



Código de Conduta

Unimed 
Sergipe

Código de Conduta



Versão 02.2026

© 2026 Unimed Sergipe – Cooperativa de Trabalho Médico

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

Unimed Sergipe– Cooperativa de Trabalho Médico
Rua Campo do Brito, nº 1056, Bairro São José, Aracaju SE, Brasil. CEP: 49015-460.
www.unimedse.coop.br

Direção

Dr. Augusto Cesar Santos Esmeraldo
Diretor Presidente

Dr. Edilson Oliveira Cunha
Diretor Administrativo e Financeiro

Dr. Marco Antônio F. Sarmento da Silva
Diretor Técnico

Execução

Carolina Silva de Castro
Gerência de Recursos Humanos

Nara Polyanna Mendes Santos Moreno
Coordenadora de Qualidade e ESG da Operadora

Renata Silveira dos Anjos
Superintendente Jurídica e Encarregada de Dados

Realização

Unimed Sergipe

Projeto gráfico e edição de arte

Comunicação da Unimed Sergipe

Agradecimentos

Gestão de RH, Marketing, Qualidade, Comunicação, Área de Privacidade e Proteção de Dados e Jurídico da Unimed Sergipe e do Hospital Unimed, dirigentes, conselheiros e todas as Unimed's que contribuíram de alguma maneira para a produção deste documento.

Unimed Sergipe
Diretoria Executiva
Gestão 2024 – 2028

Dr. Augusto Cesar Santos Esmeraldo
Diretor Presidente

Dr. Edilson Oliveira Cunha
Diretor Administrativo e Financeiro

Dr. Marco Antônio Fontes Sarmiento da Silva
Diretor Técnico

Palavra do Presidente da Unimed Sergipe



Dr. Augusto Cesar Santos Esmeraldo
Diretor Presidente da Unimed Sergipe

Caros Cooperados, Aspirantes, Colaboradores, Fornecedores e Prestadores de Serviço.

É com grande satisfação que apresentamos o Código de Conduta da Unimed Sergipe, um documento que reflete os valores e princípios que norteiam a nossa Cooperativa de Trabalho Médico.

Este documento é mais do que um conjunto de regras; é um compromisso coletivo com a ética, com a integridade e com o respeito mútuo, sendo estes preceitos fundamentais para o fortalecimento da nossa convivência e para a construção de um ambiente de trabalho saudável, produtivo e livre de fraudes.

Neste Código, estabelecemos as condutas esperadas de todos nós – cooperados, aspirantes, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço – em alinhamento com as diretrizes do Sistema Unimed e as melhores práticas de convivência e responsabilidade ética e social.

Reafirmamos, portanto, o nosso compromisso com a sustentabilidade e a valorização do trabalho médico, bem como com a privacidade e a proteção de dados pessoais dos nossos clientes.

Além disso, reforçamos a nossa atenção com a segurança dos nossos pacientes, pelos quais devemos zelar para que a sua experiência em nossos serviços próprios e terceirizados reflita o propósito do “Jeito de Cuidar Unimed”.

Também temos um compromisso firme no combate ao assédio moral e sexual em nosso ambiente de trabalho. Acreditamos que cada um de nós tem o direito de se sentir seguro, e é nosso dever cultivar um espaço onde todos possam expressar-se livremente com respeito mútuo. Um forte abraço.

Este código também apresenta as consequências das condutas inadequadas e os canais de denúncia disponíveis, assegurando que todos tenham a possibilidade de reportar situações que estejam em desacordo com nossos valores éticos.

Convido cada um de vocês a ler e refletir sobre este documento, fazendo dele parte integrante do nosso dia a dia, contribuindo para um ambiente de trabalho mais ético e harmonioso. Juntos, podemos fazer da Unimed Sergipe um exemplo de excelência, respeito e responsabilidade.

Agradeço a cada um de vocês pela dedicação e pelo compromisso com a nossa missão e valores.

Atenciosamente,

Dr. Augusto Cesar Santos Esmeraldo.

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	07
A quem se aplica	07
A nossa história	08
Princípios do cooperativismo	09
Identidade organizacional da Unimed Sergipe	09
2 DIRETRIZES	10
Deveres de todos	10
Deveres públicos	11
Quanto aos cooperados e aspirantes	11
Quanto aos conselheiros e dirigentes	12
Quanto aos gestores	13
Quanto aos colaboradores efetivos	15
Quanto aos prestadores de serviços	17
Quanto aos fornecedores	19
Quanto à rede prestadora de serviços assistenciais	20
3 DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS	22
Da prevenção a fraudes e corrupção	22
Do compromisso com ESG	22
Da privacidade e proteção de dados	23
Do combate ao assédio moral e sexual	23
4 DAS CONSEQUÊNCIAS	25
5 DO CANAL DE DENÚNCIAS	26
6 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	27



1 APRESENTAÇÃO

O Código de Conduta da Unimed Sergipe estabelece as regras que orientam o comportamento ético de todos os que integram a cooperativa — cooperados, colaboradores, prestadores e parceiros. Mais do que um conjunto de regras, este Código reflete o compromisso da Unimed Sergipe com a integridade, a transparência e o respeito às pessoas, fortalecendo a confiança nas relações e assegurando uma atuação responsável, coerente com os ideais do cooperativismo e da sustentabilidade institucional.

