

**POLÍTICA DE ÉTICA****1 OBJETIVO**

O objetivo dessa Política é, em consonância ao Código de Conduta Unimed, 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 desta diretriz, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas. Obviamente, esse documento não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, o assunto deve ser levado à Gestão imediata para alinhamento de expectativas.

**2 REFERÊNCIA**

REG.001 Regimento Interno

Estatuto da Unimed Caldas Novas

Código de Conduta - Unimed, disponível em:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/caldasnovas>

**3 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.

## POLÍTICA DE ÉTICA

**Canais de Comunicação sobre a gestão de 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 do Conselho Fiscal.

**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 de Ética:** Forma ou mecanismo utilizado 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.

**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

**POLÍTICA DE ÉTICA**

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.

**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.

#### 4 ABRANGÊNCIA E DISTRIBUIÇÃO

- Todos os setores da Cooperativa;  
Partes Interessadas, através de publicação no Portal:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/caldasnovas>

#### 5 AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

- Elaboração: Gerência Geral
- Aprovação: Diretoria Executiva da Unimed Caldas Novas
- Publicação e Gestão do Documento: Gestão da Qualidade da Unimed Caldas Novas
- Execução: Todos os colaboradores, diretores e conselheiros da Unimed Caldas Novas, conforme descrito nesse procedimento.

#### 6 DIRETRIZES

Este documento visa desdobrar o Conduta do Código de Conduta Unimed, o qual é adotado como Diretriz de Conduta ética nas relações e processos da Unimed Caldas Novas, devendo nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e ser reflexo de nossas condutas. Todo colaborador desta Cooperativa participa dessas relações a partir do momento em que aceita fazer parte do Sistema Unimed e por isso deve assumir tal responsabilidade.

##### 6.1 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,

**POLÍTICA DE ÉTICA**

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 Sistema Unimed, 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

**6.2 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 cumprir as seguintes diretrizes:

1. Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções.
2. 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 decisão em descumprimento da legislação vigente.
3. São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta nos atos ilícitos anteriormente nomeados.

**6.3 Cuidados com Dados Pessoais de Terceiros**

O Sistema Unimed, em razão da natureza das suas atividades, executa operações de tratamento de dados pessoais e sensíveis, protegidos nos termos das leis de proteção e privacidade de dados e normas derivadas vigentes. As informações deverão ser utilizadas sempre de modo responsável e apenas para propósitos legítimos inerentes as atividades, adotando tecnologias e processos adequados que garantam a integridade e a segurança das informações dos beneficiários, colaboradores e cooperados confiadas ao Sistema Unimed. O papel de “guardião” dos dados deverá ser um compromisso de todos, respeitando as diretrizes estabelecidas pelas políticas específicas vigentes na sua Unimed para tratar o tema.

**6.4 Nossas Condutas Pessoais e no Local de Trabalho**

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

Além disso, as diretrizes contidas nessa política, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e reputação da Unimed e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços

## **POLÍTICA DE ÉTICA**

oferecidos orientam permanentemente a conduta de conselheiros, dirigentes e colaboradores da Unimed Caldas Novas, de maneira justa e sustentável.

### **a) Conselheiros e dirigentes**

As atividades de Conselheiros e Dirigentes são norteadas pelo Estatuto Social da Unimed Caldas Novas.

A realização de tarefas administrativas dentro da cooperativa competentes à Conselheiros e Dirigentes consistem em atividades que compõem o papel dos conselhos Fiscal. Estes, juntamente com a Diretoria Executiva, representam a Unimed Caldas Novas e direcionam sua prática em prol de uma governança transparente e de reporte claro para os membros da mesma.

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

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;
3. Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Unimed;
4. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed;
5. Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular;
6. Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida;
7. Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública;
8. Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente;
9. Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;
10. Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos
11. Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com as Federadas, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação;

### **b) Cooperados**

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

São deveres dos cooperados:

## POLÍTICA DE ÉTICA

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 remuneração justa.
3. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento.

### c) Todos os Públicos

A nossa reputação e a nossa credibilidade são os ativos mais importantes de que dispomos e que constituem mercados globalizados e competitivos, exigem padrões transparentes de atuação e o atendimento de ordenamentos jurídicos diversos. Portanto, os princípios éticos que orientam a nossa atuação contribuem para a manutenção da imagem da Unimed como entidade sólida e confiável perante nossos clientes, fornecedores, consumidores e colaboradores em geral.

Quanto aos que atuam em cargos de gestão, devem zelar pela disseminação desta Política e do código de conduta e propiciar um ambiente que estimule a diversidade e o respeito, de acordo com os princípios éticos e comportamentais aqui descritos.

#### Condutas desejadas:

1. Zelar para que os diretores, colaboradores e demais públicos de prestação de serviços sigam elevados padrões de conduta ética e respeito.
2. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed.
3. Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando as oportunidades ou informações a que tenha acesso em razão de sua função em benefício próprio ou de terceiros, conforme os valores éticos.
4. Orientar profissionais sob a sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos e zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed.
5. Estimular e contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, por meio do trabalho em equipe, com respeito à diversidade de pensamento e à busca de consenso entre as pessoas.
6. Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar contrário às condutas deste código, função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed.
7. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.
8. Tratar a informação com um ativo de grande valor, com responsabilidade e confidencialidade.
9. Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação. Esses procedimentos e normas devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações, conforme a legislação vigente.
10. Assegurar a imparcialidade e evitar conflitos de interesses em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho.
11. Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis da organização, utilizando os patrimônios e recursos apenas para atender aos objetivos corporativos da Unimed.

