



Código de Conduta



Unimed



Apucarana

ANS - nº 358096

© 2026 Unimed Apucarana Cooperativa de Trabalho Médico LTDA
É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade,
sem autorização por escrito da Unimed Apucarana.

Direção

Dr. Ribamar Leonildo Maroneze
Presidência Unimed Apucarana

Execução

Grupo de Trabalho de Revisão do Código de Conduta

Revisão

Comitê de Compliance da Unimed Apucarana

Projeto gráfico e edição de arte

Comunicação e Marketing Unimed Apucarana

Agradecimentos

Colaboradores, dirigentes, conselheiros e cooperados que contribuíram para o
produção deste documento.

Realização



Unimed Apucarana **Diretoria Executiva**

Gestão 2025/2029

Dr. Ribamar Leonildo Maroneze

Presidente

Dr. Adriano Fonseca Vittori

Vice-presidente

Dr. Eduardo Henrique Felipe de Paula

Superintendente

CONTEÚDO

PALAVRA DO PRESIDENTE.....	5
ESSÊNCIA UNIMED.....	6
OBJETIVOS DO CÓDIGO DE CONDUTA UNIMED	8
NOSSOS COMPROMISSOS E CONDUTAS.....	8
NOSSAS CONDUTAS EM PÚBLICOS ESPECÍFICOS	23
NOSSAS CONDUTAS DE RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS EXTERNOS.....	27
GESTÃO DO CÓDIGO	34
TERMO DE COMPROMISSO	37
GLOSSÁRIO	38

Palavra do Presidente



“Albert Schweitzer, em “Minha infância e mocidade”, lembra o instante em que pela primeira vez sentiu vergonha de si. Ele tinha por volta de 3 anos e brincava no jardim. Veio uma abelha e picou-lhe o dedo. Aos prantos, o menino foi socorrido pelos pais e por alguns vizinhos. De súbito, o pequeno Albert percebeu que a dor já havia passado fazia vários minutos e que ele continuava a chorar só para obter a atenção da platéia. Ao relatar o caso, Schweitzer era um septuagenário. Tinha atrás de si uma vida realizada, uma grande vida de artista, de médico, de filósofo, de alma cristã devotada ao socorro dos pobres e doentes. Mas ainda sentia a vergonha dessa primeira trapaça. Esse sentimento atravessara os anos, no fundo da memória, dando-lhe repuxões na consciência a cada nova tentativa de auto-engano.

Notem que, em volta, ninguém tinha percebido nada. Só o menino Schweitzer soube da sua vergonha, só ele teve de prestar contas de seu ato ante sua consciência e seu Deus. Estou persuadido de que as vivências desse tipo – os atos sem testemunha, como costumo chamá-los – são a única base possível sobre a qual um homem pode desenvolver uma consciência moral autêntica, rigorosa e autônoma. Só aquele que, na solidão, sabe ser rigoroso e justo consigo mesmo – e contra si mesmo – é capaz de julgar os outros com justiça, em vez de se deixar levar pelos gritos da multidão, pelos estereótipos da propaganda, pelo interesse próprio disfarçado em belos pretextos morais”. (CARVALHO, Olavo)

Analisando esse trecho do primoroso artigo “Sem Testemunhas” do filósofo moderno Olavo de Carvalho, parece-me que, um código de conduta, formalizado, deveria ser desnecessário para todos aqueles que, desprovidos de apelos e influências externas, acessassem sua consciência e agissem com seus universais princípios éticos e diretrizes morais administrativas e cooperativistas.

Mas como disse o polímata Blaise Pascal, “a consciência é o melhor livro de moral e o que menos se consulta”, olhemos para este material que reproduz, fielmente, princípios que, clamo, sejam seguidos diuturnamente em nossas funções laborais, familiares e sociais.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, flowing letters that appear to read 'R. Maroneze'.

Ribamar Leonildo Maroneze

Diretor Presidente

Gestões 2021–2025, 2025–2029

Essência Unimed

Crenças

A vida é o bem maior do ser humano

A vida boa deve ser possível para todos

Saúde é condição essencial para uma vida boa

A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade

Propósito

Aqui tem Unimed.

A vida é o bem maior do ser humano

A vida boa deve ser possível para todos

Saúde é condição essencial para uma vida boa

A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade

Valores

Integridade

Respeito

Solidariedade

Espírito Cooperativista

Princípios

Atratividade para médicos

Pessoas

Sustentabilidade

Conhecimento

Visão Sistêmica

Inovação Agilidade

Princípios cooperativistas

Adesão livre e voluntária

Participação democrática

Participação econômica dos membros

Autonomia e independência

Educação, formação e informação

Intercooperação

Interesse pela comunidade

*Aqui tem presença.
E ser presença é cuidar.
Unimed, cuidado que transforma.*



Sobre o Sistema Unimed

Uma nova experiência cooperativista despontou da iniciativa do ginecologista obstetra Edmundo Castilho e de um grupo de médicos que queria evitar a intermediação das empresas, respeitando a autonomia dos profissionais e o atendimento em consultório.

Assim nascia, em 1967, a Unimed Santos. Com seu rápido sucesso, estimulou o surgimento de diversas cooperativas médicas, inicialmente no interior de São Paulo, e, depois, em todo o país. Edmundo Castilho e sua equipe organizaram uma agenda de visitas às cidades interessadas em constituir suas próprias unidades, realizaram palestras, forneceram orientações e mobilizaram profissionais e associações médicas em torno da iniciativa.

Visando padronizar procedimentos operacionais e estimular a troca de experiências entre as cooperativas de um mesmo estado, na década de 1970 surgem as Federações Unimed e em 28 de novembro de 1975 foi criada a Confederação Nacional das Cooperativas Médicas – Unimed do Brasil, entidade máxima do Sistema Unimed, que congrega todas as federações e singulares.

Hoje, o Sistema Unimed está presente em 92% do território nacional, formado por cerca de 338 cooperativas médicas e mais de 116 mil médicos cooperados, contando com mais de 20,4 milhões de clientes, 30 mil hospitais, clínicas e serviços credenciados e 171 hospitais próprios*. (dados de janeiro de 2026)*

Sobre a Unimed Apucarana

Cuidar da saúde é mais do que oferecer atendimento médico. É assumir um compromisso permanente com pessoas, famílias e com o desenvolvimento da comunidade.

A Unimed Apucarana integra o maior sistema cooperativista de saúde do mundo e carrega, em sua essência, os princípios do cooperativismo: participação democrática, responsabilidade compartilhada e atuação ética.

Ao longo de sua trajetória, a Unimed Apucarana consolidou-se como referência regional em assistência à saúde, unindo estrutura, tecnologia e qualificação profissional a um olhar humano.

O crescimento da cooperativa não é apenas numérico. Ele se traduz em ampliação de serviços, fortalecimento da rede assistencial e geração de oportunidades para a comunidade.

A Unimed Apucarana consolida sua relevância regional como uma singular de médio porte ao atender mais de 20 mil beneficiários, com atuação em 30 municípios do Vale do Ivaí, sustentada por uma rede de acima de 90 serviços credenciados entre clínicas, hospitais e laboratórios.

Com uma história que se iniciou em 1988 e índice de desempenho da saúde suplementar que se mantém de forma consolidada em nível 0,80, a cooperativa reafirma sua posição como referência em planos de saúde no interior do Paraná, combinando capilaridade regional, integração estadual e solidez assistencial.