A QUEM SE APLICA

O Código de Conduta da Unimed Sergipe aplica-se a todos que representam ou atuam em nome da cooperativa, incluindo médicos cooperados e PJ, colaboradores (efetivos, terceirizados, estagiários e aprendizes), administradores, dirigentes, conselheiros, membros de comissões, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros comerciais e demais pessoas que exerçam atividades direta ou indiretamente pela Unimed Sergipe.

Todos devem conhecer e cumprir suas diretrizes, garantindo que suas ações estejam alinhadas aos princípios éticos, cooperativistas e institucionais da cooperativa.

A NOSSA HISTÓRIA

A Unimed Sergipe Cooperativa de Trabalho Médico nasceu em 19 de novembro de 1984, fruto da visão empreendedora e da organização de alguns médicos sergipanos, como Dr. Ailton Pita Falcão (in memoriam), primeiro presidente da organização entre os anos de 1984 e 1998. Após 14 anos, Dr. Pita foi substituído por Dr. Carlos Alberto Barreto de Mendonça, cuja gestão, durou de 1998 a 2008, foi focada na profissionalização, e possuía a proposta de preparar a cooperativa para um novo tempo. Em seguida, Dr. Adelson Severino Chagas foi eleito o terceiro presidente da Unimed Sergipe, ainda em 2008, ficando no cargo até o ano de 2012. Neste mesmo ano, os cooperados elegeram a cirurgiã-pediatra, Dra. Denise Tavares Silveira, para a gestão de 2012 a 2016, tendo a mesma sido reeleita para a gestão de 2016 a 2020. Na gestão seguinte, Dr. Carlos Alberto Barreto de Mendonça retorna à presidência, assumindo o mandato referente ao período de 2020 a 2024. Atualmente, a Unimed Sergipe está sendo presidida pelo Dr. Augusto Cesar Santos Esmeraldo o qual assumiu a gestão no período de 22/03/2024 a 21/03/2028.

Todos os presidentes possuem grandes vivências e histórias sobre a cooperativa, tendo contribuído para o seu crescimento. Em entrevista a uma publicação especial sobre os 25 anos da Unimed Sergipe, em 2009, Dr. Ailton Pita falou sobre o início da Operadora. “Percebi que a classe médica estava ficando nas mãos do mercantilismo da medicina. E então, comecei a buscar uma solução para acabar com isso. Foi nesse momento que me falaram sobre a Unimed. Sergipe era o único Estado do Brasil que não possuía a cooperativa médica. Empenhei-me em conhecer a empresa, mesmo algumas pessoas não acreditando que daria certo. Junto com mais 20 colegas, fundamos a cooperativa. Na época, não tínhamos dinheiro nem para alugar uma sala para ser a sede”, lembrou o médico, na época, acrescentando que as dificuldades eram muitas e, como não possuía uma sede, a Sociedade Médica de Sergipe disponibilizou uma sala para que servisse ao funcionamento da Unimed Sergipe.

A partir dos anos 90, a Cooperativa começou a crescer, tanto com adesão de novos clientes, quanto ganhando a confiança dos médicos. Isso também se refletiu na profissionalização da operadora, com altos investimentos em equipe e estrutura que se mantém até os dias atuais como sendo um dos grandes diferenciais do plano. A expansão também atingiu as suas unidades próprias, estendendo os serviços oferecidos em sete locais diferentes, além do crescimento de sua rede credenciada em todo o Estado. Hoje, consolidada no mercado, a Unimed Sergipe oferece à sociedade sergipana alternativas de planos com variados perfis, contribuindo de forma significativa para a melhoria do atendimento em saúde na região.

