



# Código de Conduta

---

**Unimed**   
Fesp



Código de  
**Conduta**



## Palavra do Presidente

*Ao longo de 50 anos de existência da Unimed Fesp, muitos colaboradores passaram pela empresa e deixaram suas valiosas contribuições. Outros, que estão conosco nos dias de hoje, contribuem e testemunham as nossas superações e conquistas. Unidos, formamos a base da nossa identidade corporativa e escrevemos a história que elevou a Unimed Fesp à posição atual de destaque.*

*Nossos colaboradores, nossos clientes, nossos parceiros comerciais, os órgãos reguladores governamentais e a sociedade de maneira geral, depositam elevados conceitos de confiabilidade em nossa instituição.*

*Continuaremos evoluindo e não renunciaremos aos nossos valores, pois essa é uma condição vital para uma sobrevivência perene em um mercado cada vez mais exigente e atento às nossas práticas.*

*Hoje, com muito orgulho, apresento o novo Código de Ética e Conduta da Unimed Fesp. Este instrumento consolida as diretrizes dos comportamentos e atitudes esperadas de todos os nossos colaboradores dentro do ambiente de trabalho.*

*Este manual também apresenta as práticas coerentes com nossas políticas, as estratégias de negócios e, principalmente, os valores que norteiam nosso jeito de ser e fazer da nossa Federação.*

*Este Código será a referência para a tomada de decisões, pois o seu conteúdo sintetiza o que a empresa espera no âmbito comportamental de cada profissional que pertence, se relaciona e representa a nossa organização.*

*Conto com você para a leitura atenta deste documento e multiplicação dos princípios e propósito da Unimed Fesp. Fortaleça a cultura corporativa e defenda os valores da nossa empresa.*

*Muito obrigado por fazer parte desta história.*



**Dr. Eduardo Ernesto  
Chinaglia**  
Diretor Presidente  
Federação das  
Unimed's do Estado  
de São Paulo

# Índice

---

Princípios do cooperativismo .....	09
<b>Visão, Missão e Valores .....</b>	<b>10</b>
Sobre o Código de Conduta .....	11
<b>Relacionamento com os colaboradores .....</b>	<b>12</b>
Internet, e-mails e mídias sociais .....	18
<b>Relacionamento com conselheiros .....</b>	<b>20</b>
Relacionamento com clientes .....	23
<b>Relacionamento com fornecedores .....</b>	<b>24</b>
Relacionamento com a concorrência .....	25
<b>Relacionamento com a comunidade .....</b>	<b>26</b>
Relacionamento com os órgãos governamentais e reguladores .....	27
<b>Sustentabilidade .....</b>	<b>29</b>
Relacionamento com a imprensa .....	30
<b>Cuidado com a marca .....</b>	<b>31</b>
Propriedade intelectual .....	31
<b>Pesquisa científica .....</b>	<b>33</b>
Conflito de interesses .....	34
<b>Recebimento e oferta de brindes, presentes, hospitalidade e participação em eventos .....</b>	<b>38</b>

# Índice

---

Núcleo de Ética .....	40
<b>Canal de ética e infrações .....</b>	<b>42</b>
Fiscalização e efetividade .....	43
<b>Do tratamento às não conformidades .....</b>	<b>43</b>
Sanções e processo de adequação .....	45
<b>Condições gerais .....</b>	<b>45</b>
Glossário .....	46





# 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 as suas origens no continente Europeu, chegando à classe médica, no Brasil, em 1967, com a fundação da Unimed em Santos, no estado de São Paulo. Com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, espalhou-se por todo o País e constituiu o Sistema Unimed.

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

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

# Visão, Missão e Valores

---

## Visão

Ser reconhecida pela excelência como Operadora na Saúde Suplementar e Modelo de Governança Corporativa no Sistema Unimed.

## Missão

Promover o crescimento e o fortalecimento das Unimed do Estado de São Paulo, propondo soluções unificadas para o aprimoramento assistencial, mercadológico, tecnológico e cooperativista.

## Valores

- Agir de forma transparente e integradora.
- Promover os princípios cooperativistas.
- Valorizar e desenvolver os colaboradores.
- Atuar com foco no cliente.

# Sobre o Código de Conduta

---

O Código de Ética e Conduta norteia as interações diárias da empresa, refletindo os nossos princípios, valores, o nosso padrão de comportamento apropriado e o não apropriado. O Código transmite explicitamente para todos nós, que a forma pela qual atingimos os resultados é tão importante quanto atingi-los. Este Código aplica-se a todas as pessoas da Unimed Fesp, inclusive, os membros do conselho de administração, diretores executivos, colaboradores e fornecedores, já que a adesão a este Código é uma condição para conduzir os negócios da cooperativa, evitando a má conduta. A garantia do cumprimento das disposições do Código de Ética e Conduta é conseguida mais facilmente por meio do bom senso e a busca de orientação. Se você tiver dúvidas, antes de prosseguir com uma ação específica, pergunte-se o seguinte:

- **1** • Eu tenho autorização para fazer isso?
- **2** • Essa ação é a atitude certa a ser feita?
- **3** • A ação é lícita e está de acordo com o Código ou políticas do setor?
- **4** • Eu ficaria orgulhoso de relatar essa ação a alguém que respeito?
- **5** • Essa ação aumentará a reputação da Unimed Fesp como uma cooperativa ética?