Objetivos do Código de Conduta Unimed

O código tem como objetivos:

- Evidenciar os princípios e valores que norteiam as relações da Unimed Apucarana;
- Orientar e alinhar a conduta esperada aos profissionais em todas as unidades;
- Agregar valor aos serviços que entregamos;
- Apoiar o crescimento e o desenvolvimento de nossas equipes e de toda a comunidade a qual pertencemos.

A quem se aplica

Este Código se aplica a todos os públicos que se relacionam ou atuam em nome da Unimed Apucarana, não se limitando a médicos cooperados e aspirantes, mas a dirigentes, conselheiros, gestores, colaboradores, aprendizes e estagiários.

Os princípios aqui descritos servem como diretrizes para as políticas e as normas internas da Unimed Apucarana, somando-se ao Estatuto Social e ao Regimento Interno da Cooperativa, às leis que regem nossas atividades e aos preceitos éticos das diversas profissões.

1

NOSSOS COMPROMISSOS E CONDUTAS

Respeito às leis e regras vigentes

O dever de cumprimento às leis é uma obrigação social. As leis foram criadas para organizar a sociedade, estabelecendo o que cada indivíduo pode ou não fazer.

A compreensão de que devemos obedecer às leis nos parece óbvia e é com essa mesma naturalidade que este Código deve ser incorporado em nossa atuação profissional, incluindo nossas relações, condutas e decisões.

Violar as leis, este Código ou as políticas internas que dele decorrem pode não apenas acarretar consequências jurídicas, como também comprometer a reputação da Unimed.

Assim como juntos formamos a Unimed Apucarana, unidos compartilhamos a responsabilidade por cumprir a lei e este Código de Conduta.

Todos devem:

- a.** Realizar as atividades em conformidade com as leis, normas regulatórias, documentos internos, bem como demais determinações e orientações pertinentes.
- b.** Atuar de acordo com as determinações do presente de Código de Conduta.
- c.** Buscar apoio e orientação junto aos superiores, área de Desenvolvimento Humano ou o Comitê de Compliance para suporte sempre que necessário.
- d.** Denunciar condutas contrárias às leis, às diretrizes internas ou ao presente Código de Conduta através dos canais indicados.
- e.** Buscar orientação do Setor Jurídico, caso tenha dúvidas quanto ao disposto na lei sobre determinado assunto.
- f.** Buscar orientação do Setor da Qualidade, caso tenha dúvidas quanto ao disposto em documentos internos da Unimed Apucarana.
- g.** Contatar o Comitê de Compliance para sanar dúvidas à respeito das determinações do Código de Conduta.

Ambiente de trabalho e direitos humanos

A Unimed Apucarana reconhece a importância de adotar e promover suas operações seguindo os princípios dos direitos humanos e da legislação trabalhista para construção de um ambiente ético e sustentável, respeitando a dignidade e a diversidade do ser humano em todas as suas dimensões.

A Unimed Apucarana defende que todos favoreçam a equidade de gênero, acessibilidade e proporcionem oportunidade e valorização igualitária.

A Cooperativa não utiliza qualquer forma de trabalho forçado, infantil ou escravo e não se relaciona com clientes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços que utilizam ou defendem mão de obra nessas condições ou fora das diretrizes definidas pela Consolidação das Leis do Trabalho.

Todos devem:

- a.** Atuar em conformidade com este Código, a Essência Unimed, propósito, crenças, valores, princípios e o compromisso da Cooperativa, cumprir a legislação e as normas regulatórias, bem como políticas e procedimentos internos no desempenho de suas funções.
- b.** Agir de maneira transparente, honesta, respeitosa e justa, mesmo em situações de conflito. Não fazer uso de linguagem violenta, palavras de baixo calão e dizeres ofensivos.
- c.** Contribuir para um ambiente saudável, tranquilo, estimulante e democrático, respeitando o direito à liberdade de opinião e expressão, bem como cultivando o trabalho em equipe.
- d.** Tratar todas as pessoas com cordialidade, empatia e atenção, independentemente das preferências individuais, cargo ou posição hierárquica.
- e.** Respeitar as ideias contrárias, considerando que a divergência de opinião é benéfica para a construção ou co-criação de uma ideia, projeto ou similares, por proporcionar reflexões que contribuem para decisões mais apropriadas e inovadoras na Cooperativa.
- f.** Não se apropriar da ideia do outro ou desconsiderar a contribuição e o mérito de autoria em trabalhos ou projetos compartilhados. A Unimed Apucarana preza pelo respeito e reconhecimento de todos os envolvidos nos seus feitos.
- g.** Trabalhar com prontidão, profissionalismo e competência.
- h.** Ser cuidadoso na conduta em ambientes profissionais e públicos, seja trajando a marca ou não, para que a imagem da Unimed Apucarana não seja exposta.
- i.** Respeitar a jornada de trabalho, intervalos intra e interjornada, entre outros estipulados na legislação trabalhista.
- j.** Não realizar horas extras sem autorização prévia da liderança.
- k.** Utilizar o celular com consciência para não comprometer e prejudicar a atenção, segurança e produtividade em suas atividades.
- l.** Assumir os erros cometidos, utilizando-os como aprendizado para o próprio desenvolvimento e dos demais, evitando recorrência e culpabilização injusta.
- m.** Não assumir uma postura preconceituosa ou discriminatória em função de pluralidades de raça, cor, religião, identidade de gênero, nacionalidade, orientação sexual, idade, deficiências, origem social, descendência étnica, preferências políticas, cargos e funções. Todos devem ser tratados de forma igualitária.
- n.** Não cometer assédio moral, assim como ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa que promovam isolamento ou exclusão, xingamentos, piadas ou atribuição de apelidos pejorativos, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função. Denunciar as condutas abusivas, por serem inaceitáveis.

- o.** Não cometer assédio sexual e comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação.
- p.** Não consumir e/ou portar qualquer droga ilícita.
- q.** Não fumar durante o expediente de trabalho e nas dependências da Unimed.
- r.** Não ingerir bebidas alcoólicas durante o expediente de trabalho ou trabalhar sob o efeito de tal substância.
- s.** Não fazer uso de arma branca ou de fogo nas dependências ou eventos da Unimed Apucarana.
- t.** Não comprar ou vender bens, produtos ou serviços de interesse pessoal durante o expediente de trabalho.
- u.** Não permitir o acesso de terceiros às dependências da Unimed Apucarana por razões estranhas às atividades da Cooperativa, salvo casos autorizados.
- v.** Usar uniformes de acordo com as funções que demandam seu uso, seguindo as recomendações e procedimentos internos de acordo com a política vigente à época.
- w.** Respeitar a propriedade pessoal nas dependências da Unimed e na utilização das áreas comuns, como pertences e alimentos.
- x.** Não expor a marca de forma incompatível com os valores e princípios, causando danos reputacionais.
- y.** Não compartilhar senhas e/ou acessos a computadores, sistemas e outros recursos, em razão da natureza pessoal e intransferível.

Saúde e Segurança no Trabalho

A Unimed Apucarana reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direito fundamental e elemento essencial para sua sustentabilidade.

Todos os colaboradores têm a responsabilidade de promover e manter um ambiente de trabalho seguro.

As decisões devem ser pautadas na proteção da saúde e na segurança no local de trabalho.

