurança: Tomara medidas razoáveis técnicas e administrativas para proteger os dados de danos, furto ou perda;

IX. Prevenção: O princípio da prevenção objetiva que as empresas adotem medidas prévias para evitar a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

X. Não Discriminação: Os dados pessoais jamais podem ser usados para discriminar ou promover abusos contra os seus titulares;

XI. Responsabilidade: Além de se preocuparem em cumprir integralmente a Lei, a organização deve ter provas e evidências de todas as medidas adotadas, para demonstrarem a sua boa-fé e a sua diligência.

Todos nós não devemos:

a) Compartilhar dados sem autorização;

b) Coletar dados irrelevantes para sua finalidade;

c) Utilizar dados para outras finalidades daquelas previamente determinadas;

d) Deixar expostas informações sigilosas;

e) Fornecer informações confidenciais e dados sensíveis dos clientes.

Assédio moral

Todos são responsáveis por manter um ambiente de trabalho digno, em que o assédio moral é inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e/ou agressivas para com qualquer pessoa – independentemente do nível hierárquico ou cargo – sempre serão motivos de preocupação, alerta e ação imediata, não sendo toleradas, em hipótese alguma, na Unimed Norte Pioneiro – PR.

O assédio moral é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.), repetitiva e prolongada que, intencionalmente ou não, ferirá a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa.

Todos nós devemos:

a) Ser responsáveis por manter um ambiente de trabalho digno;

b) Prover instruções condizentes e precisas ao próximo;

c) Tratar ao próximo com respeito e empatia;

d) Ter um relacionamento harmonioso e respeitoso, sem discriminação de raça, etnia, nacionalidade, cor, classe social, orientação/gênero sexual, credo, religião, deficiência ou limitação física, idade e posição hierárquica, de maneira a preservar os valores individuais, não se admitindo atitudes de assédio moral.

Todos nós não devemos:

a) Atribuir erros imaginários;

b) Exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes, bem como sobrecarregar com tarefas demasiadas;

c) Produzir e/ou estimular qualquer situação de fofoca, calúnia, difamação, injúria, bullying, ou ruídos de comunicação;

d) Praticar assédio moral, discriminação, preconceitos, coerção, abusos, ameaças ou agressões;

e) Criar ambiente profissional hostil que interfira no desempenho individual ou afete as condições de trabalho.

Importunação e Assédio sexual

Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos.

Situações de assédio sexual ocorrem por atos, insinuações, contatos físicos forçados e convites impertinentes com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente de sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício do emprego ou cargo. Para que seja identificada a prática do assédio sexual, não há necessidade de contato físico entre os envolvidos.

A importunação é o ato de praticar, contra uma pessoa específica e sem o seu consentimento, ação libidinosa com o intuito de satisfazer o próprio desejo sexual ou de terceiros, sem a necessidade de haver compensação ou violência para que o crime seja considerado.

Todos nós devemos:

a) Relacionar-se com o próximo de forma respeitosa em qualquer tipo de relação profissional, seja com clientes, fornecedores, colaboradores, gestores, entre outros, independentemente da relação hierárquica;

b) Comportar-se de maneira digna e própria, de forma que o próximo se sinta confortável.

Todos nós não devemos:

a) Incentivar, praticar ou tolerar a pedofilia e/ou a pornografia no ambiente de trabalho;

b) Abordar alguém com intenção sexual ou insistência inoportuna;

c) Comportar-se de maneira imprópria, ou seja, que cause desconforto e humilhação para com o outro.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Comitê de Ética

O Comitê de Ética tem por objetivo orientar, conscientizar e assessorar nas tomadas de decisões e resoluções das denúncias que possam surgir por meio do Canal de Denúncias e que envolvam a violação deste Código de Conduta e dos valores éticos da Unimed Norte Pioneiro – PR, assim como das resoluções e legislações vigentes.

