Código de Conduta Profissional

Índice

APRESENTAÇÃO 3

PRINCÍPIOS

1. Integridade, respeito às leis vigentes no país e às normas internas 4

2. Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed. 5

3. Relacionamento com os cooperados 5

4. Valorização do capital humano 6

5. Deveres especiais dos cargos de liderança 7

6. Compromisso com os clientes 7,8

7. Respeito ao meio ambiente 9

8. Uso das informações e dos meios de informática 9

9. Relacionamentos externos construtivos 10,11,12,13,14,15

10. Aplicação e Gerenciamento do Código de Conduta 15

11. Glosário 16,17,18

Apresentação

A Unimed, a maior cooperativa médica do mundo, surgiu da iniciativa de um grupo de médicos em adotar um modelo inspirado em princípios éticos, que desse ênfase ao papel social da medicina, garantindo a prática liberal da profissão e a qualidade do atendimento.

Ao longo desses quase 40 anos de existência, esse sistema consagrou valores que hoje norteiam sua filosofia de administração e de operação, como: Satisfação dos Cooperados, Cooperação, Transparência, Ética e Integridade Valorização dos Colaboradores Compromisso com o Cliente e Responsabilidade Social.

Na busca de materializá-los, foram desenvolvidos, regionalmente, vários "Códigos de Conduta Ética" desde 2001, época do lançamento da Política Nacional de Responsabilidade Social Unimed, que estimulava a criação desse guia. Após essa etapa de amadurecimento, entendeu-se a importância de o Sistema Unimed adotar um código único, o que foi aprovado por unanimidade e envolveu a participação de cooperativas de todo o país.

Fundada em 1991, a Unimed Lençóis Paulista vêm ao longo dos seus 19 anos promovendo uma assistência médica com qualidade no atendimento e nos serviços prestados aos seus beneficiários. Hoje a Unimed Lençóis Paulista conta com um estruturado e moderno Centro Médico, Farmácias e Postos de Atendimentos na sua área de abrangência, visando cumprir sua "***Missão***" de promover soluções em saúde sempre buscando a excelência, segurança, e tranquilidade para os beneficiários. Valorizar o trabalho do médico e propiciar o seu desenvolvimento profissional dentro da doutrina cooperativista, com ética e responsabilidade socioambiental, seus **"Valores"** Respeito à filosofia Cooperativista, Ética Profissional, Lealdade, Integridade, Comprometimento, Empreendedorismo, Promoção do trabalho em equipe, Responsabilidade Socioambiental, Respeito à vida, Satisfação dos Clientes, Valorização dos cooperados, beneficiários e colaboradores, Segurança e solidez e sua **"Visão"** de Ser referência regional em saúde, cooperativismo e gestão, superando as expectativas dos clientes, cooperados e colaboradores. O Código de Conduta proposto vem agregar valores a todas as áreas da cooperativa.

Assim, é seguro afirmar que esse Código de Conduta Profissional do Sistema Unimed alcançará plenamente seu principal objetivo, que é elevar o nível de confiança e de bom relacionamento entre administradores, cooperados e colaboradores, bem como entre as demais partes interessadas.

1. Integridade, respeito às leis vigentes no país e às normas internas

A atuação da Unimed obedecerá às leis vigentes no país, sendo que a legalidade de qualquer iniciativa ou projeto deverá ser a primeira preocupação de nossos cooperados, administradores e colaboradores.

Violações desse princípio podem comprometer o relacionamento profissional dessas pessoas com a organização, sujeitando-as às penalidades compatíveis com a gravidade das ações. Portanto, são nossas obrigações:

1.1 - Obedecer às leis do país, com ênfase àquelas ligadas à nossa atividade, como a Legislação sobre os Planos de Saúde e o Código de Defesa do Consumidor.

1.2 - Respeitar normas e políticas internas, que contemplem critérios claros de relacionamento entre as áreas, além dos direitos e deveres dos colaboradores.

1.3 - Respeitar o Manual de Intercâmbio, assim como todos os normativos que regem as relações entre as Unimeds. Esses documentos incentivam ações coordenadas e orientadas por objetivos que resultarão em benefícios ao cliente e ao Sistema Unimed.

1.4 - Fazer prevalecer, em situações de conflitos de interesse entre administradores, cooperados, colaboradores e os públicos de relacionamento da organização, os objetivos da cooperativa sobre os pessoais envolvidos.

1.5 - Não usar a instituição ou cargo para obter vantagens pessoais de qualquer natureza.

2. Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed

Além de cuidar da preservação de seu patrimônio físico, a Unimed tem entre os seus maiores ativos a marca e reputação, sem contar a importância dos procedimentos desenvolvidos internamente, as licenças e concessões, os direitos autorais, entre outros. São nossos deveres:

2.1 - Zelar pela integridade da imagem, do patrimônio e da marca Unimed.

2.2 - Utilizar, como norma geral, os bens que constituem o patrimônio da Unimed somente em assuntos de interesse da organização.

2.3 - Utilizar ou divulgar a marca de acordo com o Guia da Marca Unimed e o Manual de Operacionalização da Marca. Eventuais dúvidas devem ser esclarecidas junto à área de Marketing da singular, responsável pela sua gestão.

2.4 - Resguardar os interesses e a imagem do Sistema Unimed em entrevistas, artigos ou qualquer outra forma de manifestação pública de caráter pessoal, contribuindo para fortalecer a reputação da organização, assim como a de seus administradores, cooperados e colaboradores.

3. Relacionamento com os Cooperados

Os cooperados formam os alicerces do Sistema Unimed e, por isso, o bom relacionamento com eles e entre eles é imprescindível para o êxito e perenidade de nossas atividades. Devemos, portanto:

3.1 - Defender os interesses dos cooperados buscando boas condições de trabalho e justa remuneração.

3.2 - Incentivar a participação dos cooperados nas decisões da cooperativa.

3.3 - Prestar aos cooperados orientações e informações claras e confiáveis, de forma transparente, bem como estabelecer um canal de comunicação eficaz.

3.4 - Promover programas de ensino continuado, sobretudo os que estimulem a cultura do cooperativismo, a partir de seus princípios básicos.

4. Valorização do capital humano

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

4.1 - Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas.

4.2 - Pautar as relações no ambiente do trabalho pela cortesia, cordialidade e mútuo respeito, sendo que administradores, cooperados e colaboradores devem se empenhar para que entre eles predominem o espírito de equipe, a lealdade, a franqueza e a confiança.

4.3 - Comunicar imediatamente ao superior hierárquico qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar contrário aos interesses da Unimed.

4.4 - Procurar o superior imediato, quando o colaborador não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação.

4.5 - Resguardar a privacidade do colaborador, desde que as suas atitudes não prejudiquem, direta ou indiretamente, a imagem ou os interesses da organização.

4.6 - Não tolerar atitudes de discriminação, qualquer que seja sua origem (idade, gênero, raça, crença, preferência sexual, deficiência ou redução de mobilidade, convicções políticas, etc.), pois a diversidade e um excelente clima de trabalho são valores altamente apreciados pela Unimed.

4.7 – Respeitar o ambiente de trabalho não consumindo nenhum tipo de alimento ou realizando qualquer tipo de refeição dentro do departamento, principalmente os departamentos que mantêm contato com os beneficiários. Esta prática está

proibida dentro da cooperativa. Caso contrário, o colaborador será penalizado conforme regulamento interno do colaborador.

5. Deveres especiais dos cargos de liderança:

5.1 - Estabelecer uma política salarial justa e competitiva com base nos valores de mercado e elaborar normas que assegurem um tratamento equitativo aos colaboradores, independente de sua origem (gênero, raça, etc.).

5.2 - Estimular o desenvolvimento dos colaboradores e o aprimoramento de conhecimentos que permitam o seu contínuo crescimento pessoal e profissional, principalmente no que diz respeito à inovação.

5.3 - Realizar processos de admissão, promoção e mérito pautados, invariavelmente, por competência profissional.

5.4 - Reconhecer e estimular as iniciativas de voluntariado para que se dissemine a cultura de solidariedade e a importância do trabalho em equipe.

5.5 - Usar a autoridade para garantir o êxito de seus subordinados, e jamais para submetê-los a tratamento vexatório ou atentatório à dignidade e ao amor próprio.

5.6 - Fazer o que estiver ao seu alcance para viabilizar a si próprio e à sua equipe um saudável equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

5.7 - Não tolerar ou exercer atitudes que configurem qualquer forma de assédio, moral ou sexual, no ambiente do trabalho.

6. Compromisso com os clientes

O bom atendimento aos clientes e o oferecimento de serviços com alto padrão de qualidade são aspectos de fundamental importância para a sustentabilidade da organização.

Assim sendo, devemos:

6.1 - Atender os clientes com profissionalismo, competência e presteza.