Todos devem:

- a.** Cumprir fielmente as normas e procedimentos de saúde e segurança do trabalho nas rotinas profissionais, incorporando nas atividades diárias.

- b.** Comparecer aos exames ocupacionais de saúde e segurança do trabalho bem como outros exames complementares quando solicitados.
- c.** Fazer o uso correto dos equipamentos de proteção individuais – EPI e/ou equipamentos de proteção coletivo – EPC fornecidos pela cooperativa, de acordo com sua respectiva função, mantendo em boas condições de uso.
- d.** Preservar sua integridade física e a de seus colegas, evitando executar qualquer atividade, interna ou externa, em condições inseguras.
- e.** Comunicar imediatamente qualquer condição de risco, falha de equipamento ou comportamento inseguro ao superior imediato.

Conflito de interesses

O conflito de interesses ocorre quando, por conta de um interesse próprio, um colaborador, cooperado, conselheiro da Unimed Apucarana ou a qualquer um que seja submetido a este Código, possa ser influenciado a agir contra os princípios ou interesses da Unimed Apucarana, tomando ou influenciando uma decisão inapropriada ou deixando de cumprir alguma de suas responsabilidades profissionais. São situações onde o julgamento e/ou a atitude da pessoa podem estar distorcidos em favor de outros interesses, em detrimento dos que se referem à Unimed Apucarana.

Todos os públicos envolvidos devem executar seu trabalho de forma profissional. As decisões profissionais não devem ser influenciadas por interesses pessoais.

Em muitas ocasiões, o conflito de interesses ocorre devido a envolvimento prévio, relacionamento pessoal e afetivo, relações de parentesco declaradas ou não declaradas, uso inadequado da posição, favorecimentos por meio da própria influência que o agente possua dentro da Cooperativa, entre outros.

A princípio, ter um conflito de interesses não significa violação ao Código de Conduta; entretanto, não comunicar o conflito e/ou atuar em situação de conflito de interesses, sim.

São exemplos de atuação em conflito de interesses, em violação ao Código de Conduta:

- Influenciar as decisões de negócios da Unimed Apucarana por interesses pessoais, seja em favor próprio ou de terceiros.
- Utilizar propriedade, informação ou recursos da Unimed Apucarana em benefício próprio ou de terceiros.
- Contratar, ser supervisor ou superior hierárquico de pessoa com a qual tenha relacionamento pessoal íntimo.

- Participar ou influenciar em processo de contratação, seja de pessoal, fornecimento, prestação de serviços, entre outros, quando há risco a imparcialidade devido a interesses pessoais envolvidos ou o proponente seja de seu relacionamento pessoal e afetivo.
- Decidir sobre assunto voltado à empresa na qual detenha participação na composição social ou propriedade.
- Receber benefício pessoal ou financeiro na prestação de serviços ou de trabalho para um fornecedor, cliente ou concorrente.
- Manter outra atividade que interfira nas suas responsabilidades e/ou decisões dentro da Unimed Apucarana.

Todos devem:

- a. Comunicar aos superiores diretos ou ao Comitê de Compliance qualquer situação de conflito de interesses ou de potencial conflito.
- b. Informar aos pares, quando em reunião, qualquer situação de conflito de interesses ou de potencial conflito. Neste caso, deverá ser avaliado o possível conflito e, por unanimidade dos presentes, será decidida a necessidade de deixar o ambiente.
- c. Ter isenção nas decisões que envolvam conflitos de interesse, se abstendo de participar do processo e declarando a existência de potencial conflito.
- d. Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal em detrimento ao interesse da Unimed Apucarana.
- e. Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse da Unimed Apucarana.
- f. Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a Política de Recrutamento e Seleção da Unimed Apucarana, sem qualquer tipo de favorecimento.
- g. Em qualquer processo de contratação de fornecedores, conforme diretrizes vigentes, proceder sem qualquer tipo de favorecimento.
- h. Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores.
- i. Não receber benefícios de terceiros, com exceção do disposto no tema de brindes e patrocínios.
- j. Informar ao superior imediato e ao setor de Desenvolvimento Humano sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza.
- k. Denunciar ao Comitê de Compliance caso tenha conhecimento que algum responsável atuou em conflito de interesses, sob o compromisso da Unimed de resguardar o sigilo e anonimato do denunciante.
- l. Contatar o Comitê de Compliance caso tenha dúvidas se determinada situação caracteriza conflito de interesse.

Fraude e corrupção

A Unimed Apucarana se compromete a cumprir todas as leis antissuborno e anticorrupção vigentes e a exigir que os seus terceiros e parceiros comerciais, que atuam em seu nome, também respeitem as leis e sigam as diretrizes firmadas neste Código e nas políticas internas.

A Unimed proíbe atos de fraude, corrupção, suborno ou sonegação fiscal, direta ou indiretamente, e repudia qualquer atividade, acordo ou parceria que possam envolver práticas ilegais, em atenção à legislação brasileira, com destaque para a Lei 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção ou Empresa Limpa.

Corrupção ocorre quando uma pessoa autoriza, promete, oferece, paga, intermedia, aprova, oculta, facilita ou recebe vantagens indevidas, provenientes de atividades ilícitas ou antiéticas, para benefício pessoal, de negócios, acordos comerciais ou terceiros.

Já a fraude trata-se de qualquer ato enganoso e de má fé que tenha como objetivo lesar alguém em benefício próprio ou de terceiros. Acontece quando a pessoa altera, falsifica ou utiliza recursos da Unimed Apucarana sem autorização ou quando age como representante sem ter poderes constituídos para isso.

São proibidos pagamentos, troca de favores ou atos desleais realizados com o objetivo de obter vantagem indevida, seja em benefício pessoal, para o negócio ou para influenciar acordos comerciais e/ou jurídicos.

A vantagem indevida inclui, mas não se limita a condutas como aceitar, oferecer ou prometer presentes, descontos indevidos, empréstimos, convites, favores ou outras situações que possam influenciar ou levar a crer que houve favorecimento, ainda que não de natureza econômica, comprometendo o desempenho da função.

A Unimed Apucarana proíbe a realização de quaisquer atos lesivos a administração pública, a entidades privadas, indivíduos ou agentes públicos e não compactua com o financiamento de atividades ilegais e práticas de lavagem de dinheiro.

A ocorrência de qualquer conduta que contrarie o disposto no presente tema levará a imediata tomada de providências contra o autor, incluindo o fim do seu vínculo com a Unimed Apucarana, seja ele de qual natureza for, incluindo dispensa por justa causa, tratando-se de colaborador.

Todos devem:

- a.** Não oferecer ou pagar subornos a representantes dos setores público ou privado, tampouco fornecer qualquer cortesia comercial com o propósito de influenciar decisão ou induzir a realização de negócios com a Cooperativa.
- b.** Não aceitar vantagens, valores ou qualquer benefício indevido de quaisquer públicos com os quais se relacione.



- c.** Não realizar negócios com empresas que estejam sendo acusadas de práticas de corrupção, suborno ou sonegação fiscal.
- d.** Não cobrar ou receber valores de beneficiários para a realização de consultas, exames ou qualquer procedimento, desde que coberto pelo plano de saúde. E, quando na eventualidade da não cobertura, cobrar preço justo.
- e.** Não aceitar pagamentos de valores por serviços prestados pela Unimed Apucarana cuja a origem não seja identificada.
- f.** Denunciar ao Comitê de Compliance qualquer conduta que infrinja ao presente Código.

