

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Unimed São Carlos
Cooperativa de Trabalho Médico

Sumário

Introdução	4
Mensagem da Diretoria	5
Essência Unimed São Carlos	6
Nossos Relacionamentos e Responsabilidades	7
4.1 Ambiente de trabalho, segurança do trabalho, cumprimento das leis e zelo com a reputação da Unimed São Carlos	7
4.2 Ambiental, Social e Governança – ESG	10
4.3 Clientes e beneficiários	12
4.4 Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros Comerciais e Parceiros de Negócio	13
4.5 Nossos Concorrentes	15
4.6 Mídia, a Imprensa e Redes Sociais	16
4.7 Poder Público, Partidos Políticos, Associações e Entidades de Classe	18
Nossos Posicionamentos	20
5.1 Conflitos de Interesses	20
5.2 Contratação de pessoas com parentesco	21
5.3 Concessão ou Recebimento de Brindes, Benefícios, Presentes, Hospitalidades, Entretenimentos, Doações e Patrocínio	22
5.4 Prevenção a Lavagem de Dinheiro	24
5.5 Pagamentos de Risco	24
5.6 Pagamentos de Facilitação	24
5.7 Segurança da informação e proteção de dados pessoais	25
Canal de Denúncias	26
Comitê do Canal de Denúncias	27
Glossário	28
Termo de Compromisso	30

© 2025 Cooperativa de Trabalho Médico – Unimed São Carlos

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed São Carlos.

Direção

Dr. Bolivar Soares Mendjoud
Presidente da Unimed São Carlos

Execução e Revisão

Área de Governança Riscos e Compliance – GRC

Aprovação

Aprovado na 2ª reunião do
Conselho de Administração da Unimed São Carlos
Exercício 2025 – 2028

Projeto gráfico e Edição de arte

Comunicação e Marketing da Unimed São Carlos

Agradecimentos

Colaboradores, dirigentes, conselheiros e cooperados da
Unimed São Carlos que contribuíram para a
elaboração deste documento.

1. Introdução



A Unimed São Carlos, fundada em 16 de maio de 1971, é referência em saúde na região central do estado de São Paulo, atendendo a área geográfica dos municípios de São Carlos, Ibaté, Descalvado, Dourado e Ribeirão Bonito, além de receber pacientes de todo o território nacional. Com uma estrutura sólida, conta com mais de 360 médicos cooperados em 47 especialidades, oferecendo serviços de excelência, como o único hospital da cidade acreditado pela ONA (Organização Nacional de Acreditação). Destaca-se também que a Unimed São Carlos e o seu Laboratório de Análises Clínicas são certificados pela norma ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total, que reflete seu compromisso com a melhoria contínua e a qualidade dos serviços oferecidos. Complementando seus serviços, todos os demais setores de Recursos Próprios promovem iniciativas voltadas ao bem-estar e à qualidade de vida de seus beneficiários.

O Código de Conduta Ética da Unimed São Carlos, busca alinhar os desafios modernos de ética e governança corporativa às práticas diárias da instituição. Além disso, determinar diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso ambiente de trabalho. **Este documento é um guia essencial para a criação de um ambiente íntegro, saudável, transparente e alinhado às melhores práticas de mercado.** E dessa forma, estabelecer normas de conduta para nortear as relações internas e externas da Cooperativa, sendo direcionado a todos os colaboradores, membros da alta administração, conselheiros, diretores, médicos cooperados, terceiros, fornecedores e demais pessoas com as quais nos relacionamos, agrupados como partes interessadas.

A Unimed São Carlos não tolera atos ilícitos, desvios de conduta ética, suborno, práticas corruptas, sejam elas apresentadas em nossos acordos comerciais diretos ou por terceiros atuando em nosso nome, tampouco são toleradas as referidas condutas quando praticadas por colaborador ou qualquer pessoa que tenha vínculo com a Cooperativa.

Este Código reflete o amadurecimento e desenvolvimento do Programa de Integridade e dos processos de Governança Corporativa, bem como o direcionamento estratégico dos negócios da Unimed São Carlos.

2. Mensagem da Diretoria



Caro(a) colaborador(a) e demais,

O Código de Conduta Ética da Unimed São Carlos foi preparado especialmente para você. É de grande importância a leitura e o conhecimento das práticas aqui adotadas, a fim de que tenhamos, todos os dias, um ambiente de trabalho íntegro, honesto e imparcial, que irá agregar no crescimento pessoal e profissional de cada um de nós.

Este documento se aplica e tem como objetivo divulgar para todos, sejam clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros comerciais, a Essência Unimed, suas Crenças, Propósitos, Princípios e Compromisso que regem os nossos negócios. Também reforça nosso compromisso com a ética, a transparência, a integridade e a proteção de dados pessoais, baseados no respeito, valorização da diversidade, responsabilidade social e com o meio ambiente, buscando fortalecer a agenda ESG, cumprindo as obrigações perante a Unimed do Brasil e visando a perenidade da Unimed São Carlos.

Todo colaborador que tiver conhecimento de práticas que violem a Essência Unimed, suas Crenças, Propósitos, Princípios e Compromisso ou normas deste documento, deve comunicar, imediatamente, o fato, por meio do Canal de Denúncias ou diretamente ao Departamento de Riscos e Compliance. Uma vez identificada a irregularidade, após devida apuração, serão aplicadas as medidas cabíveis conforme a lei e previsão em políticas internas.

Este Código assegura a proteção do denunciante contra qualquer forma de retaliação ou represália pelo simples registro da denúncia e/ou participação em processo de apuração, garantindo o anonimato e o sigilo da denúncia. Por isso, esperamos que você compreenda, pratique e compartilhe os princípios deste Código de Conduta Ética da Unimed São Carlos em sua vida profissional e pessoal.