6.2 - Oferecer a todos os clientes um tratamento digno e de respeito aos seus direitos enquanto consumidores.

6.3 - Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão nos negócios.

6.4 - Atender o cliente com respostas rápidas e adequadas, mesmo que negativas, às suas solicitações.

6.5 - Ser receptivo às opiniões do cliente e analisá-las para a melhoria do atendimento, dos serviços e dos produtos.

6.6 - Garantir a entrega dos serviços e produtos com alto padrão de qualidade.

6.7 - Tratar as informações recebidas dos clientes de forma confidencial.

6.8 - Ter ciência de que o relacionamento com os clientes deve ser pautado pelo compromisso de satisfação de seus direitos e interesses, desde que em consonância com as diretrizes e com a política de atuação da Unimed.

6.9 - Evitar oferecer tratamento preferencial a quem quer que seja por motivos de ordem pessoal, uma vez que todos os procedimentos devem estar sempre de acordo com as diretrizes éticas e operacionais da Unimed.

6.10 - Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que mais convenham aos nossos clientes.

7. Respeito ao meio ambiente

Enquanto assistência médica suplementar, a Unimed tem como objetivo a promoção da saúde. Porém, suas atividades causam impacto ao meio ambiente quando há a geração de resíduos de saúde e a utilização de água, energia e papel no dia-a-dia. Entendemos, então, ser nosso dever:

7.1 - Incentivar a disseminação e implantação do gerenciamento de resíduos de saúde junto aos nossos recursos próprios e credenciados, assim como seu correto armazenamento e destinação. O "Manual de Gerenciamento de Resíduos de Saúde Unimed" apresenta todas as informações necessárias para essa ação.

7.2 - Respeitar e preservar o meio ambiente, bem como valorizar a biodiversidade.

7.3 - Divulgar e valorizar, dentro e fora das instalações da Unimed, uma cultura de consumo racional e sustentável, a partir de processos simples como reciclagem, coleta seletiva de lixo e uso de água e energia. O manual de "Consumo Consciente Unimed" pode auxiliar na implantação dessas iniciativas.

7.4 - Participar, com entusiasmo e dedicação, de iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e de educação que tenham por objetivo a criação de uma "consciência ambiental", com a finalidade de preservar o meio ambiente para esta e para as futuras gerações.

8. Uso das informações e dos meios de informática

A Unimed considera a informação como um ativo de grande valor, que deve ser tratado com responsabilidade. Além de ser uma poderosa ferramenta mercadológica, a informação privativa da organização influencia, decisivamente, os resultados de nossas atividades, assim como a forma como utilizamos nossos recursos e meios de informática, que devem atender aos interesses do conjunto. Portanto, devemos:

8.1 - Preservar o caráter confidencial das informações a que temos acesso, sejam de natureza comercial, estratégica ou tecnológica, mantendo-as na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo.

8.2 - Manter o sigilo profissional sendo cuidadosos ao fazer qualquer comentário sobre os negócios ou atividades da organização em lugares públicos.

8.3 - Obter autorização prévia da diretoria para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários e qualquer outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais se exponham conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed.

8.4 - Desenvolver trabalhos acadêmicos sobre o Sistema Unimed, ou fornecer material e informações para que terceiros o façam, apenas com a autorização e/ou acompanhamento da área responsável pelo assunto e/ou pela área de Comunicação.

8.5 - Utilizar os meios de comunicação da organização - Internet, e-mail e telefone - somente para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho, cuidando sempre da segurança da informação.

8.6 - Vetar e não disseminar por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e Internet, mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, racistas e de cunho religioso ou político-partidário.

8.7 - Seguir a Política de Segurança da Informação ou normas e procedimentos que abranjam um conjunto de medidas necessárias à preservação da informação da organização, garantindo a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.

9. Relacionamentos externos construtivos

Todos os relacionamentos deverão ter como objetivo central a efetivação de parcerias duráveis e reciprocamente benéficas. Eles serão sempre ditados pela submissão às leis vigentes no país, à transparência e ao respeito pela reputação e pela dignidade dos parceiros. Para tanto, destacamos a seguir as normas de conduta em nossas relações com:

9.1 Unimeds

Buscar um relacionamento ativo, de respeito e ajuda mútua, fortalecendo o 6º princípio do cooperativismo que é o de "cooperação entre as cooperativas". Para tanto devemos:

9.1.1 - Buscar maior sinergia na busca de objetivos comuns.

9.1.2- Desenvolver uma cultura de co-responsabilidade pelos resultados do Sistema Unimed.