Brindes e Presentes

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer regras.

A Unimed Apucarana proíbe a aceitação de valores monetários em qualquer quantia ou meio de pagamento.

Somente será autorizado o aceite de brindes, presentes e ofertas de outros colaboradores, bem como de cooperados, fornecedores, prestadores, beneficiários e parceiros da cooperativa, desde que:

- a.** O benefício recebido não comprometa o juízo de avaliação e que não haja qualquer entendimento, expresso ou implícito, de que haverá qualquer obrigação a fazer algo em retribuição.
- b.** Os itens recebidos sejam de valor simbólico, ressaltando que não poderá, em hipótese alguma, ser recebido nenhum valor monetário.
- c.** Itens de baixo valor e com caráter promocional recebidos na empresa ou em eventos pertencerão ao recebedor.
- d.** Itens de baixo valor e com caráter de presente, caso divisíveis, deverão ser postos à disposição da equipe ou coletividade de colaboradores.
- e.** Itens de baixo valor e com caráter de presente, caso indivisível, pertencerão ao recebedor.
- f.** Descontos em serviços sejam revertidos à Unimed, e não incorporados pelo recebedor.
- g.** Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados.
- h.** Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos à Unimed em caráter institucional.

- i. Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à Unimed fiquem com o recebedor.
- j. Caso o presente ou brinde seja recebido em condições que não permita ao colaborador recusá-lo ou se houver razoável dúvida se o valor do brinde supera o valor de referência, o Comitê de Compliance deverá ser consultado.

Patrocínios e doações

Patrocínios e doações são formas de compartilhar oportunidades entre indivíduos e instituições com o objetivo de cooperar para uma sociedade mais justa, ideal que vai de encontro à missão da Unimed Apucarana.

Patrocínios são incentivos financeiros ou não financeiros onde há um resultado promocional para o patrocinador, incluindo a divulgação da marca. Por sua vez, as doações não exigem resultado positivo ou qualquer forma de contraprestação do recebedor.

As práticas devem estar alinhadas aos princípios e valores da Cooperativa, respeitando as normas aplicáveis. Não é permitido prometer, oferecer ou prestar contribuições com a finalidade de garantir benefícios que não estejam de acordo com os valores da Cooperativa.

A Unimed Apucarana não oferta ou recebe patrocínios ou doações de pessoas físicas, partidos políticos, candidatos a cargos públicos, instituições religiosas e organizações com objetivos incompatíveis com os nossos princípios organizacionais, que representem risco à reputação de nossa cooperativa ou de aplicação indevida do recurso doado.

A Unimed Apucarana somente oferta ou recebe patrocínios em contas das pessoas jurídicas titulares do benefício. Todas as contribuições sob a forma de patrocínio têm de ser transparentes, basear-se em um contrato escrito, possuir uma finalidade de negócio legal e ser adequada a compensação oferecida.

Fornecimento de Patrocínios e Doações

A Unimed Apucarana patrocina projetos que se enquadram em quatro segmentos: incentivo ao esporte, à cultura, aos hábitos saudáveis e de caráter técnico e científico. Projetos e ações externas alinhados com estes segmentos de patrocínio disponíveis, podem receber recursos financeiros e/ou materiais para execução, desde que cumpram os requisitos disponíveis no Formulário de Patrocínios da Unimed Apucarana vigente.

Todas as solicitações devem ser feitas através do site da Unimed Apucarana e serão avaliadas pela área de Marketing.

As ofertas de doações para ações de responsabilidade social e outros tipos deverão ser avaliadas pela diretoria da Unimed Apucarana.

Sociedade e o meio ambiente

A Unimed Apucarana orienta e estimula seus públicos a adotarem práticas sustentáveis para coleta, reciclagem, destinação legal de resíduos e medidas para consumo consciente de água, papel e energia elétrica.

Também respeita, participa e promove ações de educação, monitoramento de emissão de gás carbônico e mantém responsabilidade e boas práticas conforme legislações sobre o assunto.

A Unimed Apucarana defende a promoção de ações de responsabilidade social e ambiental que contribuam para a promoção da saúde e do bem-estar da sociedade, a promoção da inclusão social, a valorização da diversidade humana e a identidade cultural das comunidades em que a cooperativa está inserida, o incentivo à educação e respeito aos princípios de cidadania e a preferência ao uso e consumo de produtos e/ou serviços que prezam pela responsabilidade socioambiental.

Todos devem:

- a) Agir de forma preventiva em relação a potenciais riscos ao meio ambiente, à saúde e à segurança das pessoas.
- b) Reduzir, reutilizar e reciclar materiais e produtos, conforme legislação, efetuando o descarte adequado dos resíduos.



Uso e proteção de bens da Unimed Apucarana

Os bens da Unimed Apucarana incluem todos os seus itens patrimoniais, equipamentos, insumos, recursos materiais, recursos de informática e informações.

Todos os públicos envolvidos que têm acesso a algum bem da Unimed Apucarana, ou mesmo acesso às suas dependências e instalações físicas, devem utilizá-los unicamente para fins profissionais, na realização de atividades e no atendimento aos clientes.

Os meios de comunicação, internet, e-mail, aplicativos e telefone devem ser utilizados como fonte de contato e complemento para o desenvolvimento de suas atividades profissionais.

Entretanto, a Unimed Apucarana tolera a utilização da internet e do telefone com interesse particular, desde que siga as diretrizes da Política de Segurança da Informação e Sigilo e não prejudique a execução do trabalho e sempre de acordo com as premissas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e suas atualizações.

Os meios de comunicação, os recursos e os equipamentos de tecnologia da informação são bens da Unimed Apucarana, por isso a Unimed reserva para si o direito de monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos.

Desta forma, poderá monitorar e registrar, a qualquer momento, a utilização desses equipamentos, podendo, ainda, interceptar qualquer comunicação realizada através destes instrumentos.

É de responsabilidade de cada profissional e dos clientes a correta utilização desses bens e sua conservação na busca contra o desperdício, perda, danos, mau uso, furto ou abuso.

A utilização destes equipamentos para fins inapropriados e não autorizados, tais como transferência de dados, softwares não autorizados, imagens, vídeos, conteúdos pornográficos e material protegido por direitos autorais é vedada e constitui falta grave.

A Unimed Apucarana não tolerará o uso de seus equipamentos e/ou instalações de forma que comprometa a sua reputação ou aos seus interesses.

Todos devem:

- a) Zelar pelo patrimônio da cooperativa.
- b) Comunicar, imediatamente, o setor de Compras qualquer potencial dano e/ou possíveis danos aos bens (móveis ou ao imóvel) da Unimed Apucarana.



Divulgação de informações, privacidade e segurança dos dados pessoais

A Unimed Apucarana, em natureza das suas atividades, executa operações de tratamento de dados pessoais e sensíveis, amparados nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018 e normas derivadas vigentes.

A POL.T.I.001 Política de Segurança da Informação da Unimed Apucarana estabelece diretrizes para classificação e divulgação das informações, sendo o dever dos públicos envolvidos conhecer e cumprir essas diretrizes.

Todos são responsáveis pela confidencialidade, integridade, disponibilidade e proteção das informações.

Todos os públicos envolvidos que tenham acesso às informações da Unimed Apucarana, privilegiadas ou não, não poderão utilizá-las para fins pessoais ou divulgá-las a pessoas não autorizadas.