Se a resposta de alguma dessas perguntas for não ou se você tiver alguma dúvida ou preocupação sobre a interpretação ou aplicação do Código de Ética e Conduta ou alguma norma, política ou procedimento, discuta as circunstâncias com seu líder ou com a área de Compliance.

# Relacionamento com os colaboradores

---

## Transparência

A Unimed Fesp considera a transparência nas relações com os seus colaboradores questão fundamental para a construção de um ambiente de confiança mútua e de responsabilidade em todos os níveis da empresa.

## Discriminação

A Unimed Fesp não admite, nos processos de recrutamento e seleção, treinamento, remuneração, promoção, desligamento, transferência ou quaisquer outros fatores relativos ao desempenho profissional, qualquer forma de discriminação relativa à raça, idade, sexo, cor, nacionalidade, religião, preferência sexual, incapacidade física ou mental e/ou qualquer outra classificação protegida por leis federais, estaduais ou municipais.

## Assédio e danos morais

A Unimed Fesp não tolera qualquer tipo de assédio, moral ou sexual, ou qualquer conduta que possa ser caracterizada como ofensiva ou constrangedora e que ocasione alguma forma de dano moral a qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função.

## Utilização de trabalho ilegal

A Unimed Fesp não admite também a utilização do trabalho forçado, compulsório, infantil ou qualquer outra forma de exploração que agrida a dignidade humana dentro ou fora da empresa. Portanto, a Unimed Fesp incorpora em seus princípios e ações a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU) e o Estatuto da Criança e do Adolescente.

## Partidos políticos

O voto e a filiação a partidos políticos é uma escolha que compete a cada colaborador, não podendo este ser induzido de qualquer forma por superiores hierárquicos ou colegas. Além disso, a situação profissional de um colaborador não pode ser influenciada, prejudicada ou favorecida por causa de sua escolha política.

## Bebida alcoólica e drogas

A Unimed Fesp endossa a política governamental restritiva ao consumo de bebida alcoólica e drogas ilegais, bem como não permite estar sob efeito dessas substâncias durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho. Por ser nocivo à saúde e causar incômodo aos não fumantes, o fumo também não é permitido nos ambientes internos da Unimed Fesp, nem nos ambientes proibidos, de acordo com a legislação em vigor.

## **Postura íntegra**

Sempre que o colaborador estiver na condição de representante da Unimed Fesp, numa situação profissional ou social, deve atuar com os princípios de honestidade e integridade aqui expressos, não adotando posturas ou atitudes que possam comprometer a imagem, a reputação e os interesses da empresa.

## **Segurança**

A Unimed Fesp respeita todas as normas relativas à saúde e segurança no local de trabalho, sendo assim, os gestores e demais colaboradores devem garantir condições de trabalho seguras e saudáveis, comprometendo-se com os procedimentos e instruções que regulam e preservam a segurança e a saúde.

## **Bens da empresa**

Todos os colaboradores são responsáveis pela guarda, zelo e conservação de ativos e propriedades da Unimed Fesp, sendo que nenhum colaborador pode apropriar-se de ativos ou recursos da empresa, nem utilizar os mesmos para benefício próprio.

## **Preservação das informações**

Cada colaborador deve zelar para que as informações de propriedade da empresa fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoal não autorizado.

A divulgação de informações para fora da companhia deve ser feita exclusivamente pelo porta-voz nomeado para tal ato, com o objetivo de zelar pela isonomia de informação a todos agentes de mercado. A divulgação de informações de forma indevida poderá ensejar a aplicação de punições sobre o contrato de trabalho, tais como: advertência, suspensão e justa causa.

## **Informações privilegiadas**

Todos os colaboradores devem manter o sigilo e proteger as informações confidenciais e privilegiadas que possam obter ou criar em relação às suas atividades na Unimed Fesp, independentemente de sua forma e deverá ser mantido mesmo após o seu desligamento da Unimed Fesp.

Considera-se informação privilegiada aquela informação relativa a atos ou fatos relevantes até que sejam divulgadas aos órgãos reguladores e, simultaneamente, ao mercado em geral, por meio da devida publicação dessas informações pelos órgãos da imprensa ou em canais oficiais da Unimed Fesp.

A obrigatoriedade de proteção das informações confidenciais e privilegiadas não se limita a protegê-las contra o uso indevido, mas também utilizá-las somente para o desempenho de seus deveres profissionais. A divulgação de informações de forma indevida poderá ensejar a aplicação de punições sobre o contrato de trabalho, tais como: advertência, suspensão e justa causa.