9.1.3 - Atender às solicitações das cooperativas e empresas do Complexo Unimed com presteza e agilidade.

9.1.4 - Respeitar a Constituição Unimed.

9.2 Prestadores de Serviços, Fornecedores e Parceiros

9.2.1- Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços, assim como as parcerias realizadas com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed, bem como conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos, que garantam a melhor relação custo-benefício.

9.2.2 - Não realizar negócios com fornecedores de má reputação, norma que é extensiva à rede credenciada de hospitais, clínicas e laboratórios.

9.2.3 - Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade

e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos.

9.2.4 - Não contratar pessoas ou organizações que desrespeitem a legislação do país, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, ou que não respeitem as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

9.2.5 - 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.

9.3 Comunidade

9.3.1 - Pautar esse relacionamento pelo cumprimento das leis e regulamentos legais vigentes e pelo respeito aos princípios da cidadania.

9.3.2 - Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde estamos inseridos. 3. Promover a saúde para parcelas cada vez maiores da população, pois assim contribuiremos, decisivamente, para a melhoria da qualidade de vida da sociedade e exerceremos, na plenitude, nossa responsabilidade social.

9.4 Mídia

9.4.1 - Delegar a comunicação das cooperativas aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia e cuidando para que a imagem da Unimed se apresente de forma unificada.

9.4.2 - Tornar visível o forte comprometimento da cooperativa com a opinião pública e a sociedade.

3. Utilizar a ferramenta da comunicação para oferecer ao público subsídios e informações que contribuam para construir uma imagem positiva da cooperativa, que obviamente precisa estar alicerçada na realidade, representada por bons serviços e produtos, preço justo e atendimento digno.

9.4.3 - Priorizar nas relações com a imprensa às orientações abaixo:

9.4.3.1 - Desenvolver atividades relacionadas ao atendimento à imprensa, seguindo as recomendações dos Manuais de Comunicação do Sistema Unimed, disponíveis na Agência Unimed de Notícias, e/ou política de comunicação interna da cooperativa.

9.4.3.2 - Manter a credibilidade junto à imprensa e ao leitor, fornecendo informações com transparência e prontidão (estrategicamente dosadas), consistência e firmeza, estando imediatamente presente em momentos críticos e dando atenção aos compromissos assumidos com jornalistas.

9.4.3.3 - Manter atitude independente e respeitosa no relacionamento com a imprensa.

9.4.3.4 - Fazer com que informações claras e oportunas de fatos relevantes sejam prestadas à imprensa e ao público em geral por diretores e/ou colaboradores da cooperativa, devidamente preparados para serem seus porta-vozes.

9.4.3.5 - Opor-se à exigência, junto às empresas de comunicação - como jornais e canais de televisão ou rádio -, de espaços de divulgação em troca de eventual publicação de anúncios da Unimed.

9.4.3.6 - Enviar brindes às redações em datas ou divulgações especiais apenas com a autorização da área de Comunicação, que o permitirá ou fará estritamente com base em critérios jornalísticos.

9.4.3.7 - Esforçar-se para encarar tanto os fatos positivos como os negativos da cooperativa, do ponto de vista de comunicação mercadológica, como oportunidades de reforço da imagem.

9.5 Governo, Órgãos Governamentais, Setor Público e Partidos Políticos

9.5.1 - 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.

9.5.2 - Analisar a participação do Sistema Unimed no processo eleitoral, prevista em lei, e exercê-la desde que a legislação eleitoral seja rigorosamente cumprida, em conformidade com as normas internas, e que sejam respeitadas as opiniões individuais dos colaboradores.

9.5.3 - Buscar no relacionamento com os órgãos reguladores das nossas atividades o atendimento das normas vigentes

e a preservação dos direitos e interesses dos clientes e do Sistema Unimed. Qualquer orientação a respeito deve ser obtida junto à área jurídica.

9.6 Sindicatos e Associações de Classe

9.6.1 - Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas de melhoria na qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares.

9.6.2 - Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem.

9.6.3 - Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes à obrigatoriedade de contribuições junto aos sindicatos e associações de classe.

9.7 Concorrentes

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

9.7.2 - Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, vedada qualquer forma de espionagem.

9.7.3 - Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral.

9.7.4 - 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.

9.8 Aplicação e gerenciamento do código de conduta

9.8.1 - Esse Código de Conduta Profissional Unimed deve ser uma referência para a conduta pessoal e profissional nos relacionamentos interno e externo dos administradores, cooperados e colaboradores. É estendida às diretorias

e aos cargos de liderança a atribuição de divulgá-lo amplamente aos públicos de interesse da Unimed e zelar pelo seu cumprimento.