As restrições incluem a utilização de dados em palestras, apresentações, publicações ou qualquer ato de divulgação para o público externo sem aprovação prévia da liderança imediata ou, se necessário, da Diretoria Executiva.

Todos devem:

- a) Tratar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e proteção das informações conforme a política de segurança da informação.
- b) Não utilizar informações da Unimed Apucarana para benefício próprio sem autorização.
- c) Não fazer comentários sobre assuntos de competência exclusiva da Unimed Apucarana em locais públicos ou com terceiros em geral.
- d) Usar o e-mail corporativo exclusivamente para o exercício das suas atividades, não o utilizando para cadastro em sites comerciais, redes pessoais ou qualquer plataforma que vise a interesses particulares.
- e) Obter autorização prévia da liderança para promover palestras, conferências, apresentações, comentários ou qualquer outra forma de comunicação com público externo que possuam temas relacionados a Unimed Apucarana. Para casos que envolvam trabalhos acadêmicos e científicos, publicações e visitas externas ou que abordem temas oriundos da Unimed Apucarana, além da liderança, todo processo deverá ser formalizado junto à Diretoria Executiva.
- f) Não expor ou fornecer informações pessoais, principalmente os dados sensíveis de clientes, usuários, parceiros comerciais, prestadores de serviços e fornecedores.

Comunicação e declarações à imprensa

Declarações à imprensa são sensíveis pelo caráter de acesso irrestrito ao público em geral e sem possibilidade de controle após sua divulgação.

O Setor de Comunicação e Marketing é responsável por toda a comunicação externa a fim de assegurar que a imagem da cooperativa seja apresentada de forma uniforme e coerente, conforme Diretrizes Nacionais de Comunicação e diretrizes internas de uso de imagem .

Além disso, a Unimed Apucarana autoriza que apenas profissionais designados como porta-vozes deem declarações ou entrevistas à imprensa ou recebam profissionais de mídia. Esse profissional, seja ele dirigente ou colaborador porta-voz, está devidamente preparado e ciente das orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação.

Todos devem:

- a) Encaminhar solicitação de análise para o Setor de Comunicação e Marketing de qualquer comunicação destinada ao Sistema Unimed e à imprensa.
- b) Caso procurado para dar informações, entrevistas ou declarações em nome da Unimed Apucarana, independentemente do veículo de comunicação e do interesse em questão, direcionar a solicitação para o setor responsável.
- c) Somente conceder declarações e entrevistas, bem como receber profissionais de mídia, seguindo e respeitando as diretrizes internas.
- d) Ao realizar palestras, conferências, apresentações, publicações ou outra forma de comunicação que demonstrem resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed Apucarana, envolver o setor de comunicação e marketing para adequação do material, linguagem e/ou estratégia de comunicação.

Internet e mídias sociais (corporativa e particular)

A utilização de internet, e-mail e mídias sociais por qualquer profissional que se relacione com a Unimed Apucarana deve ser feita de forma responsável, ética e seguindo a Política de Segurança da Informação.

A reputação e a credibilidade são ativos importantes para a Unimed Apucarana, pois contribuem para fortalecer a imagem da organização como entidade sólida e confiável.

A Unimed Apucarana preza pela participação de seus colaboradores na internet e mídias sociais para compartilhar as publicações da cooperativa. Porém, a utilização incorreta pode afetar severamente a reputação e credibilidade da marca Unimed.

Em razão das redes sociais e aplicativos de comunicação instantânea estarem totalmente incorporados à vida das pessoas e empresas, uma simples palavra, afirmação ou questionamento pode trazer problemas a você ou à Unimed, podendo até envolver questões judiciais.

A sua imagem e a da cooperativa estão muito ligadas, portanto, é importante que você cuide de si como se cuidasse da Unimed. Considere que o seu perfil pode ser visualizado não apenas por pessoas da sua família ou círculo íntimo, mas também por clientes, fornecedores, parceiros comerciais, cooperados e outros públicos interessados.

É permitido o compartilhamento de campanhas e postagens divulgadas nos perfis oficiais da Unimed, bem como a postagem em perfil pessoal de conteúdos que contribuam de forma positiva para a imagem da cooperativa, como histórias que acrescentem aos projetos do Sistema.

Todos devem:

- a)** Evitar qualquer tipo de manifestação que dê a entender ou subentender que a sua opinião é posicionamento oficial da Unimed Apucarana.
- b)** Comunicar imediatamente o Setor de Comunicação e Marketing caso se depare com algum conteúdo prejudicial à cooperativa em uma rede social ou internet.
- c)** Não compartilhar ou publicar conteúdo que possa causar prejuízos à Unimed Apucarana, incluindo risco à reputação, à continuidade dos negócios ou ao relacionamento com seus públicos, bem como que possa propiciar reclamações de clientes.
- d)** Não responder comentários, dúvidas ou reclamações de usuários nas redes sociais ou fazer publicações sobre a Cooperativa.
- e)** Não expor a imagem de qualquer público envolvido com a Unimed Apucarana, a não ser que seja necessário e aprovado por escrito pela pessoa e pela cooperativa.
- f)** Não divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho, incluindo documentos, publicações, comentários ou informações referentes a estratégia mercadológica da Cooperativa.
- g)** Seguir fielmente o dever de sigilo com as informações que tenha acesso referente a estratégias mercadológicas da cooperativa.
- h)** Não disseminar, por qualquer meio, eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos e valores da Unimed Apucarana, bem como qualquer outro que desrespeite os bons costumes e a boa prática da sociedade.
- i)** O sigilo das informações é responsabilidade de todos os públicos da Unimed Apucarana. É proibida a utilização inadequada de informações da cooperativa, de clientes ou comentários pessoais que afetem a imagem da instituição em aplicativos de mensagens em geral, bem como em e-mails, redes sociais ou quaisquer outros meios.
- j)** Não expor em suas redes sociais informações negativas, ou às quais teve acesso por sua posição na empresa, sobre clientes, parceiros, fornecedores ou concorrentes.

- k)** Ter cautela especial se o assunto guardar alguma ligação com os produtos da cooperativa, instituições públicas, autoridades, clientes ou concorrentes.
- l)** Certificar-se de que qualquer comentário feito seja compatível com o seu trabalho e os valores e padrões profissionais da Unimed Apucarana e não firam direitos ou ofendam a pessoas ou instituições públicas ou privadas.

Pesquisa científica e propriedade intelectual

Os projetos de pesquisa realizados com envolvimento total ou parcial da Unimed Apucarana, ou em seu nome, utilizando informações, dados administrativos ou assistenciais sob guarda da cooperativa ou, ainda, que são executadas nas suas dependências administrativas ou assistenciais devem ser previamente comunicados e autorizados por esta.

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

Não haverá prejuízo para os direitos dos autores ou inventores, que terão essa qualidade garantida nos processos de obtenção da proteção de ativos intelectuais. O direito à propriedade intelectual poderá ser exercido em conjunto com as partes interessadas.

A Unimed Apucarana poderá decidir pela não participação na titularidade da proteção requerida. As informações obtidas e os conhecimentos gerados que sejam passíveis de proteção intelectual deverão ser mantidos em sigilo absoluto até que as medidas legais de proteção sejam providenciadas ou aprovadas para a publicação.

Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização, são de propriedade da Unimed, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização formal dos administradores da Unimed Apucarana.