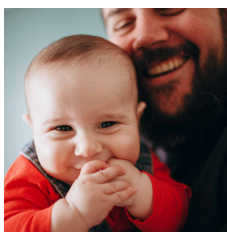
Contamos com a sua dedicação nesta missão!

3. Essência Unimed São Carlos



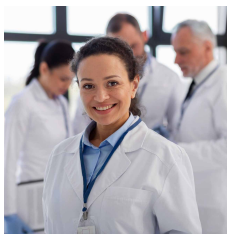
Crenças

Iniciativas Sociais fortalecem as relações humanas;
Planos de saúde éticos e transparentes;
Gestão por processos inovadores;
O cooperativismo como modelo de negócios;
Qualidade nos serviços oferecidos fideliza nossos clientes.



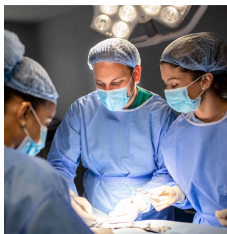
Propósito

Proporcionar atenção integral à saúde, alicerçada no cooperativismo médico, com excelência aos nossos clientes, e ser reconhecida como uma das melhores operadoras de plano de saúde do Sistema Unimed.



Princípios

Ética e Transparência;
Sustentabilidade;
Qualidade e Segurança;
Confiabilidade;
Desenvolvimento pessoal;
Humanização;
Fortalecendo o Cooperativismo.



Compromisso

Assegura o Propósito da Unimed São Carlos. Proporcionar atenção integral à saúde, alicerçada no cooperativismo médico, com excelência aos nossos clientes e ser reconhecida como uma das melhores operadora de plano de saúde do Sistema Unimed, com apoio da Unimed do Brasil, Federação do Estado de São Paulo, Intrafederativa Nordeste Paulista e demais singulares.

4. Nossos Relacionamentos e Responsabilidades



A atuação da Unimed São Carlos e a conduta ética de seus profissionais devem estar em conformidade com toda e qualquer legislação vigente, políticas, normas e diretrizes estabelecidas pela Cooperativa.

Além disso, a conduta de colaboradores, fornecedores, parceiros comerciais, membros da alta administração, conselheiros, dirigentes e todos os que se relacionarem com a Cooperativa, agrupados em partes interessadas, deverá ser orientada pelo conjunto de normas presentes neste código, bem como o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e a reputação da Unimed São Carlos, além do compromisso com a qualidade nas prestações dos serviços oferecidos.

4.1 Ambiente de trabalho, segurança do trabalho, cumprimento das leis e zelo com a reputação da Unimed São Carlos.

I. Todos os colaboradores são responsáveis por zelar e prezar pela imagem e reputação da Unimed São Carlos dentro e fora do local de trabalho, não devendo tecer comentários negativos e/ou ultrajantes contra a imagem e reputação da cooperativa, incluindo em redes sociais.

II. Valorizamos e protegemos os direitos humanos reconhecidos globalmente, promovendo um ambiente de trabalho equilibrado e assumindo a responsabilidade de fomentar e fortalecer o respeito aos direitos individuais e fundamentais, sem qualquer forma de discriminação. Nossas ações são guiadas pelos princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas. Priorizamos e semeamos ambientes de cordialidade e de respeito à dignidade e à diversidade.

III. É vedado toda e qualquer forma de preconceito, discriminação em função de cor, etnia, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, assédio (sexual, moral ou psicológico),

desrespeito, difamação, ofensa, exploração, calúnia, ameaça, chantagem ou intimidação.

IV. Nos comprometemos, com a promoção da diversidade e inclusão, valores essenciais para a construção de um ambiente corporativo respeitoso e acolhedor. Em alinhamento com a Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015), que estabelece os direitos das pessoas com deficiência e busca assegurar sua plena participação na sociedade em igualdade de condições, promovemos práticas que respeitam as diferenças e valorizam as singularidades de cada indivíduo. Nossas iniciativas visam eliminar barreiras e fomentar uma cultura de pertencimento, garantindo que todos os colaboradores, clientes e parceiros, agrupados em partes interessadas, se sintam respeitados, representados e incluídos.

V. Respeitando nossos princípios de segurança, é proibido exercer atividades sob a influência de bebidas alcoólicas, drogas ilícitas ou qualquer outra substância que possa comprometer o comportamento, o julgamento profissional, a segurança e a integridade própria ou de terceiros. Ainda sim, valorizamos a saúde e o bem-estar de nossos colaboradores e reconhecemos que o uso indevido de substâncias pode afetar a segurança, a qualidade de vida e o desempenho esperado no ambiente de trabalho. Por isso, reforçamos nosso compromisso com o cuidado e a empatia, oferecendo apoio aos profissionais que enfrentam desafios que possa afetar sua vida profissional. Incentivamos que aqueles que precisem de orientação e apoio procurem os canais institucionais, garantindo sigilo e suporte por meio de iniciativas internas e parcerias com programas especializados. Nosso objetivo é promover um ambiente saudável, seguro e acolhedor, onde cada colaborador se sinta valorizado e amparado.

VI. Todos os colaboradores devem seguir o contrato de trabalho, as políticas e práticas determinadas pela Unimed São Carlos, com o objetivo de promover um ambiente agradável, profissional, saudável e respeitável, para que a

obtenção dos objetivos profissionais e pessoais sejam alcançados, evitando circunstâncias ou condutas nocivas, agressivas e/ou abusivas para si e para os demais.