## Uso de meios eletrônicos de informação

Todas as informações da empresa passíveis de divulgação estão disponíveis no nosso site ([www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)), ademais não se admite a transmissão de qualquer informação, comentário ou documento interno, de caráter confidencial.

Os colaboradores devem usar os recursos disponíveis de comunicação eletrônica única e exclusivamente para fins profissionais, dentro das exigências legais e segundo os princípios éticos deste Código. Assim, não se deve transmitir comentários difamatórios, usar linguagens, imagens ou arquivos que sejam ofensivos, impróprios ou induzam qualquer forma de discriminação, sob pena de ensejar a aplicação de punições sobre o contrato de trabalho, tais como: advertência, suspensão e justa causa.

## Integridade das informações

Todos os colaboradores são responsáveis pela informação segura e precisa contida nos registros e documentações que dão sustentação para as atividades da Unimed Fesp, portanto devem assegurar a correção e adequação dos dados, bem como manter toda a documentação de acordo com os procedimentos estabelecidos e as exigências legais/fiscais.

É preciso estar ciente que esses requisitos ajudam a garantir que a Unimed Fesp seja administrada com eficácia e os relatórios financeiros forneçam aos acionistas informações precisas e seguras sobre o desempenho financeiro da empresa.



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, resoluções do órgão regulador e normas derivadas vigentes. As informações deverão ser utilizadas sempre de modo responsável e apenas para propósitos legítimos inerentes às 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 Unimed Fesp para tratar o tema.

## **Vestimenta**

A Unimed Fesp entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos preferências e personalidade. Porém, orienta-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos, não admitindo-se: shorts e bermudas, blusas curtas ou com decotes exagerados, minissaias e vestidos curtos, peças transparentes, chinelos e rasteirinhas e camisetas que contenham símbolo de times de futebol e/ou frases de humor, agressivas ou com teor discriminatório de qualquer conteúdo.

## **Valorização de pessoas**

A Unimed Fesp acredita que seus colaboradores são parte fundamental do seu sucesso enquanto empresa, valorizando e incentivando seu contínuo desenvolvimento. Os gestores devem utilizar a meritocracia como critério para promover o crescimento profissional dos colaboradores da empresa.

# Internet, e-mails e mídias sociais

---

A utilização de internet, e-mail e mídias sociais por qualquer profissional que se relaciona com a Unimed Fesp deve ser feita de forma responsável, ética e seguir as premissas da segurança da informação.

Seja um promotor da marca Unimed Fesp nas redes sociais. Siga os perfis oficiais, compartilhe as postagens e demonstre seu orgulho de pertencer.

Está autorizada a postagem de conteúdos que contribuam de forma positiva para a imagem da cooperativa.

**Mas atenção!** Publicações, comentários ou informações relacionadas à estratégia, mercado, projetos, clientes, fornecedores e outras partes interessadas é papel exclusivo da gerência de Marketing. Na dúvida, consulte a área responsável.

Qualquer conteúdo que represente um risco à reputação da Unimed Fesp perante a opinião pública, à continuidade dos negócios ou ao relacionamento com os principais públicos, com potencial para causar prejuízos, não deve ser publicado e ensejará a aplicação de punições sobre o contrato de trabalho, tais como: advertência, suspensão e justa causa. Neste sentido, jamais compartilhe, ou repasse informações sobre reclamações de clientes. Encaminhe as críticas para as equipes responsáveis.

Também não é permitido responder a comentários, dúvidas ou reclamações de usuários nas redes sociais.

Deve-se orientar a procurar os canais oficiais da Unimed Fesp ou direcionar o caso à sua liderança para que as áreas envolvidas sejam informadas e possam tomar as medidas cabíveis.

Não é autorizada a exposição de imagem dos nossos clientes, a não ser que seja necessário e aprovado por escrito pela pessoa e pela Unimed Fesp. O e-mail corporativo é de uso exclusivo para o exercício das suas atividades, não devendo ser utilizado para cadastro em sites comerciais, redes pessoais, uso pessoal ou qualquer plataforma que vise interesses particulares.

É expressamente proibida a utilização dos meios de comunicação da cooperativa para divulgar mensagens com conteúdo ilegal, pornográfico, com qualquer sentido discriminatório, de cunho religioso, político-partidário, ideológico ou em desacordo com os princípios éticos e morais da Unimed Fesp.

O sigilo das informações é responsabilidade de todos os públicos da Federação. É proibida a utilização inadequada de informações da cooperativa, de pacientes ou comentários pessoais que afetem a imagem da instituição em mecanismos de comunicação instantânea, bem como em e-mails, redes sociais ou quaisquer outros meios.