Todos devem:

- a)** Comunicar ao superior imediato dos resultados da pesquisa antes da publicação de artigos, teses ou qualquer divulgação que decorram dos objetos mencionados nesse documento.
- b)** Receber prévia autorização para o uso do nome e da logomarca da Unimed Apucarana.
- c)** Buscar a inovação e a melhoria dos processos de trabalho, comprometendo-nos com os resultados coletivos, os objetivos estratégicos da Unimed Apucarana e sua sustentabilidade.
- d)** Comunicar à liderança imediata toda e qualquer produção intelectual passível de proteção e registro.

2

NOSSAS CONDUITAS EM PÚBLICOS ESPECÍFICOS

Cooperados

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

Respondem por grande parte do cuidado com outro público também prioritário, que são os beneficiários.

Os cooperados devem:

- a) Conhecer e obedecer às normas previstas no Estatuto Social, Regimento Interno da Cooperativa, normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Código de Conduta, entre outras regras aplicáveis.
- b) Buscar os canais formais de Atendimento ao Cooperado para tratar suas demandas.
- c) Receber, analisar e responder às sugestões e solicitações da Cooperativa.
- d) Participar dos fóruns e processos de tomada de decisão da Unimed Apucarana, conforme estatuto.
- e) Realizar suas atividades sem que haja influência ou favorecimento pessoal.

- f)** Relatar a sua participação em quadro societário de empresas que estejam em processo de contratação ou concorrência pela Unimed Apucarana.
- g)** Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e justa remuneração.
- h)** Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento.
- i)** Seguir fielmente os deveres e direitos elencados no regimento interno, bem como no estatuto social.
- j)** Manter e respeitar o sigilo sobre as informações da Unimed Apucarana e dos seus clientes.
- k)** Não se envolver em práticas de atos irregulares ou de corrupção.
- l)** Ao exercer o papel de colaborador na Unimed, seguir também as regras dos colaboradores.

Conselheiros e Dirigentes

Com papel significativo nos trabalhos da Cooperativa, os conselheiros e dirigentes devem utilizar este Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especializada e transparente frente aos cooperados.

Os conselheiros e dirigentes devem:

- a)** Atuar de modo respeitoso com todos os públicos da cooperativa.
- b)** Buscar sempre a verdade e atuar na promoção da gestão por excelência.
- c)** Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética.
- d)** Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Unimed.
- e)** Garantir o uso adequado e ter cuidado com os atributos da marca Unimed.
- f)** Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Apucarana.
- g)** Cumprir as regras do conflito de interesses.
- h)** Ter isenção nas decisões que envolvam conflitos de interesse, se abstendo de participar do processo e declarando a existência de potencial conflito.
- i)** Garantir que a área de abrangência de atuação de cada Unimed seja respeitada.

- j)** Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função.
- k)** Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, que não seja pública.
- l)** Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular.
- m)** Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente.
- n)** Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos.
- o)** Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed.
- p)** Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia, injúria e difamação.
- q)** Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica.
- r)** Não se envolver em práticas de atos irregulares ou de corrupção.

Líderes da cooperativa

Aqueles que ocupam posição de liderança dentro da Unimed Apucarana devem dedicar especial atenção à sua conduta adotando uma postura exemplar e inspiradora aos demais colaboradores.

Os nossos líderes devem:

- a)** Liderar com respeito e justiça. Incentivar os colaboradores a usarem o Código de Conduta como referência em seu dia a dia.
- b)** Criar um ambiente acessível, seguro e favorável para os colaboradores expressarem as suas opiniões.
- c)** Manter-se aberto para o diálogo em qualquer situação, ouvir com empatia e tratar o conteúdo com respeito e ética, preservando um relacionamento de confiança.
- d)** Incentivar a colaboração e inspirar na criação e co-criação, enfrentando os desafios pessoais e atingindo as metas e objetivos.
- e)** Considerar a opinião do liderado, todavia assumindo a responsabilidade pela decisão.
- f)** Considerar as consequências e bem-estar dos liderados na tomada de decisão.

- g)** Comunicar-se de forma clara e precisa com o liderado, fornecendo informações que afetam diretamente a rotina, instruções, esclarecimentos a dúvidas ou informações desconstruídas, especialmente quanto ao cumprimento à lei, às normas internas e ao presente Código de Conduta.
- h)** Oportunizar o crescimento do liderado através de avaliação e comunicação, acompanhando seu desenvolvimento.
- i)** Não fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica, praticar bullying ou ser complacente a esta atitude na equipe.
- j)** Selecionar colaboradores pelas suas qualificações e adequação ao cargo, utilizando os critérios avaliativos determinados na Política de Recrutamento e Seleção, sem qualquer tipo de favorecimento.
- k)** Exercer a liderança de forma equilibrada evitando abuso de poder, promovendo a participação, o diálogo, o respeito e incentivando uma gestão orientada com o propósito da cooperativa.

Profissionais de Recursos Próprios

Recursos próprios são serviços de saúde da marca Unimed, como hospitais, laboratórios, centros de imagem, entre outros. Dentro da área de ação da Unimed Apucarana, temos a Clínica Unimed, Clínica de Fisioterapia Unimed, Clínica Inclusive em Apucarana e a Clínica Unimed em Ivaiporã, alcançando serviços assistenciais, fisioterápicos e de terapias especiais.

Os atendimentos nestes recursos são executados por profissionais vinculados à Unimed seja por regime celetista ou autônomo (pessoa jurídica), aplicando a eles todo o disposto no presente Código.

Os profissionais dos recursos próprios devem:

- a)** Manter uma postura ética e consciente para com o paciente, seus familiares e acompanhantes, ou seja, agir com sensibilidade e bom senso quando for preciso, reportar sobre o estado de saúde ou alguma situação especial do paciente.
- b)** Ter compreensão e tolerância com o paciente, mesmo quando este apresentar comportamento hostil ou atitudes e manifestações agressivas.
- c)** Atender com excelência técnica, segurança e confidencialidade todos os clientes e familiares do sistema Unimed.
- d)** Preservar a dignidade dos pacientes e agir em prol de um atendimento acolhedor e humanizado.



3

NOSSAS CONDUTAS DE RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS EXTERNOS

Cuidados com a Marca Unimed

A marca Unimed é propriedade do Sistema Unimed e representa uma identidade comprometida com a saúde e bem-estar das pessoas. Por isso, cada profissional vinculado ao Sistema Unimed deve zelar por ela.

Como parte integrante deste Sistema, é responsabilidade da Unimed Apucarana zelar pela marca e conscientizar seus públicos quanto ao seu significado e à sua importância.

Isso significa que a percepção das pessoas acerca da marca Unimed pode ser influenciada pela postura de cada indivíduo que representa as cooperativas Unimed.

É necessário que todos os colaboradores, dirigentes, conselheiros e cooperados cumpram as diretrizes dispostas na Central da Marca Unimed.

Todos devem:

- a)** Zelar e respeitar as diretrizes emanadas pela Unimed do Brasil referente à marca.
- b)** Solicitar esclarecimentos ao setor de Comunicação e Marketing quanto à definição e utilização da marca Unimed.
- c)** Comunicar o setor de Comunicação e Marketing sobre o uso indevido da marca em benefício pessoal, de terceiros ou empresas.
- d)** Denunciar caso presencie comentários públicos que possam colocar em risco a imagem e a reputação da Unimed Apucarana.