O Comitê de Ética da Unimed Norte Pioneiro – PR é composto por cinco membros oficiais, representantes de diversos setores da Cooperativa:

- Diretoria Executiva;
- Assessoria Jurídica;
- Gerência;
- Representante do Setor Regulamentação/ANS;
- Representante do Setor Gestão de Pessoas.

Cada denúncia é recebida, analisada, julgada e as tratativas ou sanções são definidas pelo próprio Comitê, embasadas na legislação vigente e no presente Código de Conduta.

Esclarecimentos

As dúvidas que eventualmente surgirem em relação às disposições deste Código de Conduta ou outras dúvidas não cobertas por este, deverão ser sanadas pela plataforma do Canal de Denúncias, disponível no site da Unimed de Norte Pioneiro – PR.

Vigência e revisão

Este documento tem validade por tempo indeterminado, a partir da data da sua publicação, podendo ser alterado a qualquer tempo e critério. A cada quatro anos após sua publicação será obrigatoriamente realizada uma revisão e, se constatada a necessidade, deverá ser atualizado pelo Comitê de Ética.

Compromisso com o código e treinamento

A partir da publicação deste código – e em todas as suas revisões –, todos os seus destinatários obrigatoriamente deverão assinar um Termo de Recebimento, Ciência e Adesão ao Código de Conduta da Unimed Norte Pioneiro – PR, atestando que leram cada item descrito.

A divulgação, o treinamento, a coleta das assinaturas são de responsabilidade do Comitê de Ética. A guarda do referido termo é de responsabilidade do setor envolvido com o público de destino (Compras, Gestão de Pessoas, Gestão da Rede Prestadora, Relacionamento com o Cooperado), sendo que a não assinatura ou a ausência nos treinamentos não representam liberação da obediência dos destinatários em relação a este código.

Canais de comunicação

A Unimed Norte Pioneiro – PR acredita que o contato, a participação e o engajamento com os públicos internos e externos auxiliam na busca pela melhoria contínua, possibilitando o aprimoramento dos processos e controles internos e atingindo a expectativa dos públicos que se relacionam com a Cooperativa.

Diante disso, a Unimed Norte Pioneiro – PR mantém três canais de diálogo e comunicação abertos para atendimento ao público.

SAC

O SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente da Unimed Norte Pioneiro – PR, é um canal democrático de comunicação em 1ª instância, o qual recepciona demandas como solicitações, sugestões, reclamações, elogios ou pedidos de informações, entre outros assuntos. Todos os atendimentos possuem como enfoque, as premissas do Jeito de Cuidar Unimed, colocando sempre a satisfação do cliente em primeiro lugar.

O SAC da Unimed Norte Pioneiro – PR pode ser acessado pelo telefone

0800 041 4554

O serviço é gratuito e possui atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana.

Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Norte Pioneiro – PR é um setor democrático de comunicação em 2ª instância que acolhe, registra, dá andamento e responde de forma imparcial as manifestações que foram previamente registradas em outros canais de atendimento e cujo parecer e/ou solução não tenham atendido às necessidades ou expectativas almejadas. O compromisso da Ouvidoria é ouvir, sendo porta-voz do cliente perante à Cooperativa, reavaliando a solução dada à manifestação de primeira instância, oferecendo um atendimento diferenciado, imparcial, transparente

e com embasamento nas legislações vigentes, buscando as melhores alternativas para entender e atender as expectativas dos envolvidos de maneira ágil e efetiva.

A Ouvidoria da Unimed Norte Pioneiro – PR pode ser acionada das seguintes formas:

Formulário on-line:
www.unimed.coop.br/site/web/nortepioneiro/ouvidoria

E-mail:
ouvidoria@unimednortepioneiro.com.br

Presencial:
Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Canal de Denúncias

Visando reforçar o compromisso com as melhores práticas de Gestão Empresarial e de Governança Corporativa, a Unimed Norte Pioneiro – PR disponibiliza um canal de comunicação exclusivo para o recebimento de denúncias sobre fraudes, irregularidades e/ou violações ao Código de Conduta, às Políticas Institucionais, bem como quaisquer informações acerca de eventual descumprimento de dispositivos regulatórios e legais aplicáveis à Unimed Norte Pioneiro – PR. Quaisquer denúncias levadas ao conhecimento do Comitê de Ética, por meio do Canal de Denúncia disponível no site da Unimed de Norte Pioneiro – PR, serão apuradas. Aquelas que tiverem base fundamentada serão conduzidas e as diligências necessárias e cabíveis serão realizadas no âmbito do Comitê de Ética. Havendo necessidade de aplicação de sanções, o próprio Comitê as fará.

