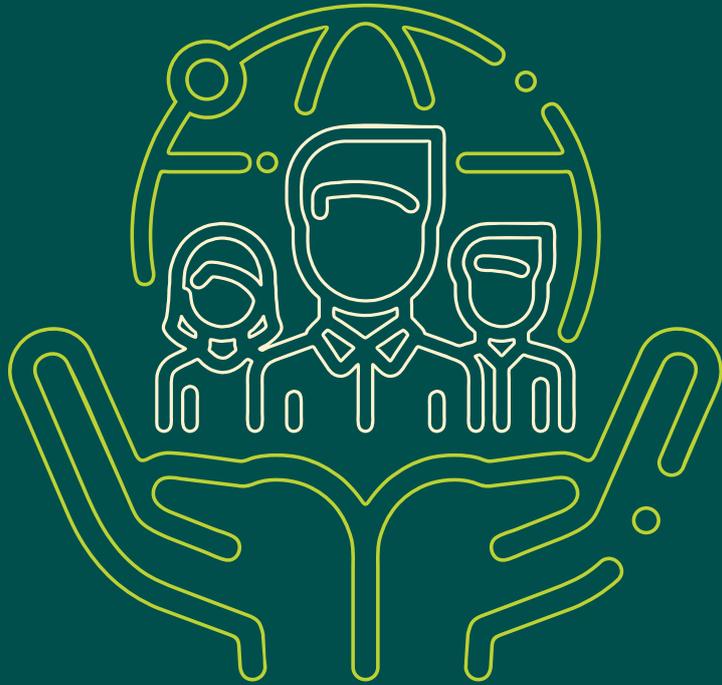


# CÓDIGO DE CONDUTA



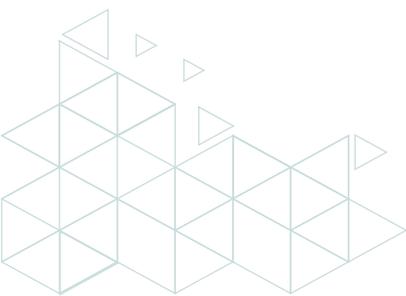
**Unimed**   
Maringá





<b>Palavra do Presidente</b> .....	<b>05</b>
<b>Princípios do Cooperativismo</b> .....	<b>06</b>
<b>Ideologia</b> .....	<b>08</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>09</b>
<b>1. Nossas condutas pessoais</b> .....	<b>11</b>
• Cooperados .....	12
• Conselheiros e dirigentes .....	12
• Colaboradores .....	13
<b>2. Nossas condutas no local de trabalho</b> .....	<b>15</b>
• O papel dos gestores e líderes .....	16
• Discriminação e preconceito .....	16
• Assédio Moral .....	16
• Assédio Sexual .....	16
• Importunação Sexual .....	17
• Saúde e segurança .....	17
• Consumo de álcool e outras drogas .....	17
• Uniforme e vestuário .....	18
• Relacionamentos pessoais .....	18
• Utilização de internet e redes sociais .....	18
• Segurança da informação e propriedade intelectual .....	19
• Proteção de dados pessoais .....	20
• Cuidados com a marca Unimed .....	21
• Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed Regional Maringá .....	21
• Cuidados com os recursos próprios .....	22
• Doações e patrocínios .....	22
<b>3. Nossas condutas nas relações comerciais</b> .....	<b>23</b>
• Conflito de interesse .....	24
• Corrupção .....	25
• Brindes, presentes, hospitalidades e favorecimentos .....	26
<b>4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos</b> .....	<b>27</b>
• Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde) .....	28
• Fornecedores de produtos e serviços administrativos .....	28
• Prestadores de serviços de saúde .....	29
• Governo .....	30
• Sindicatos e associações de classe .....	30
• Mídia .....	31
• Concorrentes .....	31
• Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras) .....	31
• Comunidade .....	32
• Meio ambiente .....	32
<b>5. Nossas condutas em relação à sustentabilidade</b> .....	<b>33</b>
<b>6. Direitos Humanos</b> .....	<b>35</b>
<b>7. Gestão de Conduta e Ética</b> .....	<b>38</b>
• Termo de compromisso .....	39
• Glossário .....	41