As tratativas de demandas assistenciais devem ocorrer em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Unimed Fesp, as quais, com o objetivo de assegurar o sigilo das informações e a privacidade dos pacientes, são definidas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e com as demais normas em vigor, dentre elas os Códigos de Ética que regulamentam cada profissão. Assim, evitaremos que os dados se percam ou sejam compartilhados indevidamente.

# Relacionamento com conselheiros

---

Com papel significativo nos trabalhos da cooperativa, os conselheiros e dirigentes devem utilizar este Código como balizador para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especialista e transparente frente aos cooperados. Os conselheiros devem atuar de modo respeitoso, sem desistir de buscar sempre a verdade e a melhor forma para promover uma excelente gestão. Seu trabalho tem reflexos desde o planejamento estratégico até o dia a dia da cooperativa. A atuação dos conselheiros e dirigentes deve se pautar por:

- **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 o cuidado com os atributos da marca Unimed;
- **4** • Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Fesp;
- **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 interesses, seja próprio, seja de pessoa conhecida;
- **7** • Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento devido ao seu cargo (mesmo após seu desligamento), e que não possa se tornar pública, tornando-se legalmente responsável por quaisquer divulgações indevidas;
- **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 a 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 cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação.



# Relacionamento 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.

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.

# Relacionamento com fornecedores

---

A contratação de fornecedores e parceiros de negócios deve observar critérios técnicos e éticos, e ser baseada na idoneidade, capacidade financeira e profissional da empresa de entregar produtos e serviços de alta qualidade.

Todos os colaboradores devem respeitar as condições contratuais e comerciais e salvaguardar o sigilo das informações estabelecidas entre a Unimed Fesp e os fornecedores e parceiros de negócio, bem como estes também se obrigam a zelar pelas condições de confiança mútua quanto ao sigilo e garantias contratuais, sob pena da ruptura das relações comerciais.

A Unimed Fesp não admite que, no trato com fornecedores e parceiros de negócio, qualquer colaborador obtenha vantagem pessoal mediante influência de sua posição na empresa.

Os parceiros de negócios e fornecedores contratados pela Unimed Fesp devem atender a toda a legislação vigente, inclusive a trabalhista, previdenciária, tributária e ambiental, e não podem explorar a mão de obra infantil ou escrava.

Todos os fornecedores e parceiros de negócio devem pautar seu comportamento pelos princípios éticos expressos neste Código de Ética e Conduta. Em qualquer momento, o fornecedor ou parceiro de negócio que deixar de atender às exigências citadas será desqualificado.



# Relacionamento com a concorrência

---

A Unimed Fesp mantém um relacionamento cordial e respeitoso com os concorrentes e aposta na cooperação para alcançar objetivos comuns.

Todos os colaboradores devem atuar de acordo com os princípios de livre concorrência.

A obtenção de informações deve ocorrer de maneira lícita e transparente, a fim de não expor os negócios perante a concorrência, preservando o sigilo das informações em seu poder.

Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos. Todas as empresas devem ser tratadas com o mesmo respeito com que a Unimed Fesp espera ser tratada. Portanto, não serão tolerados, comentários depreciativos em relação à concorrência ou ao mercado em que operam tampouco o uso de informações obtidas ilicitamente.

Nenhum colaborador está autorizado a fornecer, independentemente dos meios ou canais, informações estratégicas ou confidenciais da empresa, passíveis de prejudicar os negócios da organização, a quaisquer terceiros e/ ou concorrentes.

A Unimed Fesp não compactua e não autoriza qualquer representante a celebrar acordos com concorrentes, formal ou informalmente, com a intenção de intervir na livre concorrência, seja pelo alinhamento de preços ou outras condições de vendas e ofertas. Violações do Direito da Concorrência e da Lei 12.529/11 (Lei de Defesa da Concorrência) e, demais normas vigentes, podem resultar em penalidades graves para a Unimed Fesp e sanções judiciais cabíveis.

## **Relacionamento com a comunidade**

---

Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Federação está inserida. A Unimed Fesp é uma cooperativa por natureza e contribui com o desenvolvimento socioeconômico das comunidades promovendo um legado positivo a toda sociedade e no meio em que atua.

# Relacionamento com os órgãos governamentais e reguladores

---

A Unimed Fesp mantém um relacionamento ético e transparente com os órgãos governamentais e reguladores, não sendo tolerado qualquer tipo de concessão de vantagens ou privilégios a funcionários públicos no exercício de sua função, bem como o pagamento, seja em dinheiro, presentes, serviços ou qualquer benefício de valor com o objetivo de suborno ou tratamento especial.

As comunicações da empresa com os órgãos governamentais e reguladores só devem ser feitas pelos colaboradores cuja função esteja diretamente relacionada com os mesmos e aqueles designados pela diretoria.

A Unimed Fesp e seus colaboradores se comprometem a cumprir a legislação e não executar qualquer ação que viole as leis/regulamentos vigentes.