VII. Valorizamos as ideias, conquistas e o potencial de cada colaborador, nos comprometendo a oferecer um ambiente que favoreça o crescimento pessoal e profissional. Por meio de políticas justas de remuneração, benefícios e oportunidades de desenvolvimento, buscamos direcionar cada colaborador para áreas e posições que estejam alinhadas às suas ambições, habilidades e satisfação, promovendo o engajamento e o bem-estar de todos, dentro da Política de Recrutamento e Seleção institucional.

VIII. Seguimos normativas e procedimentos de segurança do trabalho na realização de nossas atividades profissionais, de modo que é imprescindível e mandatário a utilização de forma correta os equipamentos de proteção individual e coletivos, por parte dos colaboradores, quando a função exigir, para preservar sua integridade física e bem-estar, através de equipe dedicada a segurança do colaborador, qual seja SESMT Unimed São Carlos.

IX. Exigimos que as condutas de nossos colaboradores sejam pautadas pela integridade e ética, rejeitando de forma categórica qualquer influência decorrente de subornos ou práticas semelhantes, conforme Política de Anticorrupção.

X. Priorizamos a proteção dos dados pessoais e sensíveis de nossos colaboradores, beneficiários, fornecedores e clientes, a fim de que o tratamento dessas informações ocorra em conformidade com os critérios estipulados na legislação. Protegemos as informações não-públicas (confidenciais ou internas), que circulam ou são armazenadas na Unimed São Carlos, garantindo o sigilo de toda e qualquer informação em posse da Cooperativa, conforme Lei Nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

XI. Em alinhamento com os princípios de ética, confidencialidade e compromisso com os interesses da Unimed São Carlos, é dever de todos os colaboradores, fornecedores, parceiros comerciais, membros da alta administração, conselheiros e dirigentes, manter o mais absoluto sigilo sobre quaisquer informações às quais tenham acesso, tanto durante quanto após o vínculo contratual com a cooperativa. Esse dever abrange, mas não se limita a dados médicos e clínicos de beneficiários, informações estratégicas de mercado e quaisquer outros conteúdos internos ou externos relacionados à cooperativa. É expressamente proibido utilizar essas informações para fins pessoais ou repassá-las a terceiros, sob qualquer justificativa. O descumprimento desta obrigação poderá acarretar responsabilização por perdas e danos, inclusive danos financeiros, se o caso, além da aplicação de medidas legais e disciplinares, conforme previsto neste Código de Conduta Ética e demais normativas internas vigentes.

XII. Prezamos pela cooperação técnica entre os setores para a melhor execução de suas finalidades, promovendo decisões qualificadas e atuações mais eficazes em todos os processos, sejam Antecessores e Predecessores.

XIII. Defendemos as boas práticas de Governança, como a continuidade da gestão da qualidade e processos, adequação às normativas de padronização organizacional (ISO e outras normas de Qualidade ativas), bem como as Resoluções Normativas editadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e demais legislações.

4.2 Ambiental, Social e Governança – ESG

I. A Unimed São Carlos afirma seu compromisso com os princípios de ESG (Ambiental, Social e Governança), integrando práticas sustentáveis, éticas e responsáveis em todas as suas operações. Valorizamos a preservação do meio ambiente, promovemos o bem-estar social e mantemos uma gestão transparente e alinhada às melhores práticas de governança. Nosso objetivo é gerar impacto positivo, na área da saúde, para nossos colaboradores, cooperados, clientes e para a comunidade, buscando a construção de um futuro mais justo, sustentável e ético.

II. Seguimos fielmente o cumprimento das leis, normas, regulamentos externos e políticas internas, com a finalidade de garantir o crescimento sustentável de nossa atividade e a qualidade de nossos serviços oferecidos em saúde.

III. Adotamos políticas e procedimentos de auditoria e compliance, visando prevenir, monitorar, mitigar e combater, no âmbito de nossas atividades, toda forma de desvio de conduta ou prática de atos ilícitos.

IV. Aprimoramos, continuamente, nossos produtos, serviços, políticas, atividades e processos operacionais para que nossos negócios cumpram a devida função social com foco na saúde.

V. Cuidamos para que as informações prestadas em comunicados e documentos de qualquer natureza sejam verdadeiras, corretas, transparentes e suficientes para que decisões conscientes sejam tomadas em relação à Unimed São Carlos.

VI. Nossos demonstrativos e relatórios financeiros/contábeis reproduzem com clareza e transparência as movimentações efetuadas, estando em conformidade com os padrões de contabilidade, leis e regulamentações tributárias inerentes à atividade desenvolvida.

VII. Incentivamos o envolvimento proativo e facultativo de nossos colaboradores em ações sociais, nas comunidades e entidades filantrópicas da cidade de São Carlos.

VIII. Comprometidos com as boas práticas da Política ESG, a preservação do meio ambiente e o uso responsável dos recursos naturais, adotamos práticas sustentáveis, que incluem manutenções e instalações adequadas, ações de coleta seletiva de resíduos e a ampliação do uso de energia limpa. Por meio do Programa Carbono Neutro em parceria com a Unimed do Brasil, buscamos reduzir e compensar nossas emissões de CO₂, bem como o plantio de árvores no entorno de nossa Sede Administrativa, enquanto o Selo Prime Energy reconhece nosso compromisso com a eficiência energética e o consumo consciente de energia limpa.

4.3 Clientes e beneficiários

I. Estamos sempre atentos às necessidades, expectativas e satisfações dos clientes e beneficiários, visando aperfeiçoar a qualidade de nossos produtos, serviços, canais de diálogo, vendas e atendimento.