# SUMÁRIO





# Unimed Regional Maringá

## **Diretoria Executiva**

### **Gestão 2023/2027**

Lai Pon Meng  
**Presidente**

Gil Takayaki Yamaguchi  
**Vice-Presidente**

Lucas Eduardo Savoia de Oliveira  
**Diretor Administrativo**

Reynaldo Rafael José Brovini  
**Diretor de Mercado**

Marcelo Ferreira Pinto Rezende  
**Diretor Médico**



## Palavra do **Presidente** da Unimed Maringá



Dentre os princípios do cooperativismo, a educação, o treinamento e a informação são ferramentas importantes do dia a dia de cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços.

Pensando nisso, o Código de Conduta da Unimed Maringá é nossa referência de ética e relacionamento pessoal e profissional, um “manual” para consultar sempre que surgir alguma dúvida sobre a atuação no dia a dia de trabalho.

Que este documento possa ajudar você em nossa missão de oferecer saúde com qualidade e responsabilidade, afinal, cuidar agora também faz parte do seu DNA.

**Dr. Lai Pon Meng**  
Presidente da Unimed Regional Maringá





# Princípios do Cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. Teve suas origens no continente Europeu, chegando à classe médica, no Brasil, em 1967, com a fundação da Unimed em Santos, em São Paulo, com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, espalhando-se por todo o País e constituindo o Sistema Unimed.

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





# Os **7** princípios do cooperativismo

**1º** Adesão livre e voluntária

**5º** Educação, treinamento e informação

**2º** Gestão democrática

**6** Cooperação entre cooperativas

**3º** Participação Econômica

**7** Preocupação com a comunidade

**4º** Autonomia e independência

## Ideologia



### Negócio

Promover a saúde e o bem-estar para que nossos clientes possam curtir a vida.



### Missão

Superar as necessidades de nossos clientes, valorizando o trabalho médico, proporcionando qualidade de vida e cuidado integral à saúde.



### Visão

Ser reconhecida até 2024 como a melhor e mais bem estruturada Unimed do estado do Paraná.



### Valores

Entendemos que nossos clientes, colaboradores e cooperados são a razão da nossa existência.

Valorizamos as pessoas respeitando suas diversidades. Trazemos em nosso DNA credibilidade, excelência e atitude inovadora.

Esse é nosso Jeito de Cuidar.



# Introdução

Nosso jeito de cuidar Unimed é com respeito, ética e profissionalismo. Este é o Código de Conduta da Unimed Regional Maringá. Ele define os princípios que devem orientar a conduta da empresa e de todas as pessoas envolvidas.

Transparência, inovação e credibilidade são afirmativas que regem a condução das atividades da Unimed Regional Maringá, fundamentais para o bom andamento do trabalho. Esse Código de Conduta constitui a base para ações que formalizam a conduta ética exigida nas relações internas e externas.

## O que é?

O Código de Conduta Unimed é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados. Muito mais do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e pessoal, sendo reflexo de nossas condutas. Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou fazer parte da Unimed Regional Maringá e por isso deve assumir tal responsabilidade.

Seguindo a premissa da Unimed Regional Maringá de periodicamente revisar suas diretrizes e políticas, este Código de Conduta é uma evolução do documento anterior, resultante de um trabalho desenvolvido pela área de Compliance, com apoio da auditoria interna, gerências, assessoria jurídica e sob a coordenação da PUC – Pontifícia Universidade Católica.





## A quem se aplica?

Esse documento deve servir como norteador das condutas profissional e pessoal a serem seguidas pelos representantes e públicos de interesse da Unimed Regional Maringá.