Todo colaborador, quando estiver representando publicamente a Unimed Fesp, deve abster-se de manifestar opinião sobre atos de funcionários públicos, ou mesmo de fazer comentários de natureza política.

Os colaboradores designados devem colaborar e ser diligentes no atendimento de procedimentos decorrentes de exigências de quaisquer órgãos reguladores.

A Unimed Fesp cumpre todas as leis antissuborno e anticorrupção vigentes no Brasil e as leis internacionais nos países onde temos fornecedores e parceiros de negócios, especialmente: Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e Decreto nº 8.420/2015, *FCPA (Foreign Corrupt Practices Act)*, *U.K. Bribery Act 2010 ("UKBA")* e atuará de forma a manter uma relação de integridade e transparência com o Poder Público em todas as esferas, não toleramos as práticas de corrupção e de quaisquer atos lesivos contra a administração pública, nacional ou estrangeira. São considerados atos lesivos contra a administração pública nacional e estrangeira:

- **1** • Prometer, oferecer ou dar, diretamente ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- **2** • Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subsidiar a prática dos atos ilícitos (previsto em lei);
- **3** • Comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- **4** • Frustar ou fraudar, mediante, ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; dentre outros atos lesivos, conforme a Lei nº. 12.846/2013.

# Sustentabilidade

---

A Unimed Fesp respeita a legislação ambiental brasileira e apoia iniciativas e atividades visando o desenvolvimento sustentável e o respeito ao ecossistema.

A Federação acredita na importância de ações sustentáveis para a conservação de recursos naturais e preservação do planeta. Por isso, adota medidas ecológicas nas áreas comuns e privadas dos seus imóveis.

É interesse da empresa a adesão progressiva a programas que garantam a minimização dos impactos ambientais provocados por suas atividades.

Os colaboradores devem conduzir suas atividades e seus projetos com respeito ao meio ambiente, seguindo as normas e regulamentações sanitárias, de forma a não prejudicar o equilíbrio natural.

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 renováveis 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.

# Relacionamento com a imprensa

---

A Unimed Fesp responde de modo transparente à imprensa, instituições financeiras e autoridades, sempre resguardando os seus interesses comerciais e visando tão somente a divulgação institucional de produtos e serviços e o esclarecimento de suas ações.

O bom relacionamento com a mídia é importante para a Unimed Fesp, sendo necessário cautela nessa relação. Todas as demandas oriundas da imprensa devem envolver a área de Comunicação e Marketing, que é o setor responsável e preparado para conduzir e responder as solicitações da mídia.

De acordo com o Código de Conduta do Sistema Unimed, apenas dirigentes e colaboradores treinados como porta-vozes da Unimed estão autorizados a concederem entrevistas falando em nome da cooperativa.

Quando algum departamento da Unimed Fesp receber uma solicitação de veículos de imprensa, esta deverá ser encaminhada para o e-mail [imprensa@unimedfesp.coop.br](mailto:imprensa@unimedfesp.coop.br). Após esse contato, os jornalistas da Fesp irão avaliar a natureza da informação solicitada. Caso seja necessário, o tema será encaminhado para a área responsável pelo assunto abordado na demanda. Dependendo da situação, o departamento Jurídico poderá ser acionado para melhor embasamento e/ou considerações na resposta dada à imprensa.

## Cuidado com a marca

---

A marca Unimed é propriedade do Sistema Unimed e representa uma identidade, comprometida com a vida e com as pessoas. Como parte integrante deste Sistema, é responsabilidade da Unimed Fesp zelar pela marca e conscientizar seus públicos quanto ao seu significado e à sua importância.

## Propriedade intelectual

---

Todo trabalho realizado com envolvimento total ou parcial da Unimed Fesp, ou em seu nome, independentemente da relação que lhe deu origem, que implique em criação intelectual, garantirá à Unimed Fesp participação na titularidade dos direitos de propriedade

Os públicos envolvidos são responsáveis pela sua correta utilização, preservação e pela sua divulgação responsável.





# Pesquisa científica

---

A Unimed Fesp valoriza e incentiva as atividades de inovação, por meio de pesquisa, bem como a proteção dos ativos intelectuais delas oriundos. Estas produções devem ser desenvolvidas com ética, rigor técnico, profissionalismo e em conformidade com os acordos internacionais, legislações, regulamentações e normas vigentes, incluindo o Código de Ética Médica. A Unimed Fesp não conduz pesquisa clínica, estudo ou ensaio clínico.

A cooperativa não desenvolve nem pratica testes em animais ou seres humanos, não realiza pesquisas com células-tronco ou manipulação genética com a finalidade de produção científica.