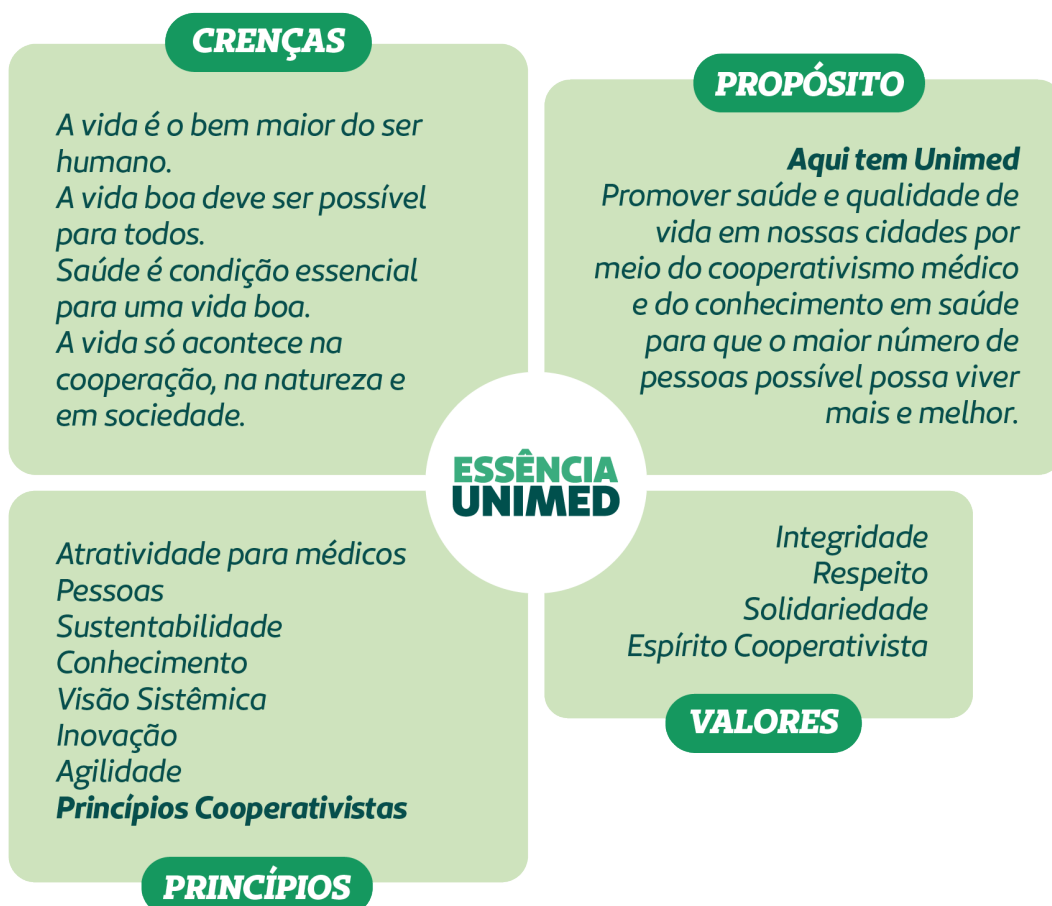
PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

A Unimed Sergipe, integrante do maior sistema de cooperativismo médico do mundo, atua em conformidade com seus princípios e valores institucionais, alinhando-se também aos sete princípios universais do cooperativismo, que orientam e sustentam sua forma de atuação.]

- 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

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL DA UNIMED SERGIPE

ESSÊNCIA UNIMED





2 DIRETRIZES

2.1 DEVERES DE TODOS

A atuação da Unimed Sergipe fundamenta-se nos mais elevados padrões de ética, integridade e moralidade, sempre em conformidade com a legislação vigente, com as diretrizes estabelecidas pela Cooperativa e pelo Sistema Unimed. É imprescindível que todos os públicos com os quais nos relacionamos — cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores e demais partes interessadas — atuem orientados por esses mesmos princípios, respeitando integralmente os requisitos legais, regulamentares, estatutários, bem como as políticas e os procedimentos internos.

A conduta ética e íntegra deve nortear cada decisão, assegurando que os resultados buscados estejam alinhados aos valores institucionais e aos princípios do cooperativismo que orientam nossa atuação.

Além disso, o conjunto de normas estabelecidas neste Código, o respeito às pessoas, o zelo pela imagem e reputação da Unimed Sergipe e o compromisso com a qualidade e a transparência são deveres intransferíveis de todos que fazem parte da Organização.

2.2 DEVERES DOS PÚBLICOS

2.2.1 QUANTO AOS COOPERADOS E ASPIRANTES

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

São deveres dos Cooperados:

Conhecer e cumprir o Estatuto Social da Cooperativa, o seu Regimento Interno e as normas acessórias derivadas das decisões da Diretoria Executiva da Operadora, respeitando-as em todos os seus termos.

a) Quando exercerem suas atividades no Hospital Unimed, conhecer o Regimento do Corpo Clínico e respeitar todos os normativos internos inerentes ao bom desenvolvimento do trabalho médico.

b) Buscar participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa e respeitar as deliberações.

c) Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-las, baseando-se na busca de boas condições de trabalho, sustentabilidade da empresa e justa remuneração;

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

e) Respeitar o que determina o Código de Ética Médica e toda a legislação da saúde em vigor;

f) Agir buscando o atendimento de todas as normas definidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), evitando que a Operadora ou seu Hospital se sujeitem a decisões judiciais ou sanções administrativas que poderiam ser evitadas.

g) Ser responsável com o envio de mensagens, correspondências e e-mails que digam respeito a sua atividade ou ao negócio da Operadora e do Hospital Unimed, pois são tidos como documentos formais e podem ser utilizados como documentos comprobatórios em processos administrativos ou judiciais. Por isso, cuidado ao transmitir informações, se sentir inseguro, busque a Diretoria ou o setor jurídico da Operadora.