Todas as denúncias serão submetidas à apuração com confidencialidade, imparcialidade e independência, e os denunciantes de boa-fé serão protegidos de represália ou consequências negativas, reforçando que atos de retaliação não são tolerados pela Unimed Norte Pioneiro - PR.

Aprovação

A presente versão do Código de Conduta da Unimed Norte Pioneiro - PR foi aprovada pelo Grupo de Implantação do Compliance em 28/09/2021 e homologado pelo Conselho de Administração em 15/10/2021.

Dr. Antônio Vendramin Filho

Dr. José Roberto Boselli Junior

Dr. Rogério Veloso de Abreu

Dr. Gilson Rodrigues Valle

Dr. Heber de Medeiros Rodrigues

Dra. Luciana Castilho Nascimento Nishimoto

Dra. Mariana Cristina Magalhães Soares

Dr. Mário Rodrigo da Silva Arias

Dr. Nilton José de Souza

Dra. Paula Nicolli Soares

Dra. Salma Godinho de Morais Rosa

www.unimed.coop.br/nortepioneiro
Rua dos Expedicionários, 337 | 86400.000 Jacarezinho - PR
T: 43 3511-2000 SAC 0800 041 4154
Deficientes auditivos 0800 642 2009

TERMO DE RECEBIMENTO, CIÊNCIA E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED NORTE PIONEIRO-PR

Eu, _____, inscrito no CPF sob o nº. _____, declaro para os devidos fins de direito e a quem interessar que recebi na íntegra o Código de Conduta da Unimed Norte Pioneiro-PR e tomei conhecimento de todos os seus termos. Comprometo-me a cumpri-los integralmente e respeitá-los em todas as minhas atividades, bem como afirmo ter lido e compreendido o referido código.

Estou ciente de que a Unimed Norte Pioneiro-PR conta com um Comitê de Ética, ao qual caberá julgar os casos de violação deste código e impor as sanções disciplinares cabíveis, bem como deliberar sobre o esclarecimento de dúvidas com relação ao seu texto. O Comitê de Ética reunir-se-á sempre que necessário.

Assim, declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientação junto ao Canal de Denúncia, disponível no portal da Unimed Norte Pioneiro-PR.

_____ / PR, _____ de _____ de _____.

Nome completo: _____

Membro da Aliança Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 366064

Glossário

Assédio moral

O Assédio moral é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.) repetitiva e prolongada que, intencionalmente ou não, ferirá a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa. 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 o (a) cumprimentar 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

Trata-se da 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).

Autorização formal

Autorização do superior imediato para realização da atividade.

Canais de comunicação

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

Cargo

Cargo é o nome que se dá a posição que uma pessoa ocupa dentro da empresa.

Colaboradores

Pessoas que estão inseridas na estrutura organizacional.

Cooperado

Médicos membros de uma Cooperativa.

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 (a) cooperado (a) ou colaborador (a) possui dentro da Cooperativa.

Conselheiros

Membros dos Conselhos de Administração e Fiscal.

Corrupção

Relação social (de caráter pessoal, extra mercado 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.

Documentação legal

Documentos solicitados na contratação ou contratualização de colaboradores, cooperados, fornecedores e prestadores, que assegurem a existência e que estão autorizados para executar suas atividades.

Erros processuais

Trata-se de todas as possíveis falhas internas – de estrutura, sistemas, pessoas, produtos ou processos.