II. É dever de todo colaborador assegurar que o atendimento às demandas de nossos clientes e beneficiários sejam feitas dentro dos processos descritos (POP, Manuais e outros), em atenção à legislação vigente da Agência

Nacional de Saúde Suplementar (ANS), bem como dos prazos legais e dos padrões de qualidade e humanização, pautados na eficiência, agilidade, flexibilidade, transparência e acolhimento.

III. Praticamos a Cultura Justa, sendo proibido qualquer tipo de tratamento privilegiado a quem quer que seja por motivos de ordem pessoal.

IV. A comunicação com os clientes e beneficiários deve ser clara e objetiva, transmitindo as informações adequadas ao bom entendimento da situação, conforme a Política de Comunicação Institucional.

V. Todo atendimento prestado pela Unimed São Carlos, seja ele no âmbito comercial, administrativo ou assistencial, deve obedecer aos seguintes preceitos:

- Prestar atendimento padronizado e tratamento humanizado;
- Realizar processos seguros no atendimento aos beneficiários;
- Realizar registros completos e fiéis das informações de nossos beneficiários, garantindo a privacidade e o sigilo;
- Oferecer atendimento que priorize a resolução das demandas em todos os canais de atendimento e comunicação com o cliente/beneficiários.

VI. Realizamos o tratamento dos dados pessoais e sensíveis de todos os nossos beneficiários conforme determinado pela Lei Nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e seus critérios, de forma que a Unimed São

Carlos se preocupa em garantir o cumprimento fiel da legislação, conforme necessidade e finalidade do tratamento, em vista de sua condição de controladora dos dados e consequente responsabilidade.

4.4 Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros Comerciais e Parceiros de Negócio

I. A Unimed São Carlos efetiva a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias de acordo com suas necessidades, com base em critérios técnicos, profissionais e éticos, conduzida pela transparência e imparcialidade

nos processos de seleção, através de controles internos e Due Diligence e o Manual de Relacionamento com os Fornecedores.

II. A condução da contratação é realizada por meio de processos predeterminados, tais como, cotação de preços, critérios extremamente técnicos e que garantam a melhor relação custo-benefício, de forma que não haja quaisquer privilégios, favorecimento, discriminação de qualquer natureza, independentemente da proporção dos negócios, conforme Manual de Relacionamento com os Fornecedores.

III. Visamos o correto cumprimento da lei sobre o compartilhamento de dados pessoais de modo que a relação com os fornecedores, prestadores, parceiros comerciais e de negócio se apoiará nas normas vigentes e na elaboração de cláusulas contendo limites e responsabilidades no tratamento de dados.

IV. Realizamos negócios apenas com fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais e de negócios de boa reputação, idoneidade e com referências no mercado. Empenhados com programas de gestão da qualidade, integridade e/ou de acreditação, e que atuem de acordo com princípios abaixo descritos, cabendo aos nossos colaboradores o devido monitoramento das obrigações:

- **A.** Cumprir todas as leis aplicáveis;

- **B.** Proibir e coibir atos de corrupção;
- **C.** Proibir e coibir atos de suborno;
- **D.** Engajar-se na implementação de mecanismos de combate a corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, cartel, suborno e outras ilicitudes, bem como implementar mecanismo de tratamento e proteção de dados pessoais e sensíveis, tanto no âmbito da administração pública quanto privada;
- **E.** Respeitar os direitos humanos de seus colaboradores;
- **F.** Proibir o trabalho escravo e o trabalho infantil, levando em consideração as legislações do Menor Aprendiz e de Estágio;
- **G.** Assumir responsabilidade pela saúde e a segurança dos seus colaboradores;
- **H.** Agir de acordo com as normas locais e internacionais aplicáveis relativas à proteção ambiental;
- **I.** Observar rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive que se referem às exigências sanitárias e ambientais;
- **J.** Promover, dentro de sua cadeia de fornecedores, o cumprimento dos requisitos do Manual de Relacionamento com os Fornecedores.
- V.** Asseguramos que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, crianças, adolescentes e idosos, na forma da legislação civil, bem como os casos de urgência e emergência.
- VI.** Nossos Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócio e Comerciais deverão atuar em conformidade com os princípios e exigências abaixo elencados, os quais serão objeto de monitoramento por parte da Unimed São Carlos por meio de seus colaboradores:

- **A.** Avaliar as qualificações e a reputação desses terceiros antes da contratação por meio de “Due Diligence”;
- **B.** Assegurar que os parceiros entendam os princípios de nossa empresa e estejam em cumprimento a eles;
- **C.** Manual de Relacionamento com os Fornecedores;
- **D.** Acompanhar as atividades dos parceiros, de modo a assegurar que cumpram os princípios de ética e integridade;
- **E.** Não fixar, nem exercer influência nos preços de revenda e não impor restrições ilegais para contrapartes comerciais.

4.5 Nossos Concorrentes

I. A Unimed São Carlos preza pela concorrência leal e de forma alguma se envolve em atividades ou negócios lesivos ao consumidor, à administração pública ou à sociedade.

II. Priorizamos o estímulo à inovação, sendo respeitada a propriedade intelectual de nossos concorrentes.

III. A Unimed São Carlos não se relaciona com concorrentes objetivando acordos sobre preços, capacidade de atendimento, repartição de mercado, territórios de venda ou qualquer programa ou ações que eliminem a competição saudável.

IV. Não estabelecemos acordos com concorrentes com a intenção de não competir, restringir negócios com fornecedores, apresentar ofertas fictícias no âmbito de propostas ou repartir clientes, mercados, territórios ou programas de produção.

V. Não obtemos e não usamos informações confidenciais de concorrentes. Nenhum colaborador está autorizado a fornecer informações ou discutir com

concorrentes o plano de comercialização, promoção e/ou divulgação de nossos produtos e serviços.