- h) Se responsabilizar pelos danos causados no exercício da sua atividade, não permitindo que a Operadora ou o Hospital arquem solidariamente com indenizações por danos morais ou materiais, quando a instituição não tiver dado causa ao prejuízo de terceiros, seja administrativa ou judicialmente.
- i) Conhecer e se adequar aos projetos de inovação e tecnologia voltados à eficiência do trabalho médico e satisfação do cliente Unimed.
- j) Zelar para que as informações inseridas em sistemas e prontuário (seja físico ou eletrônico) estejam claras.
- k) Cuidar para que os interesses pessoais não sejam colidentes com os interesses da Cooperativa.
- l) Não se valer de informações privilegiadas para o benefício pessoal ou para causar prejuízo para a Cooperativa.
- m) Denunciar fraudes e condutas que sejam incompatíveis com os interesses da Cooperativa.
- n) Zelar pelo cumprimento do contrato firmado com o cliente Unimed.

2.2.2 QUANTO AOS CONSELHEIROS E DIRIGENTES

Os dirigentes da Unimed Sergipe devem pautar sua atuação pelos mais elevados padrões de ética, integridade e responsabilidade, assegurando a correta condução das atividades cooperativistas e a proteção dos interesses coletivos dos cooperados, da Cooperativa e da sociedade. Nesse sentido, são deveres dos dirigentes:

- a) Atuar com lealdade, diligência e transparência, tomando decisões baseadas no interesse institucional e no fortalecimento do Sistema Unimed.
- b) Cumprir e fazer cumprir o Estatuto Social, o Regimento Interno, as políticas corporativas, normas regulatórias e deliberações dos órgãos de governança, garantindo a aderência às diretrizes estratégicas e ao modelo cooperativista.
- c) Promover um ambiente organizacional ético, respeitoso e inclusivo, estimulando condutas alinhadas aos princípios do Código de Conduta e assegurando que colaboradores, cooperados e prestadores compreendam e pratiquem os valores institucionais.

d) Zelar pelo uso eficiente, responsável e transparente dos recursos da Cooperativa, incluindo bens materiais.

e) Proteger a imagem e reputação da Unimed Sergipe, posicionando-se de forma institucional e evitando manifestações públicas que possam comprometer a credibilidade da Cooperativa ou a exposição de informações estratégicas.

f) Decidir de forma imparcial e isenta, sem permitir que interesses pessoais, profissionais externos ou pressões indevidas interfiram na gestão ou na condução das atividades cooperativas.

g) Assegurar a gestão responsável dos riscos corporativos.

h) Garantir a prestação de contas clara e tempestiva, promovendo processos de governança baseados em transparência, integridade e responsabilidade socioeconômica.

i) Resguardar o tratamento adequado de dados pessoais e informações sigilosas, assegurando a conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normas aplicáveis.

j) Estimular a participação ativa e democrática dos cooperados, valorizando o modelo cooperativista e fortalecendo os mecanismos de governança e de representação.

k) Cuidar para que a Cooperativa não seja utilizada para fins políticos.

l) Sempre que possível, que a Cooperativa desenvolva projetos que possam beneficiar a comunidade, principalmente no que concerne à sustentabilidade, ao incentivo ao voluntariado e à promoção da saúde da população.

2.2.3 QUANTO AOS GESTORES

Os gestores da Unimed Sergipe desempenham papel fundamental na promoção de uma cultura organizacional ética, transparente e orientada aos valores cooperativistas. Sua conduta deve refletir o compromisso institucional com a integridade, a humanização e a excelência na gestão de pessoas e processos. Nesse sentido, são deveres dos gestores:

a) Atuar com ética, responsabilidade e isenção, garantindo que decisões, orienta-

ções e ações estejam alinhadas às políticas internas, regimentos, ao Estatuto Social, às normas regulatórias e ao Código de Conduta da Unimed Sergipe.

b) Promover um ambiente de trabalho respeitoso, seguro e acolhedor, livre de qualquer forma de discriminação, assédio moral, assédio sexual, intimidação, humilhação ou abuso de autoridade, adotando medidas imediatas sempre que situações dessa natureza forem identificadas ou reportadas.

c) Demonstrar postura de liderança ética e exemplar, servindo de referência para suas equipes e reforçando os valores institucionais em suas atitudes diárias, decisões gerenciais e interações com cooperados, colaboradores, pacientes, prestadores e demais públicos.

d) Gerir pessoas com equidade e imparcialidade, utilizando critérios técnicos e transparentes na distribuição de tarefas, avaliações de desempenho, oportunidades de desenvolvimento, reconhecimento e realocação de funções.

e) Assegurar a comunicação clara, respeitosa e assertiva, evitando comportamentos que gerem constrangimento, medo, ameaças, exposição desnecessária, ironias ou atitudes que prejudiquem o bem-estar emocional dos colaboradores.