São eles:

- Cooperados;
- Conselheiros Administrativos, Técnicos e Fiscais;
- Diretores;
- Colaboradores, gestores, líderes, estagiários, jovens aprendizes e terceirizados;
- Fornecedores;
- Prestadores de serviços.

## Quais os objetivos do Código de Conduta da Unimed?

O Código tem como objetivo o alinhamento de conduta para contribuir com a ampliação dos nossos negócios, agregando valor aos serviços que entregamos e apoiando o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes.

Espera-se que, após a divulgação deste guia orientador, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas.

## Qual a nossa responsabilidade pelo Código de Conduta?

A compreensão de que devemos cumprir as leis vigentes no País pode nos parecer óbvia. E é com a mesma naturalidade que este Código deve ser incorporado nas nossas relações profissionais e pessoais. Por esse motivo, a partir do momento em que se toma conhecimento deste documento, ele passa a ser de responsabilidade individual.

Violar este Código e suas políticas internas decorrentes poderá não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer a reputação da Unimed Regional Maringá. Portanto, no caso de uma conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, procure os canais de denúncia ou responsáveis pelo Comitê de Conduta e Ética da Unimed Regional Maringá. Conforme mencionado, seu superior imediato também poderá orientá-lo nesse caso. Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código torna-se uma conduta inaceitável. Assim como todos fazemos parte e formamos esse sistema cooperativo, se torna compartilhada a responsabilidade pela aplicabilidade e gestão do Código de Conduta.

# 1 Nossas condutas pessoais



A atuação da Unimed Regional Maringá e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas pela cooperativa e pelo Sistema Unimed.

Além disso, o conjunto de normas presentes neste Código, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e reputação da Unimed e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos devem orientar permanentemente a conduta das partes relacionadas.



## Cooperados

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

### São deveres dos cooperados:

1. Participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação da Unimed.
2. Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e justa remuneração.
3. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento.
4. Cumprir as disposições de lei, estabelecidas no estatuto social, regimento interno, código de ética médica e das deliberações tomadas pela Assembleia Geral, Conselhos de Administração e Técnico.

## Conselheiros e dirigentes

A organização e a distribuição dos cooperados que realizam tarefas administrativas dentro da cooperativa consistem em atividades que compõem o papel dos dirigentes, conselho administrativo, técnico e fiscal.

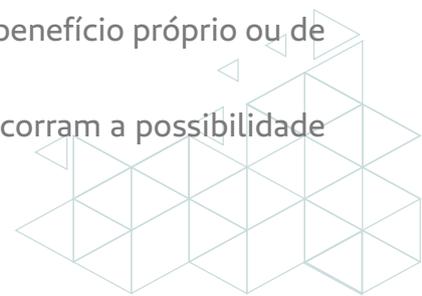
Estes, juntamente com a Diretoria Executiva, representam toda a classe de médicos cooperados e direcionam sua prática em prol de uma governança transparente.

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, especialista e transparente frente aos cooperados.

Os dirigentes e conselheiros também devem atuar de modo respeitoso, sem abrir mão de buscar sempre a verdade e a melhor forma para promover uma excelente gestão dentro da cooperativa. Seu trabalho tem reflexos desde o planejamento estratégico até o dia a dia da cooperativa.

### São deveres dos conselheiros e dirigentes:

1. Zelar para que todos sigam elevados padrões de conduta ética.
2. Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Unimed Regional Maringá.
3. Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Unimed.
4. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Regional Maringá.
5. Zelar pelos propósitos da Unimed Regional Maringá, administrando os conflitos de interesse.
6. Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso.
7. Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade





de conflito de interesse.

8. Respeitar a área de abrangência de atuação de cada Unimed.
9. Não desviar a atividade de qualquer pessoa para atividades de interesse particular.
10. Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação que tenha conhecimento.
11. Não insistir em resultados injustificados de curto ou longo prazo que possam levar qualquer pessoa a agir de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente.
12. Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos.
13. Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos.
14. Agir com decoro, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia, injúria e difamação.
15. Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder.
16. Não se envolver em práticas de atos irregulares ou de corrupção.