Clientes

A Unimed Apucarana tem compromisso com a entrega de soluções aos clientes, estimulando-os ao autocuidado e assegurando o seu acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender às suas necessidades e fortalecer o vínculo entre médico e paciente.

Além do cuidado com o cliente, a Cooperativa adota iniciativas para estimular a manutenção de sua marca e credibilidade perante o mercado.

Médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviços de saúde, fornecedores e parceiros comerciais devem ofertar serviços administrativos e assistenciais de forma humanizada, com profissionalismo, competência, eficiência, presteza e comportamento adequado às diretrizes institucionais contidas neste Código.

Nossos princípios para clientes e mercado são:

- a)** Atender aos clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia.
- b)** Oferecer um tratamento digno e respeitando seus direitos.
- c)** Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, precisa e transparente.
- d)** Assegurar resposta às demandas e manifestações.
- e)** Ser receptivo às opiniões dos clientes.
- f)** Assegurar a assistência contratada com segurança e qualidade.
- g)** Guardar sigilo sobre qualquer informação do cliente a que se tem acesso no exercício da atividade.
- h)** Garantir transparência aos direitos dos clientes atuais e potenciais, com informações claras sobre produtos, serviços e condições contratuais.
- i)** Orientar o cliente, de forma proativa, sobre os produtos e serviços oferecidos pela Unimed Apucarana e o percurso assistencial mais adequado às suas necessidades de saúde.

Concorrência

A Unimed Apucarana exerce concorrência leal e respeitosa e não se manifesta sobre a imagem ou atuação de outras empresas do setor.

A Unimed Apucarana 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.

Violar o Direito da Concorrência e da Lei 12.529/11 (Lei de Defesa da Concorrência) e demais normas pode resultar em penalidades graves para a Unimed Apucarana e sanções judiciais cabíveis.

Nossos princípios de conduta com a concorrência são:

- a)** Obter por meio de práticas lícitas e transparentes, toda informação e interação sobre mercado e concorrentes.
- b)** Respeitar dados confidenciais e direitos de propriedade intelectual dos concorrentes.
- c)** Não praticar condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed ou que se remetam a violações à legislação.
- d)** Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral.
- e)** Não se relacionar com concorrentes, objetivando acordos quanto a preços, capacidades de produção, repartição de mercado, territórios de venda ou programas de produção e atitudes que eliminem a competição sadia.
- f)** Considerar que a disputa pelo cliente é uma prática normal na atividade das empresas e que não há razão para retaliações nos casos de êxito do concorrente.

Parceiros comerciais

A Unimed Apucarana valoriza a relação de parceria comercial com empresas idôneas e preza por negócios baseados no equilíbrio, transparência, discricção e imparcialidade.

Nossos princípios de conduta com os parceiros comerciais são:

- a)** Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados.
- b)** Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discricção e a imparcialidade nas negociações (relação ganha-ganha).
- c)** Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.
- d)** Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed ao negociar com parceiros comerciais.
- e)** Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Unimed.

Prestadores de serviços de saúde

Para assegurar a entrega de soluções aos clientes, a Unimed Apucarana conta com uma rede de serviços de saúde credenciados.

A atuação dos prestadores de serviços de saúde é estratégica e deve ser pautada pela qualidade assistencial, transparência, eficiência, sigilo, sustentabilidade e desenvolvimento dos processos assistenciais.

Nossos princípios de relacionamento com nossos prestadores de serviço são:

- a)** Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed por meio de processos objetivos e transparentes.
- b)** Estimular e apoiar a qualificação dos prestadores, certificando o padrão de qualidade dos serviços.
- c)** Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde.
- d)** Assegurar a utilização das tecnologias em saúde, de forma a garantir segurança e equidade no acesso dos clientes.
- e)** Assegurar a clareza dos contratos.
- f)** Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde e segurança, bem como no que se refere a exigências sanitárias e ambientais.
- g)** Incentivar a permanente qualificação da empresa.
- h)** Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacionais ou internacionais.
- i)** Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, crianças, adolescentes e idosos, na forma da legislação civil, e os casos de urgência e emergência.
- j)** Contratar prestadores de serviços de saúde que respeitem a legislação do país, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.
- k)** Valorizar a contratação de prestadores de serviços de saúde socialmente responsáveis, comprometidos com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

Fornecedores

A Unimed Apucarana tem, em seus fornecedores, parceiros fundamentais para assegurar a qualidade dos produtos e serviços que oferece aos seus clientes, bem como a eficiência da sua operação.

Para tanto, pauta seus relacionamentos pela transparência dos processos, por práticas comerciais de concorrência leal, pelo equilíbrio entre as partes e pelo cumprimento dos acordos firmados. Em contrapartida, requer que os fornecedores compartilhem os valores da Unimed Apucarana e assegurem sua competência e credibilidade.

Nossos princípios de relacionamento com os fornecedores são:

- a)** Garantir que os processos de seleção e contratação de fornecedores sejam baseados em critérios que visam assegurar transparência e tratamento equitativo, utilizando o processo para avaliar a capacidade de atendimento de critérios técnicos, qualidade, questões financeiras, prazos e conformidade com a legislação, de acordo com o Manual do Fornecedor.
- b)** Assegurar a todos os fornecedores o direito de pleitear sua inclusão no cadastro da cooperativa, desde que atendam aos critérios técnicos e às exigências que os tornem aptos a participar dos processos de compra.
- c)** Realizar negócios com fornecedores de boa reputação.
- d)** Praticar uma política de preços de acordo com o mercado e que ofereça custo-benefício dos produtos e/ou serviços.
- e)** Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do país, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.
- f)** Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e com o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.
- g)** Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios.



Sindicatos e associações de classe

A Unimed Apucarana reconhece a importância da atuação dos sindicatos e associações de classe na representação dos interesses dos colaboradores.

Nossos princípios de relacionamento com os sindicatos e associações de classe são:

- a) Manter uma relação de respeito e cumprir os acordos ou convenções coletivas.
- b) Respeitar e jamais discriminar os colaboradores sindicalizados.
- c) Respeitar os aspectos legais e dos direitos individuais perante o pagamento de contribuição sindical ou taxa associativa.
- d) Garantir que as negociações e o diálogo sejam feitos por pessoas formalmente autorizadas.

Governo e agentes públicos

A Unimed Apucarana mantém neutralidade política, não pratica contribuições ou favorecimentos a partidos e organizações políticas, pessoas em cargos eletivos ou em processo de concorrência eleitoral.

Pauta seu relacionamento com os poderes públicos, em todas as esferas, pela independência ideológica e partidária, dentro da legalidade, observando os valores da ética, da transparência e do interesse público.

Entretanto, respeita a individualidade dos públicos envolvidos quanto à participação política, desde que suas manifestações ocorram fora das dependências da instituição e sem vínculo com a Unimed Apucarana

Nossos princípios de relacionamento com o governo e agentes públicos são:

- a) Atuar de forma íntegra e responsável no relacionamento.
- b) Conduzir as participações em licitações públicas ou negociações comerciais com extrema lisura, alinhadas aos valores da Unimed Apucarana e às diretrizes deste Código.
- c) Preservar a concorrência leal e o andamento competitivo do processo licitatório.
- d) Não realizar acordos ou combinações prévias com concorrentes que tenham por objetivo fraudar o caráter competitivo do procedimento de licitação estabelecido pela Lei 14.133/21 e demais normas aplicáveis.
- e) Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social.