# Conflito de interesses

---

*“Em sentido lato, o conflito de interesses ocorre quando existem interesses secundários de uma pessoa que esteja envolvida em uma decisão de interesse da organização à qual ela deve lealdade – seu interesse primário. Entre os interesses secundários, incluem-se não apenas ganhos financeiros da própria pessoa envolvida na decisão ou de pessoas a ela relacionadas, mas também potenciais vantagens de outra natureza, tais como aquelas decorrentes de relações pessoais com contrapartes envolvidas na decisão em questão”.*

Fonte: IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa

Existe “conflito de interesses” quando o colaborador utiliza sua influência ou comete atos com o intuito de alcançar interesses particulares e que se contraponham aos interesses da Unimed Fesp ou que possam causar danos ou prejuízos à Federação.

Atos ou omissões que resultem nas situações acima são vedados em todas as relações envolvendo colaboradores e/ou representantes da empresa.

Da Unimed Fesp, espera-se, iniciando-se pelos membros do conselho de administração, diretores executivos, colaboradores, terceiros e fornecedores, uma atuação em conformidade com os mais altos padrões de integridade pessoal e profissional, além da plena aderência às leis, às políticas e às normas internas da cooperativa. Devemos ter a capacidade de discernir qualquer associação ou atividade que possam levar a um conflito real ou a de um potencial conflito:

Não é permitido que colaboradores, cônjuge e seus familiares de primeiro e segundo grau tenham relacionamento comercial com a Unimed Fesp. Se você possui algo neste sentido, informe ao Compliance.

A contratação de parentes de colaboradores só será permitida em casos excepcionais, desde que não haja conflito de interesses e subordinação direta. Tal contratação deverá ser analisada por Gestão de Pessoas e aprovada pela Diretoria Executiva.

São considerados parentes: ascendentes, descendentes, esposa(o), companheira(o), enteado(a), colaterais em primeiro e segundo grau (primo, prima), cunhado (a), genro e nora.

Candidatos indicados por colaboradores participarão do processo seletivo de acordo com os procedimentos estabelecidos e concorrerão em igualdade com todos os demais participantes.

Não utilize o tempo, as instalações nem os materiais da cooperativa em trabalhos pessoais não relacionados ao seu cargo na empresa sem autorização do seu gestor imediato.

Proíbe-se o favoritismo ou a tomada de decisões embasadas em emoção, lealdade, fidelidade ou amizade em detrimento dos interesses da cooperativa.

Não é permitido priorizar o interesse pessoal e/ou terceiros que afete a capacidade de avaliação da cooperativa que esteja em negociação, nem receber valores e/ou obter vantagens indevidas que configurem retribuição para à obtenção de negociação favorável à Unimed Fesp e/ou aos terceiros. Proíbe-se o estabelecimento de relações comerciais por meio das quais se obtenham privilégios ou vantagens indevidas.

Não é permitido desempenhar trabalhos externos que prejudiquem ou comprometam os interesses da cooperativa ou favoreçam seus concorrentes.

É vedado o comércio formal ou informal dentro do ambiente de trabalho, e o tratamento de serviços particulares no horário de expediente, que não sejam dos interesses da Unimed Fesp.

O relacionamento afetivo ou amoroso entre os colaboradores nas situações abaixo refletidas, não se limitando a somente estas situações, configuram conflito de interesses:

- Subordinação direta: um supervisiona diretamente o outro;
- Tomar decisões motivadas para atender os interesses pessoais ou de terceiros, em detrimento aos interesses de negócios da Unimed Fesp;
- Que ocorra, na prestação de serviços, em que um parente indiretamente supervisiona o outro ou pessoa com a qual mantenha relacionamento afetivo ou amoroso.

Tais situações devem ser reportadas ao gestor imediato e à área de Compliance, para que sejam devidamente analisadas e tratadas pelo Núcleo de Ética, para as devidas providências.

Colaboradores que mantiverem relacionamento afetivo ou amoroso entre si não poderão em conjunto representar a Unimed Fesp perante terceiros, seja como diretores ou por procuração.

Considera-se inadequado o comportamento resultante de uma amizade ou relacionamento romântico com características informais que demonstrem intimidades no ambiente corporativo, entre os colaboradores, pois este tipo de comportamento, torna o ambiente de trabalho desconfortável para os demais.

A Unimed Fesp realizará com periodicidade e frequência, a ser definida e divulgada no calendário anual, o envio do Formulário de Conflito de Interesses, pela área de Compliance e que obedecerá às diretrizes da Política Anticorrupção, para os Conselhos de (Administração e Fiscal), Diretores Executivos e colaboradores.

Nas situações em que for averiguado pela Unimed Fesp, situações de potenciais e reais conflito de interesses, os casos serão submetidos ao Núcleo de Ética, para análise e as devidas providências.

Caso o colaborador que tenha dúvida, se a sua situação atual reflète ou não um conflito de interesses, deverá contatar a área de Compliance, para que os devidos esclarecimentos e tratamento devido sejam dados.