Extorsão

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

Farejadores de rede

É um software ou hardware que permite monitorar o tráfego de internet em tempo real, capturando todos os dados que entram e saem de um computador ou uma rede de computadores.

Fornecedores

Qualquer empresa, pessoa ou setor que fornece insumo ao processo, podendo ser externo ou interno.

Governança

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

Imperícia

Culpa decorrente da inaptidão técnica no exercício da atividade.

Improbidade administrativa

A improbidade administrativa configura um ato ilícito de natureza civil, previsto pela Constituição Federal como uma modalidade de violação qualificada ao princípio da moralidade administrativa. Dessa maneira, tem-se o sujeito ativo, que pode ser um agente público ou um particular em colaboração com este. Há ainda o sujeito passivo, que pode ser representado por uma série de entidades e órgãos, na forma da Lei nº 8.429/1992.

LGPD

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, é a legislação brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais.

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.

Membros da família até o terceiro grau

Consideram-se familiares os membros da família até o terceiro grau: pai, mãe, filho(a), irmão(ã), avô(ó), bisavô(ó), neto(a), bisneto(a), tio(a) e sobrinho(a).

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 (associações comerciais e seguradoras)

Associações comerciais: A associação comercial é uma entidade de classe cujo propósito é defender os interesses da classe empresarial.

Seguradoras: Seguradora é uma empresa que assume determinados riscos no lugar do cliente, em troca do pagamento de certa quantia prévia, chamada de prêmio.

Parentes por afinidade

Parentes por afinidade: cônjuge, companheiro(a), genro, nora, sogro(a), padrasto, madrasta, enteado(a) e cunhado(a).

Prestadores de serviços da rede credenciada

É o conjunto de estabelecimentos, clínicas, laboratórios e hospitais credenciados pela operadora do plano de saúde para atendimento aos clientes, os quais estão disponíveis no Guia Médico.

Princípios da governança

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

Propina

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

Redes sociais

Também chamadas de 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 clientes em todos os níveis de atenção à saúde, considerando ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação.

Rede referenciada

A Rede Referenciada consiste no conjunto de médicos, laboratórios, clínicas, prontos-socorros e hospitais colocados à sua disposição, para prestar atendimento médico-hospitalar. Está classificada por especialidade médica e disponibilizada de acordo com seu plano.

Recursos próprios

Também chamada de rede própria, trata-se de 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, de 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.

Terceirizados

É a contratação de mão de obra para uma empresa por meio de uma outra empresa.

Titulares

Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

Referências Bibliográficas

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 >. Acesso em 28 de julho de 2015.

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Resolução Normativa — RN Nº 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>. 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/manualrespsocialempresas_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>. Acesso em 28 de julho de 2015.

SB Coaching. Código de vestimenta orienta o profissional. Disponível no link:https://www.sbcoaching.com.br/codigo-de-vestimenta-orienta-o-profissional/. Acesso em 02 de agosto de 2021.

UNIMED do Brasil. Código de Conduta. Disponível no link: https://www.unimedse.coop.br/assets/downloads/unimed_codigo_conduta.pdf. Acesso em 15 de julho de 2021.

UNIMED Cascavel. Código de Conduta. Disponível no link: https://www.unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/cascavel/codigo_de_conduta/. Acesso em 15 de julho de 2021.

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>.

UNIMED. Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed. Disponível em: <unimed.me/diretrizcomunicacao>

UNIMED. Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed. Disponível em: <unimed.me/guiadigital>

UNIMED Porto Alegre. Código de Conduta. Disponível no link: https://www.unimedpoa.com.br/a-unimed/unimed-portoalegre/código-de -conduta. Acesso em 27 de julho de 2021.

UNIMED Rio. Código de Ética e Conduta. Disponível no link: https://codigodeetica.unimedrio.com.br/condutas-pessoais/vestuario/. Acesso em 02 de agosto de 2021.

Unimed
Norte Pioneiro-PR

www.unimednortepioneiro.com.br
Rua dos Expedicionários, 337 | 86400-000 | Jacarezinho-PR

ANS - nº 366064