- f)** Manter um bom relacionamento, sempre procurando defender os interesses da Unimed Apucarana, expondo as opiniões de forma clara e objetiva.
- g)** Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente.
- h)** Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

Mídias e formadores de opinião

A Unimed Apucarana respeita o papel da imprensa e das demais mídias como agentes de aperfeiçoamento da democracia e da cidadania.

Nossos princípios de relacionamento com as mídias e formadores de opinião são:

- a)** Buscar a compreensão e o efetivo esclarecimento da sociedade em todas as ações de comunicação.
- b)** Contribuir com a disseminação de informações de interesse público sobre a saúde e os serviços prestados.
- c)** Assegurar a veracidade, a atualidade e a relevância das informações fornecidas à sociedade.
- d)** Preservar a imagem e a integridade de clientes, médicos e colaboradores, observando sempre o sigilo das informações.
- e)** Conduzir os posicionamentos exclusivamente por porta-vozes capacitados e autorizados a se manifestar em nome da Unimed Apucarana.

Sustentabilidade

A Unimed Apucarana se preocupa com o desenvolvimento sustentável da comunidade onde atua, com o respeito às pessoas e ao meio ambiente. A Responsabilidade Social Cooperativista é realizada por meio de projetos junto às comunidades, da mobilização de voluntários, do cuidado com espaços públicos e com o meio ambiente.

Para a Unimed Apucarana, a responsabilidade social é também a maneira de ser e conduzir os negócios, que se expressa na orientação dos processos e das atividades da cooperativa para torná-la parceira e corresponsável pelo desenvolvimento sustentável da sua área de atuação.

Nossos princípios de Responsabilidade Social Cooperativista são:

- a)** Estimular a mudança de hábitos e comportamentos interna e externamente, engajando os públicos de relacionamento, principalmente médicos cooperados, colaboradores e comunidades, na promoção da saúde e na construção de uma cultura cidadã.
- b)** Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades em que estamos inseridos.
- c)** Estimular o cooperativismo como via para o desenvolvimento social.
- d)** Respeitar e preservar o meio ambiente.
- e)** Divulgar e valorizar, dentro e fora da cooperativa, uma cultura de consumo racional e sustentável, uso consciente dos recursos, coleta seletiva de resíduos, reciclagem e reuso.
- f)** Estimular a multiplicação de projetos e ações de responsabilidade social e a transferência de conceitos e ferramentas, tornando-os modelos para outras organizações.
- g)** Pautar os relacionamentos pelo cumprimento das leis e dos regulamentos vigentes e pelo respeito aos princípios da cidadania.

4

GESTÃO DO CÓDIGO

Áreas de suporte para esclarecimentos de dúvidas e orientações

Em casos de dúvidas, comentários, e sugestões, entre em contato pelo e-mail: compliance@unimedapucarana.coop.br.

Seus dados permanecerão em sigilo por prazo indeterminado.

Administração do Código

O Comitê de Compliance é responsável pela coordenação permanente do presente código de conduta, além de ser o responsável pela avaliação de denúncias, apuração e resposta para encerramento do caso.

Suas atribuições também compreendem atualização, revisão e aderência às políticas, divulgação deste código e esclarecimento de dúvidas e sugestões sobre este documento. Qualquer esclarecimento deverá ser solicitado ao e-mail: compliance@unimedapucarana.coop.br.

O Comitê de Compliance é formado pelos Gerentes de Área, DPO, Supervisor de Desenvolvimento Humano, Analista de Sistemas SR, sendo os representantes indicados pela Diretoria.

Encarregado de Dados: Jonathan Hosp da Silveira.
Contato: dpo@unimedapucarana.coop.br

Quando da revisão do código de conduta será feita pela Diretoria Executiva e, todos os membros estando de acordo, sua respectiva aprovação.

Canal de denúncia

As infrações ou qualquer irregularidade identificada neste código deverá ser registrada pelo canal de denúncia contido no site oficial da Unimed Apucarana.

Essas penalidades não interferem sobre o direcionamento de ações ético disciplinares, cíveis e criminais, se cabíveis, aos órgãos externos competentes.

Penalidades e ações disciplinares

Violações às orientações deste Código serão avaliadas pelo Comitê de Compliance com base no princípio da imparcialidade.

Após análise criteriosa dos fatos e comprovando a responsabilidade dos envolvidos, estes estarão sujeitos às penalidades disciplinares de acordo com o instrumento de vínculo com a Unimed Apucarana.

Casos envolvendo colaboradores poderão ocasionar medidas administrativas desde orientação formal de conduta até dispensa por justa causa.

Em casos contratuais celebrados por meio de instrumentos particulares de contrato, as medidas poderão ocorrer desde notificação da não conformidade até rescisão motivada do contrato, conforme cláusula anticorrupção.

Para casos de cooperados, poderão ocorrer desde processo disciplinar, conforme previsão no Estatuto e Regimentos da Unimed Apucarana, até sua exclusão.

Essas penalidades não interferem sobre o direcionamento de ações ético disciplinares, cíveis e criminais, se cabíveis, aos órgãos externos competentes.

Garantia de não retaliação

A Unimed Apucarana garante a possibilidade de anonimato ao reportar irregularidades, assim como a confidencialidade e proibição de retaliação àqueles que se identifiquem.

Os envolvidos em qualquer registro, sejam relatores ou relatados, terão todos os seus direitos preservados.





Termo de Compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta da Unimed Apucarana, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo sob pena de aplicação de penalidades e ações disciplinares.

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 a qual represento ou com o meu superior imediato.

.....
Nome completo

.....
Data

.....
Assinatura

Glossário

- **Assédio moral**

Toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.) que, de forma intencional e frequente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

- **Assédio sexual**

Abordagem não desejada pela outra parte, 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.

- **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.

- **Canal de Ética**

Canal de comunicação para os colaboradores e quaisquer terceiros informarem, anonimamente ou não, uma denúncia ou conduta que entenderem contrária ou potencialmente ofensiva aos valores da Unimed, relativas às diretrizes do Código de Conduta, políticas específicas ou à legislação em vigor, inclusive a Lei Anticorrupção.

- **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.

- **Ética**

Princípios de conduta que norteiam um indivíduo ou um grupo de indivíduos. Compreende os estudos de aprovação e desaprovação dos seres humanos. Baseia-se em uma conduta reta, honesta, justa.

- **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.

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, mídias sociais, outdoors, jornais, revistas, televisão, rádio, cinema e outros.

- **Medidas disciplinares/administrativas**

São medidas decorrentes aos desvios em relação ao Código de Conduta e ao descumprimento das leis, decretos, políticas e diretrizes, aplicada a todos os colaboradores, gestores e dirigentes da cooperativa.

- **Prestadores de serviço e parceiros de negócios**

Pessoas físicas ou jurídicas, incluindo fornecedores, com relações firmadas através de contratos, sem vínculos empregatícios com a Unimed, com objetivo de contribuir ou gerar novos negócios.

- **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.

- **Sistema Unimed**

Composto por Singulares, Federações, centrais, 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, benefício ou quaisquer outros favores, para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais



Unimed 
Apucarana

Rua Des. Clotário Portugal, 927 - Apucarana.

Tel: (43) 3420-8500

www.unimed.coop.br/site/web/apucarana