## Colaboradores, gestores, líderes, estagiários, jovens aprendizes e terceirizados

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

### São deveres de todos os colaboradores, estagiários, menores aprendizes e terceirizados:

1. Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas.
2. Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação.
3. Tratar com respeito todas as pessoas, independentemente da posição hierárquica.
4. Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias, qualquer ato ou omissão que julgar antagônico aos interesses e objetivos da Unimed Regional Maringá.
5. Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar seu superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação.
6. Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição.
7. Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Unimed Regional Maringá, principalmente quando estiver uniformizado.
8. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.





## Dica:

Para ajudá-lo a definir se a decisão que tomou é a melhor, faça uma reflexão:

Está de acordo com as diretrizes da Unimed Regional Maringá?



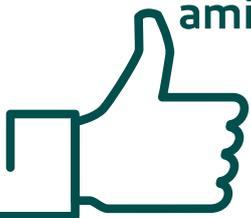
Minha ação poderá infringir alguma lei, estatuto, regulamento, código de conduta, política ou norma?

A minha ação poderá ofender ou prejudicar alguém ou a Unimed regional Maringá?



Se meus atos forem divulgados na imprensa, os meus colegas de trabalho, familiares e amigos sentirão orgulho do que fiz?

A minha atuação será honesta, justa e está de acordo com os valores da Unimed Regional Maringá?



Eu gostaria que fizessem isso comigo?

Caso uma dessas respostas seja negativa, pense melhor ou peça orientação, pois provavelmente não é a melhor conduta a ser seguida.



# 2

## Nossas condutas no local de trabalho





É dever de todos em relação aos temas a seguir:

## O papel dos gestores e líderes

1. Disseminar e exigir a aplicação do código de conduta.
2. Criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

## Discriminação e preconceito

1. Não são práticas aceitáveis comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros.
2. Tratar todos de forma igualitária e respeitosa, prezando por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo.
3. Construir um ambiente de trabalho inclusivo.

## Assédio moral

1. Construir um ambiente de trabalho digno cujo assédio moral seja inaceitável.
2. Não serão toleradas em nenhuma hipótese ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa.
3. Não serão aceitos atos de humilhação, desprezo e isolamento para com qualquer pessoa.
4. Respeitar a legislação vigente conforme previsto na cartilha de prevenção ao assédio moral do TST – Tribunal Superior do Trabalho e CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho.
5. É proibido qualquer tipo de conduta que evidencie violência psicológica contra qualquer pessoa.

## Assédio sexual

1. Manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua posição na cooperativa.
2. Não serão tolerados comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro.
3. Em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa desta situação será definida, por meio da formalização junto ao canal de denúncias e Comitê de Conduta e Ética da Unimed Regional Maringá.
4. É proibido constranger colegas por meio de cantadas e insinuações constantes, com o objetivo de obter vantagens ou favorecimento sexual.
5. Respeitar a legislação vigente conforme previsto na cartilha de prevenção ao assédio sexual do MPT – Ministério Público do Trabalho e OIT – Organização Internacional do Trabalho.





## Importunação sexual

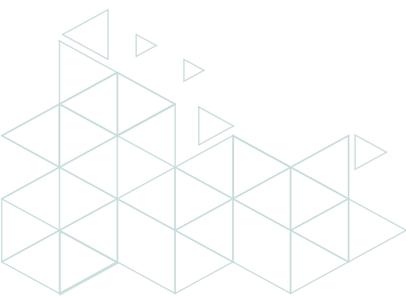
1. Não será tolerada a pratica ato libidinoso com o objetivo de satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro, conforme Art. 215-A do Código Penal Brasileiro.