# Recebimento e oferta de brindes, presentes, hospitalidade e participação em eventos

---

O oferecimento de brindes, presentes, almoços e/ou jantares oferecidos em caráter de cortesia e hospitalidade é uma prática comum de mercado e uma expressão de cortesia. Porém, esta prática demanda atenção e cuidado ético, não podendo em nenhuma hipótese, colocar em risco a reputação e a integridade da cooperativa, sob a pena de infringir as leis de anticorrupção nacional e estrangeira, o Código de Ética e Conduta da Unimed Fesp e as Políticas de Compliance.

Nenhum presente ou entretenimento deve, em hipótese alguma, ser utilizado para influenciar inadequadamente, recompensar alguma decisão ou que vise qualquer benefício para a Unimed Fesp.

Sob nenhuma circunstância os colaboradores devem oferecer privilégios, subornos, propinas ou outros tipos de pagamento semelhantes, direta ou indiretamente, durante a realização de atividades comerciais ou de qualquer modo.

Essas proibições se aplicam independente da conduta envolver funcionários do governo, empresas privadas ou indivíduos e independente do valor envolvido.

**Oferta de presente.** Qualquer presente ou entretenimento a ser ofertado, será necessária a aprovação da Diretoria Executiva.

**Aceite de presente.** Independente de valor, o colaborador não pode aceitar presente ou entretenimento oferecido em circunstâncias nas quais se suspeite, razoavelmente, que o mesmo visa influenciar inadequadamente o cumprimento dos deveres da empresa. Os valores aceitáveis encontram-se na Política Anti-corrupção da Unimed Fesp.

Quando a oferta de presentes ou entretenimento for para colaboradores ou autoridades públicas é preciso seguir diretrizes ainda mais rígidas, observando as leis anticorrupção, pois há restrições legais significativas que proíbem ou limitam essas gratificações.

A participação em seminários, conferências, palestras ou eventos de interesse da Unimed Fesp deverão ser comunicados formalmente ao gestor hierárquico, a área de Gestão de Pessoas e a área de Compliance, para que seja avaliado e aprovado por toda a cadeia deliberativa.

É proibida a aceitação de valores monetários em qualquer quantidade ou meio de pagamento.

# Núcleo de Ética

---

O Núcleo de Ética tem por principal objetivo assegurar a aplicabilidade e a aderência do Código de Ética e Conduta. É um órgão de assessoramento da direção da cooperativa, com poder decisório pleno, guardando independência e autonomia hierárquica sobre todos os assuntos discutidos. O Núcleo de Ética é responsável não apenas por assuntos diretamente relacionados à Unimed Fesp, mas também todos os segmentos de negócios em que a Federação atua, bem como seus colaboradores e terceiros que atuem em nome da Unimed Fesp e/ou qualquer um dos segmentos de negócio.

São atribuições do Núcleo de Ética:

- Acompanhar, aprimorar e aprovar as políticas de conduta empresarial;
- Treinar, conscientizar, disseminar e aplicar as regras de conduta ética;
- Interpretar e esclarecer as normas internas do programa de ética e conduta empresariais;
- Implantar e manter o canal de ética, zelando pela preservação do anonimato;
- Conduzir a apuração e investigação de qualquer violação às leis anticorrupção, ao Código de Ética e Conduta e demais políticas aplicáveis;



- Recomendar a Diretoria Executiva da Unimed Fesp e ao Conselho de Administração, quando necessário a aplicação de penalidades cabíveis;
- Reportar direta e periodicamente a Diretoria Executiva da Unimed Fesp e ao Conselho de Administração, quando necessário, os assuntos relacionados à consecução e desenvolvimento das atividades de sua competência, em especial todas as violações aos preceitos éticos, bem como as medidas punitivas, mitigatórias ou reparatórias eventualmente adotadas.

Os membros do Núcleo de Ética têm dever de lealdade para com a Unimed Fesp não podendo divulgar a terceiros documentos ou informações sobre os processos decorrentes do cargo que ocupam, devendo guardar sigilo sobre qualquer informação relevante, privilegiada ou estratégica da cooperativa, obtida em razão de seu cargo, bem como zelar para que terceiros a ela não tenham acesso, sendo-lhe proibido valer-se da informação para obter, para si ou para outrem, qualquer tipo de vantagem.

O Núcleo de Ética, por si ou por delegação, efetuará treinamentos periódicos sobre a necessidade de cumprimento do disposto no presente Código de Ética e Conduta e demais políticas da Unimed Fesp.

# Canal de ética e infrações

---

É responsabilidade de cada colaborador o conhecimento das diretrizes e orientações expressas no Código de Ética e Conduta da Unimed Fesp. Qualquer violação a essas diretrizes e orientações resultará em medidas disciplinares apropriadas, podendo ir desde advertências até desligamentos, conforme a gravidade da situação.

No caso dos prestadores de serviços e fornecedores, o desrespeito ao Código de Ética e Conduta da empresa poderá resultar em sanções disciplinares ou suspensão imediata do contrato e, conforme o caso, a processo legal.