VI. A Unimed São Carlos orienta seus colaboradores a não fazer comentários difamatórios sobre concorrentes, inclusive nas redes sociais, visto que merecem o mesmo tratamento digno e respeitoso que esperamos receber.

VII. A Unimed São Carlos coleta informações sobre seus concorrentes de forma lícita e transparente, utilizando apenas fontes públicas disponíveis, e rejeita qualquer tipo de espionagem.

4.6 Mídia, a Imprensa e Redes Sociais

Nosso relacionamento com a imprensa, a mídia e as redes sociais é guiado pelos princípios de transparência, credibilidade e ética, com o objetivo de transmitir ao público, assim como a nossos clientes, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros comerciais, uma imagem positiva que reflita a nossa Essência.

I. As informações a serem tratadas em qualquer mídia ou imprensa devem ser aprovadas pela alta administração e revisadas pelo Departamento de Comunicação e Marketing institucional, de forma a garantir a credibilidade das informações, que transmitem uma imagem coerente com nossa Essência.

II. Os colaboradores devem seguir as orientações abaixo:

- **A.** É proibido dar entrevistas sem a autorização prévia da alta administração e do Departamento de Comunicação e Marketing com a finalidade de evitar informações incorretas e inadequadas, visando a preservação da imagem da Unimed São Carlos, conforme Política de Comunicação Institucional;
- **B.** Somente colaboradores autorizados previamente pela alta administração têm permissão de interagir com a imprensa em nome da Unimed São Carlos, seja impressa ou virtual, tais como, jornais, revistas, redes de televisão

internet, etc., desde que apoiado, monitorado ou intermediado pelo Departamento de Comunicação e Marketing da Unimed São Carlos, conforme Política de Comunicação Institucional;

- **C.** Caso o colaborador seja abordado por qualquer representante da imprensa, é seu dever direcioná-lo imediatamente ao Departamento de Comunicação e Marketing da Unimed São Carlos, conforme Política de Comunicação Institucional;
- **D.** É vedado aos colaboradores fornecer qualquer tipo de informação sobre clientes, beneficiários, pacientes, parceiros de negócio, fornecedores ou prestadores de serviço a quem quer que seja, sem a prévia autorização da Unimed São Carlos;
- **E.** É de responsabilidade do gestor lembrar a sua equipe sobre os procedimentos de atendimento à imprensa, conforme Política de Comunicação Institucional;
- **F.** No relacionamento com os meios de comunicação em massa ou em mídias sociais e/ou no caso de entrevistas relacionadas à sua vida pessoal, o colaborador não deve expor o nome da Unimed São Carlos, de modo a não associar a imagem da Cooperativa às suas próprias opiniões, conforme Política de Comunicação Institucional;

III. Para proteger a imagem e os interesses da Unimed São Carlos, é fundamental que a participação dos colaboradores em redes sociais e sites esteja alinhada aos valores da instituição. Assim, ficam proibidas as seguintes condutas:

- **A.** Compartilhar informações confidenciais da Cooperativa em redes públicas ou privadas, assim como realizar comentários sobre assuntos internos tratados em reuniões, assembleias ou no ambiente de trabalho;
- **B.** Divulgar informações da Unimed São Carlos nas redes sociais, exceto, nos casos de compartilhamento de posts feitos pela própria Cooperativa em redes sociais;

- **C.** Criticar colaboradores, alta administração, demais singulares, fornecedores ou clientes em sites públicos e redes sociais, devendo estes assuntos serem comunicados ao gestor da área para as devidas providências.
- **D.** Expor conteúdos e imagens envolvendo a Unimed São Carlos, sem autorização da alta direção, conforme Política de Comunicação Institucional;

4.7 Poder Público, Partidos Políticos, Associações e Entidades de Classe

I. A Unimed São Carlos preza pela gestão democrática, não possuindo qualquer ingerência sobre a participação de nossos colaboradores em atividades político-partidárias, desde que respeitada a Constituição Federal do Brasil e a não vinculação com a marca Unimed.

II. Adotamos políticas e práticas para garantir que nossas relações com a Administração Pública (órgãos, autarquias, empresas, agentes públicos, representantes, etc.), sejam pautadas pela legalidade, clareza de propósitos, ética e transparência.

III. Nossos colaboradores devem respeitar toda e qualquer diferença. As opiniões políticas e partidárias não devem ser utilizadas para influenciar o desenvolvimento profissional de nenhum colaborador, tampouco serem objeto de discussão envolvendo a Cooperativa.

IV. Reconhecemos a legitimidade e as iniciativas de toda e qualquer associação e/ou entidade de classe e estamos à disposição para o diálogo em qualquer situação para busca de soluções que atendam a todas as partes envolvidas.

V. Não pertencemos a nenhum tipo de organização política, mas reconhecemos a legitimidade dessas instituições, respeitando suas iniciativas e atividades.

VI. Não contribuímos, direta ou indiretamente, para qualquer partido político, comitê de campanha ou candidato a cargo público.

VII. Nos procedimentos de licitação, a Unimed São Carlos firma o compromisso de participar em conformidade com as regras previstas na legislação específica (Lei nº 8.666/93), não aceitando qualquer prática ilícita ou que viole os princípios da Administração Pública.

VIII. Quaisquer contatos com o governo, autoridades públicas, agentes públicos, empresas públicas, partidos políticos e órgãos públicos em geral serão coordenados exclusivamente pela alta administração, conforme Política de Comunicação Institucional;

IX. São deveres de todos os colaboradores, membros da alta administração, dirigentes e conselheiros:

- **A.** Comunicar imediatamente ao superior direto ou ao setor de Compliance, seja pessoalmente ou por meio do canal de denúncias, qualquer forma de pressão, oferta, suborno ou solicitação feita por agente público, associação, entidade de classe ou partido político que viole estes princípios.