## Saúde e segurança

1. Saúde e segurança no local de trabalho é direito fundamental e elemento essencial para a sustentabilidade da Unimed Regional Maringá.
2. Todas as decisões tomadas devem proteger a saúde e a segurança no local de trabalho.
3. Seguir normas e procedimentos de saúde e segurança do trabalho.
4. É obrigatório nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos.
5. Em períodos de pandemia ou endemia, a utilização de equipamentos de proteção sugeridos pelo ministério da saúde é obrigatória.
6. Não será aceita a execução de qualquer atividade em condição de falta de segurança.
7. Zelar pela integridade física sua e de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo.
8. Não é permitido o porte de armas, exceto por pessoas autorizadas e somente no exercício das suas atividades.
9. Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para a atividade jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou em nossos eventos.
10. É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica.
11. Uma atitude que ameace ou atinja qualquer pessoa de maneira violenta, ou potencialmente violenta, deve ser formalizada imediatamente ao canal de denúncias.

## Consumo de álcool e outras drogas

1. Deve ser incentivado o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de todos por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança.
2. Não é permitido utilizar ou estar sob a influência de álcool, ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada conforme definido pela lei penal no ambiente de trabalho.
3. Em ambiente ou momentos festivos é permitida a ingestão de bebidas alcóolicas de forma moderada, não sendo permitida em hipótese alguma para menores de 18 anos.





## Uniforme e vestuário

1. O uso de crachá e uniforme nas instalações da empresa é obrigatório.
2. Pessoas da área assistencial que utilizam o pijama, deverão atentar-se para que sempre sejam devolvidos em boas condições.
3. É obrigatório o uso do jaleco no atendimento aos clientes das áreas de saúde.
4. É proibida a utilização do jaleco fora do setor e da cooperativa.
5. É dever manter o jaleco limpo e higienizado.
6. É incentivada a utilização do *casual day* somente para a área administrativa e somente às sextas-feiras e em vésperas de feriados. Porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos.

## Relacionamentos pessoais

1. Respeitar as diretrizes adotadas na Unimed Regional Maringá.
2. Assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho.
3. Informar previamente à área de Gestão de Pessoas as situações de relacionamento – sendo afetivo, de parentesco ou amizade – que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos.

## Utilização de internet e redes sociais

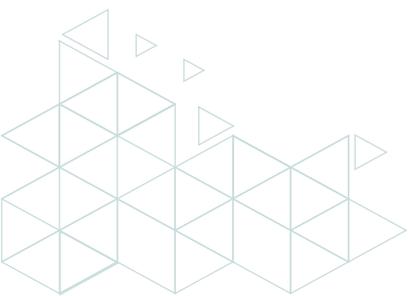
1. Não é permitido compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores, conselheiros, dirigentes, fornecedores, cooperados, terceiros ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento formal da Unimed Regional Maringá.
2. Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho, sob pena de infringir a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.
3. Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico, redes sociais e internet, eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Unimed regional Maringá.
4. Cadastrar-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais.
5. Compartilhar campanhas e postagens referentes à Unimed Regional Maringá somente já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa.





## Segurança da informação e propriedade intelectual

1. Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza.
2. Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização.
3. Manter sigilo profissional, evitar comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam os serviços, em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações.
4. Obter autorização formal prévia do superior imediato para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed Regional Maringá.
5. Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Regional Maringá ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, somente com a autorização e acompanhamento da área responsável pelo assunto.
6. Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização são de propriedade da Unimed Regional Maringá, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização formal da diretoria.
7. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Unimed Regional Maringá é de propriedade exclusiva da instituição.
8. Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos para o uso correto das informações da Unimed Regional Maringá, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação.
9. Normas e procedimentos devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações em saúde, redigidos pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, CFM – Conselho Federal de Medicina, SBIS – Sociedade Brasileira de Informática em Saúde e ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.
10. 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 cooperativa possa tomar as devidas providências.
11. Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização.
12. Reportar o mais rápido possível ao departamento de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados.