f) Zelar pela proteção das informações, documentos e dados pessoais, garantindo conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados -LGPD, e impedindo o uso indevido, o compartilhamento inadequado ou qualquer exposição de informações sensíveis.

g) Gerir recursos institucionais com responsabilidade, eficiência e transparência, evitando desperdícios, fraudes, desvios, favorecimentos ou qualquer prática que possa comprometer a integridade da Cooperativa.

h) Identificar, prevenir e comunicar riscos relacionados às suas áreas, adotando medidas corretivas e preventivas, além de colaborar com os processos de auditoria, compliance e controles internos.

i) Tratar todos os colaboradores com dignidade e respeito, reconhecendo limites individuais, valorizando competências e apoiando o desenvolvimento profissional e emocional das equipes.

j) Apoiar e promover o cumprimento integral do Código de Conduta, incentivando o uso dos canais de denúncia e assegurando que nenhum colaborador sofra retas-

liação por relatar irregularidades de boa-fé.

k) Não utilizar o cargo para obtenção de vantagens pessoais ou para favorecer terceiros, mantendo a integridade na relação com fornecedores, prestadores e demais parceiros de negócio.

2.2.4 QUANTO AOS COLABORADORES EFETIVOS

Todos os colaboradores da Unimed Sergipe, independentemente de vínculo — efetivos, temporários, estagiários ou terceirizados — devem pautar sua atuação pelos princípios éticos, cooperativistas e institucionais que orientam a Cooperativa. Como representantes diretos da marca Unimed, sua conduta impacta diretamente a confiança dos beneficiários, cooperados, prestadores e da sociedade.

São deveres dos Colaboradores:

a) Cumprir e respeitar integralmente este Código de Conduta, as políticas internas, normas internas e regulamentares, procedimentos operacionais e diretrizes determinadas pela Cooperativa.

b) Atuar com ética, integridade, cortesia e respeito, mantendo postura profissional nas relações com colegas, gestores, pacientes, beneficiários, cooperados, fornecedores e demais públicos.

c) Manter ambiente de trabalho saudável e seguro, livre de assédio moral, assédio sexual, discriminação, intimidação, agressões verbais ou físicas, brincadeiras inadequadas, humilhações ou qualquer forma de violência institucional.

d) Respeitar e proteger as informações da Cooperativa, incluindo dados pessoais, documentos internos, resultados, estratégias, registros de pacientes e quaisquer informações sigilosas ou sensíveis, conforme a LGPD e políticas internas.

Comunicar ao superior imediato ou área responsável todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização para que a empresa possa tomar as devidas providências

f) Zelar pelo patrimônio físico e intelectual da Unimed Sergipe, utilizando equipamentos, sistemas, materiais e instalações de forma responsável, segura e exclusivamente para fins profissionais.

g) Cumprir as orientações de saúde, segurança e medicina do trabalho, preservando a própria integridade física e a dos demais, além de comunicar situações de risco ou acidentes imediatamente.

h) Adotar postura transparente e honesta, evitando toda e qualquer prática que configure fraude, desvio, falsificação, adulteração de documentos, favorecimento indevido, conflito de interesses ou obtenção de vantagens pessoais.

i) Cooperar com auditorias, controles internos, áreas de compliance e investigações internas, fornecendo informações verdadeiras e colaborando com processos de apuração.

j) Comunicar ao gestor imediato ou aos canais de denúncia qualquer violação observada ou suspeita relacionada a este Código, assegurando que nenhum tipo de retaliação será tolerado contra denúncias feitas de boa-fé, conforme consta na política de Não Retaliação.

k) Preservar a imagem e reputação da Unimed Sergipe, evitando comentários públicos, postagens em redes sociais, gravações ou divulgações que possam expor negativamente a Cooperativa, seus profissionais ou beneficiários, sem autorização expressa.

l) Executar suas atividades com zelo, responsabilidade e qualidade, cumprindo prazos, buscando melhoria contínua e atuando de forma alinhada às metas e valores organizacionais.

m) Tratar com sigilo e respeito todos os pacientes e beneficiários, garantindo acolhimento humanizado, atendimento ético e proteção das informações clínicas e pessoais.

n) Utilizar o uniforme e o crachá de identificação obedecendo os padrões estabelecidos pela empresa;

o) Utilizar os Equipamentos de Proteção individual respeitando as orientações dos superiores hierárquicos bem como as normas regulamentares que regem a sua função;

p) Ser responsável com o envio de mensagens, correspondências e e-mails que digam respeito a sua atividade ou ao negócio da Empresa, pois são tidos como documentos formais e podem ser utilizados como documentos comprobatórios

em processos administrativos ou judiciais. Por isso, cuidado ao transmitir informações, se sentir inseguro, busque o seu superior imediato ou o setor jurídico da Operadora.

q) Não obter qualquer benefício pessoal decorrente do privilégio de informações ou em virtude do cargo que ocupa.

r) Se responsabilizar pelos danos causados no exercício da sua atividade, não permitindo que a Operadora ou o Hospital arquem solidariamente com indenizações por danos morais ou materiais, quando a instituição não tiver dado causa ao prejuízo.

s) É proibido aos colaboradores portar, consumir, distribuir ou estar sob efeito de álcool e drogas ilícitas durante o expediente, nas dependências da Empresa ou durante atividades externas realizadas em nome dela.

t) É proibido realizar comentários desrespeitosos e manifestações de natureza político-partidária que possam comprometer a harmonia do ambiente de trabalho.