9.8.2 - O gerenciamento deve ser de responsabilidade de um Comitê de Conduta, constituído em cada Unimed com a finalidade de analisar e opinar sobre as violações, bem como de promover a sua divulgação, revisão e atualização periódica.

Glossário

Assédio moral: conduta abusiva que exponha o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras.

Biodiversidade: é a totalidade dos genes, espécies e ecossistemas de uma região.

Cidadania: uso dos direitos civis e políticos do indivíduo em um Estado, com simultânea responsabilidade pela proteção dos direitos dos demais cidadãos. Aplica-se, por extensão, às empresas, para definir um

relacionamento ético e construtivo com a sociedade.

Código de Conduta Profissional: guia de orientação para o colaborador em todos os seus relacionamentos internos e externos. O Código deve materializar os princípios éticos e os valores da Organização.

Código de Defesa do Consumidor: Lei 8.078, de 11.09.90.

Conflitos de interesses: situações em que o interesse de uma pessoa colide com os objetivos do grupo ou da empresa.

Constituição Unimed: é o instrumento contratual de fixação de conceitos, princípios e normas operacionais do Sistema Cooperativo Unimed e de direitos e deveres de seus integrantes.

Consumo sustentável: saber usar os recursos naturais para satisfazer as nossas necessidades, sem comprometer as necessidades e aspirações das gerações futuras.

Cooperativa: associação autônoma de pessoas que se unem voluntariamente para realizar objetivos econômicos, sociais ou culturais comuns, por meio de organização administrada e controlada democraticamente (OCB).

Cooperativismo (princípios): Adesão Livre e Voluntária Controle Democrático pelos Sócios Participação Econômica dos Sócios Autonomia e Independência Educação, Treinamento e Informação Cooperação entre Cooperativas Preocupação com a Comunidade.

Cultura organizacional: conjunto de idéias e padrões de comportamento que caracterizam uma determinada organização.

Direitos autorais: direitos exclusivos assegurados ao autor de obra literária, artística ou científica.

Diversidade: multiplicidade de pessoas de diferentes raças, origens, idades, crenças, etc.

Ética: "Teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade." (A. C. Vasquez)

Imprensa: designação coletiva dos veículos de comunicação que exercem o jornalismo e outras funções de comunicação informativa, em contraste com a comunicação puramente propagandística ou de entretenimento.

Legislação do país: as leis que, no Brasil, definem os direitos e deveres dos cidadãos e das organizações.

Legislação eleitoral: leis específicas que disciplinam a prática da democracia, por meio do direito de voto.

Manual de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde: instrumento informador e orientador para a implantação de uma Política de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde. Além disso, esse documento busca divulgar procedimentos que visam à redução dos riscos à saúde do trabalhador, à saúde pública e à preservação do meio ambiente, provenientes do incorreto manuseio, armazenamento, transporte e destinação final dos resíduos.

Manual de Intercâmbio: tem a finalidade de estabelecer normas, regras e diretrizes, que norteiam o intercâmbio Nacional entre as Unimeds associadas à Unimed do Brasil e à Central Nacional Unimed, consolidando a integração e a harmonia operacional entre elas.

Mídia: termo utilizado para designar os veículos de comunicação, no seu conjunto ou em particular.

Moral: "Conjunto de normas de comportamento aceitas conscientemente por toda a sociedade." (A. C. Vasquez)

Política de segurança: conjunto de regras, normas e padronizações que tem como objetivo proteger as informações de diversos tipos de ameaças, por meio da preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da empresa.

Comitê do Código de Conduta - Biênio 2010/2012

Os membros do Comitê descritos abaixo participaram da elaboração e implantação do Código de Conduta da Unimed Lençóis Paulista, com o aval e supervisão da diretoria executiva vigente (Triênio 2009/2012.

Membros do Comitê:

Rafael Cristiano Tamborim

Departamento de Marketing

Guilherme Malavasi

Departamento Comercial

Manuela Capoani Lorenzetti

Departamento Financeiro

Wander Cleysson Moreira Lopes

Segurança do Trabalho

Edson Corrêa de Lima

Assessor da Diretoria

Marcos R. dos Santos Torres

Enfermeiro

Sandra Maria Placa

Gerente Operacional

Débora Cristina Martins

Departamento de Gestão de Pessoas