Todos os colaboradores, diretoria ou conselheiros têm o dever de relatar imediatamente qualquer violação do presente Código, sob pena de sofrerem ações disciplinares. Para tanto, a Unimed Fesp disponibiliza um canal de ética, externo e habilitado por empresa especializada, apto a receber relatos de colaboradores ou quaisquer terceiros sobre o descumprimento deste Código de Ética e Conduta e/ou outras políticas da cooperativa. O canal, devidamente divulgado, pode ser acessado pelo site [www.contatoseguro.com.br/unimedfesp](http://www.contatoseguro.com.br/unimedfesp) ou pelo telefone gratuito 0800 800 8989, sendo garantidos a isenção e o sigilo no tratamento das informações recebidas, bem como o compromisso de não retaliação.

A omissão diante de possíveis violações, porque compromete a integridade e a lealdade das relações para com a empresa, será igualmente considerada conduta antiética e implicará nas mesmas sanções aplicáveis às demais violações.

Toda informação referente às possíveis violações éticas ou atividades ilegais será recebida, investigada com presteza e tratada confidencialmente, não se admitindo retaliação de qualquer natureza. As medidas corretivas ou disciplinares cabíveis serão tomadas.

A Unimed Fesp garante que não haverá retaliação e se compromete a manter sigilo sobre a identidade do denunciante de boa-fé que relatar situações que estejam em desacordo com o Código de Ética e Conduta e/ou participarem do processo de análise e investigação dos fatos.

## **Fiscalização e efetividade**

---

A observância das presentes diretrizes será verificada a pela área de autoria em periodicidade definida pela área de Governança, Risco e Compliance, o qual manterá relatório sobre os apontamentos, melhorias e tratamento sobre eventuais não conformidades.

## **Do tratamento às não conformidades**

---

Identificada uma não conformidade, seja pelo Canal de Ética, Auditoria ou qualquer outro meio, deverá ser dado o imediato tratamento com adoção de medidas reparadoras, com a maior brevidade possível, considerando o risco envolvido.



# Sanções e processo de adequação

---

Todo colaborador que agir ou estiver envolvido em condutas não éticas estará sujeito às seguintes medidas:

- **a** • Advertência e processo de adequação, no caso de condutas leves, consideradas aquelas que não confirmam risco ao cliente e não representem qualquer infração ética ou legal;
- **b** • Suspensão, identificadas como condutas de gravidade mediana, mas que não ensejam a demissão;
- **c** • Demissão por justa causa, sem prejuízo às ações cíveis e penais cabíveis nos casos de condutas contrárias ao presente Código ou à lei.

## Condições gerais

---

Este Código não esgota todas as possíveis questões éticas relacionadas à atividade empresarial, não restringindo eventuais medidas coercitivas a qualquer conduta que ofenda o bom senso, a ética e moral.

O presente Código de Conduta entre em vigor a partir da sua publicação.

# Glossário

---

## Administradores

Diretores e gestores da Unimed.

## Assédio moral

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, entre outras, são:

- Instruções confusas e imprecisas ao(à) trabalhador(a);
- Dificultar o trabalho;
- Atribuir erros imaginários ao(à) trabalhador(a);
- Exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes;
- Sobrecarga de tarefas;
- Ignorar a presença do(a) trabalhador(a) ou não o cumprimentar(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 o(a) assediador(a) e a vítima estão sós;

- Revista vexatória;
- Restrição ao uso de sanitários;
- Ameaças;
- Insultos;
- Isolamento.

## **Assédio sexual**

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

## **Canais de comunicação sobre a gestão da ética**

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

## **Cargos de gestão**

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

## Conflito de interesses

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

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

## Conselheiros

Membros dos conselhos administrativo, fiscal, consultivo e técnico.

## Corrupção

Relação social (de caráter pessoal, extramercado e ilegal) que se estabelece entre dois agentes ou grupos de agentes (corruptos e corruptores), cujo objetivo é o efeito ou ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais ou ilícitos.



## Extorsão

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

## Gestão da 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 dela.

## **Marca**

É a representação simbólica de uma entidade, 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.

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

## **Parceiros comerciais (administradoras e corretoras)**

### **Administradoras de benefícios**

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

## **Corretoras**

Intermediária legalmente autorizada para angariar e promover contratos, ou seja, vender apólices de planos de saúde, seguros etc. para pessoas físicas ou jurídicas.

## **Propina**

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

## **Redes sociais**

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

## **Rede prestadora de serviços de saúde**

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

## **Recursos próprios**

Ou rede própria – recurso físico de propriedade da operadora ou de sociedade controlada pela operadora ou, ainda, de sociedade controladora da operadora, por exemplo: hospitais, laboratórios, clínicas etc.

## **Sistema Unimed**

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

## **Suborno**

Prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público ou profissional da iniciativa privada qualquer quantidade de dinheiro ou quaisquer outros favores, para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.

# Termo de compromisso

---

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

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

---

Nome completo

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Data

---

Assinatura