- **B.** É proibido usar intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas, para ocultar ou disfarçar interesses ou a identidade de quem possa se beneficiar de atos ilícitos.

X. Fica expressamente proibido aos colaboradores da Unimed São Carlos em contratos e licitações com o Poder Público ou Privado:

- **A.** Acordos ou combinações prévias com concorrentes, que tenham por objetivo fraudar o caráter competitivo do procedimento de licitação estabelecido pela Lei 8.666/93 e demais normas aplicáveis;

- **B.** Fraudar a realização de qualquer licitação ou contrato decorrente, incluindo práticas que tenham por objetivo afastar concorrentes de forma ilícita, inclusive pelo oferecimento de qualquer espécie de vantagem e/ou suborno;

- **C.** Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação.

5. Nossos Posicionamentos



5.1 Conflitos de Interesses

Os conflitos de interesses ocorrem quando um colaborador, membro da alta administração, médico cooperado, conselheiro ou dirigente, por interesse pessoal, age ou é influenciado a agir contra os princípios da Cooperativa, se comportando de maneira inapropriada, quanto as suas responsabilidades profissionais, contidas nos processos de trabalho e neste Código de Conduta Ética. Os conflitos de interesse em qualquer assunto devem ser comunicados ao Setor de Compliance ou de Recursos Humanos e os envolvidos devem se ausentar das decisões relacionadas a este assunto.

Nenhum interesse pessoal deve influenciar nas decisões da Cooperativa. A presença de conflito de interesse não é uma violação a este Código, mas não comunicar este conflito ao Setor de Compliance ou de Recursos Humanos ou não relatar através do Canal de Denúncia, é uma violação grave ao Código de Conduta Ética, sendo assim, essencial que as condutas abaixo sejam observadas:

- I. Não priorizar o interesse pessoal de forma a prejudicar a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Unimed São Carlos;
- II. Não receber benefícios visando retribuição ou obtenção de posição favorável;
- III. Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a Política de Recrutamento da Unimed São Carlos, evitando decisões que possam favorecer, de forma injusta, a situação dos candidatos;
- IV. Não aceitar nenhum valor pago por beneficiário ou fornecedor para participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a devida autorização do superior imediato;

V. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed São Carlos ou que conflitem com os interesses da instituição;

VI. Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, prestadores de serviços, parceiros ou fornecedores;

VII. Valer-se de relação de parentesco, afinidade ou amorosa para obter qualquer tipo de autorização ou benefício no âmbito da estrutura interna da Unimed São Carlos;

VIII. Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza;

IX. A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços nas instalações ou ambientes da Unimed somente será permitida se estiver de acordo com a política local.

X. Todo colaborador deve informar a seu gestor, ao setor de Gestão de Pessoas e ou de Compliance, a existência de qualquer potencial conflito de interesse.

5.2 Contratação de pessoas com parentesco

A contratação de parentes ou pessoas em relacionamento afetivo/amoroso é permitida, desde que sejam atendidas as seguintes condições:

- **A.** Não exista relação de subordinação direta ou indireta entre as partes envolvidas;
- **B.** Não sejam atribuídas funções em que um parente ou pessoa em relacionamento afetivo/amoroso tenha a possibilidade de supervisionar, processar, aprovar, auditar, revisar ou impactar diretamente o trabalho da

outra parte. Isso inclui também situações em que seja necessário aplicar controles de “feito e conferido” em atividades conjuntas.

C. Caso surja um relacionamento afetivo/amoroso entre colaboradores ou envolva médicos cooperados, e haja uma situação de subordinação direta ou indireta, é indicada a realocação de uma das partes para outro departamento. Na impossibilidade de realocação, necessariamente a subordinação direta deverá ser realizada por outra pessoa competente. Não sendo possível, a persistência do conflito, somente ocorrerá mediante parecer do Departamento de Riscos e Compliance, bem como da Diretoria Executiva.

5.3 Concessão ou Recebimento de Brindes, Benefícios, Presentes, Hospitalidades, Entretenimentos, Doações e Patrocínio

Não admitimos que nossos colaboradores, independentemente do nível hierárquico, concedam ou recebam qualquer benefício, presente, hospitalidade, entretenimento, doação, patrocínio ou qualquer vantagem (financeira ou não) de agentes públicos de todos os níveis de competência (municipais, estaduais, federais, empresas público-privadas), exceto nas seguintes situações:

- **A.** Brindes com finalidade de divulgar e reforçar a marca da Unimed São Carlos;
- **B.** Doações destinadas a entidades filantrópicas ou fundações, com o objetivo de apoiar ações beneficentes voltadas à sociedade;
- **C.** Patrocínios destinados à promoção cultural, esportiva, de saúde, de lazer da população em contrapartida de divulgação e Comunicação e Marketing da marca Unimed São Carlos;
- I.** Nas relações com empresas privadas ou colaboradores de organizações não públicas, é permitida a oferta e o recebimento de brindes, presentes, hospitalidades, entretenimentos e patrocínios, desde que:

- **A.** Não sejam proibidas por lei;
 - **B.** Não seja em dinheiro ou em meio equivalente;
 - **C.** Não ultrapasse o valor de 20% (vinte por cento) do salário mínimo nacional vigente;
 - **D.** Em nenhuma hipótese, tenham como objetivo a obtenção de qualquer tipo de vantagem ou facilitação para a obtenção de negócios;
 - **E.** Não configure ou pareça configurar ato de má-fé ou de suborno;
 - **F.** Não caracterize conflito de interesses;
 - **G.** Não tenha por objetivo a prática de corrupção, suborno ou troca de favores;
 - **H.** Seja feita de forma clara e transparente;
 - **I.** Não seja para pessoas físicas, instituições religiosas e qualquer organização que represente risco à reputação da Unimed São Carlos;
 - **J.** Esteja de acordo com o Códigos de Conduta daqueles que receberão os brindes;
 - **K.** No caso de patrocínio, desde que seja transparente, baseado em contrato escrito, possua finalidade de negócio legal e seja adequado à compensação oferecida;
 - **L.** Não seja frequente da mesma pessoa ou organização;
- II.** Todas as regras, incluindo as acima elencadas, estão descritas na Política de Anticorrupção da Unimed São Carlos.