#### Condutas proibitivas:

## **POLÍTICA DE ÉTICA**

1. Não atender às demandas a qualquer custo, sem um olhar crítico e analítico que leve a resultados injustificados ou que influenciem a agir de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente.

2. Não são admitidas, em hipótese alguma, práticas de calúnia e difamação no exercício da sua função, independentemente de seu nível hierárquico.

3. Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica.

4. São intoleráveis comportamentos discriminatórios e preconceituosos em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas. Todos devem ser tratados de forma igualitária.

5. Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios.

6. Não aceitar o pagamento de despesas, tais como de deslocamento, passagens, diárias e alimentação, pagas por fornecedor e/ou prestador de serviços.

7. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed.

8. Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores.

9. É intolerável a prática de assédio moral, como ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função.

10. É intolerável a prática de assédio sexual e comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação ao outro.

11. É intolerável utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada, conforme definido pela lei penal no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada a ele.

12. Não é tolerável o recebimento de brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores e parceiros da cooperativa) que não sejam de caráter simbólico e/ou não atendam aos critérios definidos pela cooperativa.

Dica: Para auxiliar a definir se a decisão que tomou é a melhor, deve-se sempre fazer a seguinte reflexão:

- ✓ É legal?
- ✓ Está de acordo com as nossas diretrizes?
- ✓ Está alinhado aos nossos valores e princípios?
- ✓ Se toda a sociedade tiver a mesma conduta o resultado será positivo?
- ✓ Caso uma dessas respostas seja negativa, o ideal é pensar melhor e/ou pedir orientação, pois, provavelmente, não é a melhor conduta a ser seguida.

### **6.5 Nossas Condutas em relação a Públicos de Relacionamento Externo**

#### **a) Relação com Clientes**

Encantar o cliente é fundamental para a nossa existência. Cuidar do cliente, com ênfase na busca de excelência e na inovação, é o nosso maior valor. Portanto, é nossa obrigação surpreendê-lo positivamente com relações que cumpram a responsabilidade social, comunitária e ambiental, e com pleno respeito às regulamentações de cada produto e na região em que atuam.

## **POLÍTICA DE ÉTICA**

Os clientes devem ser atendidos com experiências que superem as suas expectativas, oferecendo a eles informações claras, precisas e transparentes e buscando as soluções mais adequadas, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Unimed.

### **b) Cuidado com a Marca**

É imprescindível que todos os colaboradores cumpram as diretrizes dispostas na Central da Marca Unimed, validadas pelo Sistema Unimed, que orientam quanto ao uso de logotipo, tipografia, tom de voz, postura das mídias sociais, entre outros. Deve-se preservar o caráter confidencial das informações, independentemente de sua natureza, e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização. Além disso, só é permitido falar em nome da marca, em quaisquer meios, quando nomeado porta-voz e devidamente preparado.

### **c) Fornecedores de Serviços Administrativos e de Saúde**

Realizar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços de administração e de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed, por meio de processos objetivos e transparentes, que cumpram com a legislação vigente do país e suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.

### **d) Concorrentes**

A Unimed está totalmente comprometida com o cumprimento das leis de concorrência, com respeito às demais empresas que atuam no mercado e assegurando uma concorrência saudável, adotando práticas que estejam associadas a métodos éticos e legais.

### **e) Comunidade**

A Unimed está totalmente comprometida com o cumprimento das leis de concorrência, com respeito às demais empresas que atuam no mercado e assegurando uma concorrência saudável, adotando práticas que estejam associadas a métodos éticos e legais.

### **f) Sustentabilidade**

Nossas condutas e decisões no ambiente de trabalho devem ser pautadas por atitudes que buscam o equilíbrio entre as saúdes social, econômica e ambiental da organização.

Ter uma conduta responsável e consciente no descarte de resíduos, bem como no consumo de recursos naturais disponibilizados pela organização (tais como papel, água e energia elétrica), visando a proteção e conservação do meio ambiente, contribuindo para a gestão ambiental e a redução de custos operacionais da Unimed.

Observar e cumprir a legislação sanitária e ambiental, assim como normas e regulamentos aplicáveis, durante a realização de suas atividades de trabalho

### **g) 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.

## **POLÍTICA DE ÉTICA**

2. 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.

3. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando, dentro da lei, defender os interesses do Sistema Unimed, expondo as opiniões de forma clara e objetiva.

4. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente.

### **6.6 Gestão de Ética**

Na Unimed Caldas Novas, a gestão da ética é realizada pela alta Direção. Caso tenha dúvidas, sugestões, denúncias ou críticas relacionadas aos temas tratados neste documento, entre em contato pelo E-mail: [compliance@unimedcaldas.coop.br](mailto:compliance@unimedcaldas.coop.br) .

### **6.7 Penalidades**

Em caso de descumprimento do preconizado nessa política, após avaliação da Diretoria executiva, poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

1. Advertência verbal, a ser aplicada pelo gestor imediato ou responsável hierarquicamente pela área afetada;
2. Advertência escrita, a ser aplicada pela área de gestão de pessoas;
3. Suspensão, validada pela área de gestão de pessoas, solicitadas e aplicada pelo gestor imediato; e
4. Demissão por justa causa.

## **7 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Não aplicável.

## **8 ANEXOS**

Não Aplicável