2.2.5 QUANTO AOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Os prestadores de serviços da Unimed Sergipe, incluindo pessoas físicas e jurídicas, contratadas de forma contínua ou eventual, devem atuar de maneira alinhada aos princípios éticos, cooperativistas e institucionais que norteiam a Cooperativa. A conduta desses parceiros impacta diretamente a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários, cooperados e à sociedade. Nesse sentido, são deveres dos prestadores de serviços:

a) Cumprir integralmente as cláusulas contratuais, as normas da Unimed Sergipe, este Código de Conduta, bem como toda legislação aplicável, incluindo regulamentações setoriais, fiscais, trabalhistas, sanitárias e de proteção de dados.

b) Adotar postura ética, transparente e profissional, mantendo relacionamento respeitoso e colaborativo com gestores, colaboradores, cooperados, pacientes, fornecedores e demais públicos da Cooperativa.

c) Garantir que sua equipe esteja capacitada e orientada sobre as normas de conduta, políticas internas, requisitos técnicos e padrões de qualidade exigidos pela Unimed Sergipe.

- d) Atuar com integridade e isenção, vedando qualquer prática de fraude, corrupção, pagamento ou recebimento de vantagens indevidas, conflito de interesses, favorecimento ilícito ou condutas contrárias à ética profissional.
- e) Proteger informações confidenciais e dados pessoais, garantindo sigilo absoluto sobre documentos, sistemas, registros de pacientes, dados administrativos e quaisquer informações sensíveis acessadas durante a prestação de serviços, zelando pelo cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados.
- f) Promover ambiente de trabalho seguro, respeitoso e digno, assegurando que sua equipe atue livre de assédio moral, assédio sexual, discriminação, intimidação, agressões ou condutas abusivas.
- g) Zelar pela integridade física e emocional dos pacientes e beneficiários, garantindo atendimento humanizado, seguro e alinhado aos princípios da ética profissional e do cuidado responsável.
- h) Manter a conformidade com normas de saúde, segurança e medicina do trabalho, prevenindo riscos e adotando medidas necessárias para proteger seus trabalhadores e os demais públicos envolvidos.
- i) Utilizar de forma responsável os bens, instalações e recursos disponibilizados pela Unimed Sergipe, vedando o uso inadequado, indevido, pessoal ou contrário aos interesses institucionais.
- j) Comunicar imediatamente eventuais irregularidades, incidentes, falhas, riscos, conflitos de interesse ou violações ao Código, por meio dos canais oficiais da Cooperativa, garantindo postura colaborativa nos processos de apuração.
- k) Cumprir rigorosamente os prazos, padrões de qualidade e requisitos técnicos estabelecidos nos contratos e nas diretrizes operacionais da Cooperativa.
- l) Responder pela conduta de seus empregados, subcontratados ou representantes, assegurando que todos sigam as normas éticas e legais, sob sua total responsabilidade.
- m) Preservar a imagem e reputação da Unimed Sergipe, evitando manifestações públicas, divulgação de informações ou comportamentos que possam comprometer a credibilidade da Cooperativa.

n) Abster-se de realizar gravações, fotografias ou publicações em redes sociais relacionadas às atividades, instalações, documentos ou pacientes da Unimed Sergipe, salvo mediante autorização formal expressa do titular dos dados.

2.2.6 QUANTO AOS FORNECEDORES

Os fornecedores da Unimed Sergipe — incluindo empresas, representantes comerciais, distribuidores e demais parceiros envolvidos na entrega de produtos, materiais, tecnologias e serviços de apoio — devem atuar em conformidade com os princípios éticos, legais e institucionais que orientam a Cooperativa. Para isso, comprometem-se a:

- a) Cumprir rigorosamente a legislação aplicável, incluindo normas fiscais, trabalhistas, sanitárias, regulatórias, ambientais e de proteção de dados pessoais (LGPD).
- b) Atuar com ética, integridade e transparência, vedando qualquer prática de suborno, corrupção, propina, favorecimento indevido, fraude ou manipulação de processos de compra.
- c) Garantir qualidade, segurança e conformidade técnica dos produtos e serviços fornecidos, cumprindo os requisitos contratuais, prazos, especificações e padrões exigidos pela Unimed Sergipe.
- d) Manter relacionamento profissional, colaborativo e respeitoso com colaboradores, gestores, cooperados, pacientes, prestadores e demais públicos da Cooperativa.
- e) Assegurar que seus empregados, representantes e subcontratados estejam adequadamente treinados, identificados e cientes das normas deste Código de Conduta.
- f) Zelar pela confidencialidade das informações recebidas ou acessadas, incluindo dados administrativos, estratégicos, financeiros, operacionais e pessoais, em conformidade com políticas internas e a LGPD.
- g) Evitar situações que configurem conflito de interesses, comunicando imediatamente qualquer condição que possa comprometer a ética das relações comerciais.
- h) Adotar práticas sustentáveis e responsáveis, prezando pela integridade ambiental, pela segurança no manuseio de produtos e pela consciência social em suas operações.

- i) Respeitar direitos humanos e normas trabalhistas, proibindo trabalho infantil, trabalho escravo, assédio, discriminação e outras práticas abusivas.
- j) Comunicar irregularidades ou violações ao Código, utilizando os canais oficiais da Unimed Sergipe, e colaborar com auditorias, verificações e processos de apuração.
- k) Não utilizar a marca Unimed sem autorização expressa, bem como abster-se de realizar gravações, fotografias ou divulgações que possam comprometer a imagem institucional.

2.2.7 QUANTO À REDE PRESTADORA DE SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

vinculadas ao cuidado em saúde — desempenha papel essencial no compromisso da Unimed Sergipe com a segurança, ética e qualidade do atendimento aos seus clientes.

São deveres dessa rede:

- a) Garantir atendimento ético, humanizado e seguro, respeitando integralmente os princípios da Medicina, as normas do Sistema Unimed e o cuidado centrado no paciente da Unimed Sergipe.
- b) Cumprir a legislação sanitária, regulatória e profissional, bem como normas de vigilância, protocolos clínicos, boas práticas assistenciais e diretrizes de segurança do paciente.
- c) Proteger a privacidade e os dados pessoais e sensíveis dos beneficiários, de acordo com a LGPD, mantendo sigilo absoluto sobre informações clínicas e administrativas.
- d) Zelar pela qualidade dos serviços prestados, assegurando estrutura física adequada, equipamentos seguros, processos atualizados e profissionais qualificados.
- e) Adotar conduta ética e isenta, proibindo práticas como superfaturamento, cobrança indevida, duplicidade de procedimentos, fraude, favorecimento ilícito ou qualquer comportamento contrário ao interesse do beneficiário ou da Cooperativa.
- f) Promover ambiente livre de assédio moral, assédio sexual, discriminação e violência institucional, garantindo o respeito à dignidade de pacientes, acompanhantes, equipes próprias e de terceiros.

- g) Manter comunicação clara, empática e responsável com beneficiários, médicos cooperados, familiares e com a equipe da Unimed Sergipe.
- h) Atuar com transparência nos processos assistenciais, registrando corretamente os atendimentos, procedimentos e informações necessárias, sem omissões ou alterações indevidas.
- i) Cooperar com auditorias, visitas técnicas, vistorias, processos de acreditação e verificações da Unimed Sergipe, disponibilizando documentos, dados e registros quando solicitado.
- j) Gerir riscos assistenciais de maneira responsável, identificando, comunicando e corrigindo incidentes, eventos adversos, falhas e situações que comprometam a segurança do paciente.
- k) Respeitar a autonomia dos médicos cooperados e a relação médico-paciente, abstendo-se de interferências indevidas, pressões comerciais ou práticas que afetem a ética profissional.
- l) Resguardar a imagem da Unimed Sergipe, evitando condutas, publicações ou exposições que possam comprometer a reputação da Cooperativa.
- m) Garantir a os integrantes de sua equipe, incluindo registros, habilitações, treinamentos e comprovações legais.

A stylized illustration in shades of green and teal depicting a group of diverse people in a healthcare or community setting. On the left, a man in a green shirt and dark pants stands with his arms crossed. Next to him is a woman in a green top and dark skirt. In the center, a doctor in a white coat with a stethoscope around his neck is talking to an elderly woman with white hair who is using a walker. To the right, a woman in a green top is holding a clipboard and talking to a man in a green shirt who is also holding a clipboard. Further right, a man in a green shirt and a yellow safety vest with a hard hat is talking to a woman in a green top. In the foreground on the right, a person is sitting in a wheelchair, and a woman in a green top is standing next to them. The background is a solid dark green color.

3 DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

3.1 DA PREVENÇÃO A FRAUDES E CORRUPÇÃO

A Unimed Sergipe adota política de tolerância zero a fraudes e corrupção:

- Proíbe manipulação de informações, superfaturamento, conluíus e falsificações;
- Veda recebimento ou oferta de presentes, vantagens ou favores que comprometam decisões;
- Exige postura íntegra em autorizações, pagamentos, auditoria e contratações;
- Incentiva denúncias por meio de canal seguro e confidencial.