5.4 Prevenção a Lavagem de Dinheiro

A Unimed São Carlos reafirma o seu compromisso com a sociedade em cumprir todas as leis e normas dos órgãos reguladores para que sua atividade não seja utilizada como instrumento para a prática de qualquer conduta que se relacione com o crime de lavagem de dinheiro, não compactuando, prevenindo e evitando qualquer conduta que se assemelhe a essa atividade.

Considera-se lavagem de dinheiro, de acordo com as normativas penais nacionais e internacionais, o deslocamento de valores de forma a fraudar a lei ou com a intenção de financiar atividades ilícitas.

Todas as pessoas sujeitas ao alcance deste Código de Conduta Ética têm o dever de reportar ao seu superior direto, através do canal de denúncias da instituição ou Departamento de Riscos e Compliance, qualquer atividade suspeita que possa implicar na prática do crime de lavagem de dinheiro praticado por terceiros relacionados aos negócios da Unimed São Carlos.

5.5 Pagamentos de Risco

Entendemos que existem casos em que alguns pagamentos serão classificados como “de risco”. Nestas ocasiões, os pagamentos são pré-aprovados pelo Departamento responsável, bem como pela Diretoria Executiva, após devida análise da contratação, conforme fluxo correspondente.

São exemplos de pagamentos de risco: pagamento em espécie; pagamento a titular diferente do contratado; pagamento fora do país; pagamento para pessoas físicas etc.

5.6 Pagamentos de Facilitação

São pagamentos por facilitação os que servem para acelerar um processo de forma ilícita, usualmente por meio da concessão de valores financeiros ou outros bens. Por este motivo, é proibido o pagamento de facilitação em qualquer esfera de nossas relações, públicas e privadas.

5.7 Segurança da informação e proteção de dados pessoais

I. Priorizamos uma Política de Proteção de Dados e Segurança da Informação a qual assegurará a confidencialidade, integridade, atualidade e disponibilidade dos dados pessoais utilizados pela Unimed São Carlos em decorrência de suas atividades ou relativas à prestação de serviços. Cuidamos para que o acesso às informações não ultrapasse a competência daqueles que devem realizar o tratamento dos dados, de forma que os acessos serão devidamente limitados.

II. A depender da gravidade quanto ao vazamento de certos dados, a Unimed São Carlos buscará todos os meios de resguardar a segurança de tais informações por meio de medidas protetivas, como criptografia, função hash, dupla verificação, etc.

III. A Unimed São Carlos visa o tratamento de dados pessoais e sensíveis conforme as bases normativas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados, priorizando o acesso livre, gratuito e ostensivo das informações aos titulares (beneficiários de planos de saúde, colaborador, etc.).

IV. Realizamos o tratamento dos dados pessoais e sensíveis de nossos Colaboradores, Prestadores de Serviços, Fornecedores e Parceiros em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e das normativas que regem a Segurança da Informação (como a ISO/IEC nº 27.001), de modo que priorizamos, dentre outros preceitos, a Confidencialidade, Integridade, Atualidade e Disponibilidade dos dados.

V. Entendemos que o compartilhamento de dados com fornecedores ou parceiros comerciais, o qual seguirá as bases normativas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados, deverá se ater ao mínimo necessário, sendo primordial o estabelecimento de cláusulas contratuais que assegurem os direitos dos titulares.

6. Canal de Denúncias



O Canal de Denúncia é uma das principais ferramentas de um programa efetivo de integridade e requisito indispensável nas boas práticas de Governança cooperativa. Ele opera como um dos pilares de direcionamento das estruturas de governança e auxilia no fortalecimento da cultura ética disseminada pela Unimed São Carlos, tendo como principal foco o desenvolvimento de um melhor ambiente de trabalho, transparente, ético e livre de condutas ilícitas. Este canal está disponível para seus colaboradores, terceiros, clientes, parceiros e demais interessados, como uma ferramenta de interlocução proativa, transparente, independente, sigilosa, confidencial e imparcial para o reporte de violações ou suspeitas de descumprimento de qualquer um dos temas descritos no código de conduta ética, políticas e/ou procedimentos internos da Unimed São Carlos, bem como na legislação anticorrupção.

O Canal de Denúncia é operacionalizado por empresa independente e especializada – Contato Seguro – podendo ser acessada através do site da Unimed São Carlos (<https://www.unimed.coop.br/site/web/saocarlos>), ou pelo telefone 0800-700-4848, estando disponível 24h por dia e 7 dias da semana para recebimento dos relatos.



I. Após o registro do relato, uma resposta automática, com um número de protocolo de recebimento da denúncia, é enviada através da plataforma para o denunciante. Em seguida, o relato segue para o Comitê do Canal de Denúncias, que promoverá as ações necessárias para a investigação do relato.

II. É garantido ao denunciante o anonimato e a não retaliação pelas denúncias realizadas e/ou participação em investigações.