3.2 DO COMPROMISSO COM ESG

A Unimed Sergipe reafirma seu compromisso com práticas:

- Ambientais: na redução de resíduos, eficiência energética, consumo consciente e descarte correto;
- Sociais: ações comunitárias, inclusão social, educação e conscientização em saúde bem-estar de todas as partes interessadas;
- De Governança: fomenta a ética, transparência, gestão de riscos, compliance e controles internos.

3.3 DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A Unimed, seus dirigentes, cooperados, empregados, prestadores de serviços e parceiros comprometem-se a respeitar e proteger a privacidade e os dados pessoais, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), às normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e às políticas internas de segurança da informação.

a) O tratamento de dados pessoais, especialmente dados sensíveis de saúde, deverá ocorrer exclusivamente para finalidades legítimas, específicas e necessárias à execução dos contratos, à prestação de serviços assistenciais, ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias e à proteção da vida e da saúde do titular.

b) É vedado o acesso, o uso, o compartilhamento ou a divulgação de dados pessoais sem autorização legal ou contratual, ou para finalidades diversas daquelas que justificaram sua coleta, devendo ser observados os princípios da necessidade, adequação, minimização, transparência e segurança.

c) Todos os envolvidos devem adotar medidas técnicas e administrativas apropriadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

d) O compartilhamento de dados com terceiros somente será permitido quando estritamente necessário, devidamente formalizado por instrumento contratual, e desde que assegurados padrões equivalentes de segurança e confidencialidade.

e) Qualquer incidente de segurança da informação ou suspeita de violação de dados pessoais deverá ser comunicado imediatamente aos canais internos competentes, para adoção das medidas cabíveis, inclusive comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quando aplicável.

f) O descumprimento desta cláusula sujeitará o infrator às sanções disciplinares internas, sem prejuízo das responsabilidades civis, administrativas e penais previstas em lei.

3.4 DO COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

A Unimed repudia e não tolera o assédio moral, caracterizado por condutas abusivas reiteradas que atentem contra a dignidade ou a integridade psíquica de qual-

quer pessoa, bem como o assédio sexual, que se configura por qualquer conduta de natureza sexual não consentida, ainda que isolada, praticada no ambiente de trabalho ou em razão das atividades profissionais. Todos devem atuar com respeito e ética, sendo obrigatória a comunicação de tais condutas pelos canais internos, assegurada a confidencialidade e a proteção contra retaliações, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.



4 DAS CONSEQUÊNCIAS

O descumprimento do Código poderá acarretar, quando necessário, após procedimentos pautados nos princípios garantidores do contraditório e normativos internos:

- Feedbacks e orientações
- Advertências
- Suspensão
- Desligamento
- Descredenciamento (para prestadores)
- Exclusão (para cooperados, nos termos legais)
- Penalidades contratuais
- Encaminhamento às autoridades competentes



5 CANAL DE DENÚNCIAS

O Canal de Denúncia da Unimed Sergipe é um instrumento que possibilita qualquer pessoa realizar um registro de situações que estejam em desacordo com as diretrizes do nosso Código de Conduta, dos nossos normativos e políticas internas ou ainda que contrariem as legislações vigentes, em especial a Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e, portanto, que coloquem em risco a reputação e a integridade da nossa cooperativa. Temos como princípios do Canal a boa-fé, a confidencialidade, o anonimato e a não-retaliação. O Canal de Ética é recepcionado por uma empresa terceira, o que garante o total sigilo e a segurança das informações fornecidas. E pode ser utilizado de qualquer lugar, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

As denúncias podem ser registradas por meio dos canais a seguir: **e-mail: unimed-se@legaletica.com.br, whatsapp: +55 11 95271-1924, telefone: 0800.400.3333.**

Todas as denúncias serão avaliadas pelos Comitês de Conduta, o qual abrirá o procedimento administrativo e discutirá com a Diretoria as melhores soluções para cada caso.

A Unimed Sergipe garante a possibilidade de anonimato ao denunciar irregularidades, assim como a confidencialidade e proibição de retaliação àqueles que se identificam.

A íntegra desse código também pode ser encontrada no **www.unimedse.coop.br/codigodeconduta.**



6 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- Este Código é revisado periodicamente para atualização e aprimoramento.
- Todos os públicos devem declarar ciência e compromisso com este documento.
- Os casos dúvidas sobre sua aplicação deverão ser encaminhados à área de Governança Corporativa e Compliance.
- A versão atual substitui as anteriores.

Este Código de Conduta entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria Executiva da Unimed Sergipe, devendo ser amplamente divulgado a todos os públicos.



TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

Declaro para devidos fins que recebi e fui esclarecido (a) sobre os termos do Código de Conduta da Unimed Sergipe, 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 no código e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientação através do meu superior imediato ou pelo responsável pela gestão do Código de Conduta da Unimed Sergipe a qual represento.

Nome completo

Data

Assinatura

Unimed 
Sergipe