III. Após a investigação da denúncia, caberá ao Comitê do Canal de Denúncias tomar as medidas cabíveis para mitigar e corrigir os danos causados.

7. Comitê do Canal de Denúncias



I. O Comitê do Canal de Denúncias é um órgão de natureza multidisciplinar e independente, criado pela Diretoria Executiva da Unimed São Carlos, com a finalidade de aplicar as orientações, correções e as medidas legais cabíveis, sendo estas as descritas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), demais legislações esparsas, políticas internas e este Código de Conduta Ética.

II. Os membros do Comitê do Canal de Denúncia da Unimed São Carlos tomarão todas as ações necessárias para inibir efetivamente qualquer irregularidade e desvios de comportamento no dia a dia da empresa e, conforme necessário, poderá iniciar processos de investigação e auditorias.

III. Os membros do Comitê do Canal de Denúncia da Unimed São Carlos, após devida e imparcial apuração do relato, constatada a infração e irregularidade, emitirá parecer final com a conclusão da apuração e encaminhará para providências cabíveis de aplicabilidade de penalidades, junto aos responsáveis.

8. Glossário



AGENTE PÚBLICO: Todos aqueles que exercem, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura de vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades da administração direta, indireta ou fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, Dos Municípios, de empresa incorporada ao patrimônio público ou de entidade para cuja criação ou custeio o erário tenha concorrido ou concorra com mais de 50% do patrimônio ou da receita anual, bem como de entes do sistema S (SESCOOP, SESI, SENAI, SENAC, ect).

ANS: Agência Nacional de Saúde Suplementar.

ASSÉDIO MORAL: Exposição do trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas funções, no ambiente de trabalho.

ASSÉDIO SEXUAL: Conduta consistente no constrangimento de alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente de sua condição de superior hierárquico ou influência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função para exercer pressão sobre a vítima.

CANAL DE DENÚNCIAS: É o canal de comunicação exclusivo para relatar desvios de comportamento ético, principalmente previstos neste Código de Conduta envolvendo os colaboradores da Unimed São Carlos.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA: Conjunto de princípios, valores e normas que regem as relações da Unimed São Carlos com seus colaboradores e vice-versa, bem como as relações com o público externo (parceiros comerciais, fornecedores, beneficiários, sociedade, prestadores de serviços, etc).

COLABORADORES: Pessoas físicas que tenham vínculo empregatício com a Unimed São Carlos, e, somente para fins deste Código, os trabalhadores terceirizados que exercem suas funções in loco.

COMITÊ DO CANAL DE DENÚNCIA: Órgão de natureza multidisciplinar e independente, cuja finalidade é promover a legitimação, o respeito, o cumprimento e o aprimoramento constantes dos Valores Corporativos e do Código de Conduta Ética adotado pela Unimed São Carlos.

COMPLIANCE: Práticas que asseguram o cumprimento de normas legais, regulamentos e políticas internas.

CONFLITO DE INTERESSES: Situação gerada pelo confronto entre interesses públicos ou privados que possam comprometer os interesses ou valores da Unimed São Carlos ou, ainda, influenciar, de maneira imprópria, o desempenho das atividades da Cooperativa.

CONSELHEIROS: Membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

DIRIGENTES: Membros da Diretoria Executiva da Unimed São Carlos.

DUE DILIGENCE: Processo de investigação detalhada para avaliar riscos e conformidades em relação a terceiros ou operações.

FORNECEDORES: Pessoas físicas ou jurídicas que prestem serviço ou forneçam bens à Unimed São Carlos, sem relação de emprego.

GOVERNANÇA CORPORATIVA: Conjunto de processos, costumes, políticas, leis e instituições que regulam a maneira como uma empresa é administrada.

LAVAGEM DE DINHEIRO: Prática de ocultar, dissimular a natureza, origem, localização, disposição e movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal.

UNIMED SÃO CARLOS: Onde se lê Unimed São Carlos, está se referindo à Unimed São Carlos Cooperativa de Trabalho Médico.

Termo de Compromisso

Todos os colaboradores, dirigentes, conselheiros e membros da alta administração são responsáveis por conhecer, aceitar, respeitar e divulgar as informações deste Código de Conduta Ética, além de zelar pelo estrito cumprimento de suas disposições. Também deverão permanecer atentos na prevenção e detecção de infrações a este Código de Conduta Ética, comunicando qualquer violação à empresa.

Eu,.....,
CPF nº....., (função ou cargo),.....
....., matrícula nº....., DECLARO que tomei conhecimento e compreendi as disposições contidas no Código de Conduta Ética da Unimed São Carlos, elaborado em janeiro de 2025, no qual foram incorporadas as disposições da Lei 12.846/13 no tocante ao relacionamento com o Poder Público e condutas antissuborno, cuja cópia foi me entregue neste ato, e que me comprometo a respeitar, no desempenho de minhas atividades, em todos os seus termos, condições e princípios éticos.

Entendo que o presente Código de Conduta Ética revela a essência e os princípios da Unimed São Carlos, refletindo seu compromisso de postura profissional e transparente.

Declaro, ainda, que no caso de dúvida ou conhecimento de violações a este código, à Lei 12.846/13 e condutas, comunicarei o Departamento de Riscos e Compliance diretamente ou por meio dos canais disponíveis.

.....
(CIDADE E DATA)

.....
(ASSINATURA)

MAOPERADORA0097

Elaborado Por:

Equipe de Riscos e Compliance

Data: 08/04/2025 – REV 01

Verificado Por:

Edmilson Carlos Lourenço

Gerente de Gestão de Pessoas

Aprovado Por:

Dr. Leonardo Estenio Iezzi

Diretor Administrativo

Unimed 
São Carlos