## Proteção de dados pessoais

1. Prezar pela privacidade dos dados de clientes, cooperados, prestadores, fornecedores, colaboradores, e de todos os envolvidos nas suas operações.
2. Atentar-se à minimização: Todos os que tratam dados pessoais em nome da Unimed (incluindo cooperados, colaboradores, estagiários, gestores, parceiros, fornecedores) deverão tratar apenas dados indispensáveis à realização das atribuições, bem como garantir o acesso apenas às pessoas e áreas onde sejam estritamente necessários, notadamente os dados considerados “sensíveis” pela Lei.
3. Atentar-se à finalidade: O uso de informações no dia a dia do trabalho deve ser exclusivo para o uso profissional, e em estrito cumprimento com sua finalidade. É proibido utilizá-las em benefício próprio ou de terceiros, ou com qualquer finalidade diferente da original.
4. Atentar-se ao sigilo: Algumas formas adotadas para proteger informações.

- a. Não discutir assuntos de trabalho em público;
- b. Não compartilhar senhas e credenciais de acesso;
- c. Bloquear a tela do computador cada vez que for se afastar da máquina;
- d. Não clicar ou abrir links ou sites suspeitos;
- e. Guardar documentos em arquivos trancados;
- f. Destruir documentos antes de descartá-los;
- g. Conhecer e seguir a política de segurança da informação.

5. Atentar-se ao compartilhamento: Se, na execução das atividades, for necessário o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, o responsável pelo tratamento deverá avaliar tal envio, de acordo com as políticas vigentes, certificando-se inclusive quanto à existência e ao atendimento de Base Legal autorizando o ato. Concluindo pela legalidade do compartilhamento, deve reservar máximo cuidado com a preservação da confidencialidade das informações. Caso contrário, o compartilhamento não é autorizado.
6. Conhecer o encarregado de dados e a área de Privacidade e Proteção de Dados: Encarregado é a pessoa na empresa responsável por atuar como guardião estratégico dos dados pessoais, além de estabelecer a comunicação entre a empresa e os titulares de dados ou a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados). O encarregado de dados da Unimed Maringá poderá ser acionado pelo e-mail [encarregado@unimedmaringa.com.br](mailto:encarregado@unimedmaringa.com.br). Além dele, os demais membros da equipe de Compliance e PPD (Privacidade e Proteção de Dados) estão à disposição para atendê-lo.





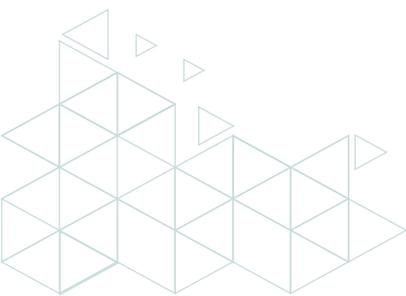
7. Conhecer os Canais de Comunicação: Havendo dúvidas, ou na ocorrência de incidente ou denúncia relacionada a dados pessoais, não hesite em relatar imediatamente, pois nossa equipe está pronta para atendê-lo, sendo garantido o anonimato e a não retaliação ao denunciante que agiu de boa-fé. Os canais de comunicação com a área de PPD (Privacidade e Proteção de Dados) são: [encarregado@unimedmaringa.com.br](mailto:encarregado@unimedmaringa.com.br); [dpo@unimedmaringa.com.br](mailto:dpo@unimedmaringa.com.br); e [incidentes.si@unimedmaringa.com.br](mailto:incidentes.si@unimedmaringa.com.br) para reportar incidentes.

## Cuidados com a marca Unimed

1. Todos devem zelar pela marca Unimed, pois ela transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo.
2. Todos devem seguir as diretrizes estratégicas e de aplicação da marca Unimed disponíveis em: [unimed.me/guia](http://unimed.me/guia) digital.
3. Seguir as diretrizes no intuito de fortalecer o sistema Unimed é dever de todos.
4. Cada profissional vinculado ao sistema Unimed deve zelar para que a identidade da marca seja sólida.
5. Por se tratar de um ativo da cooperativa, todos devem seguir as diretrizes, pois a percepção das pessoas acerca da marca Unimed pode ser influenciada pela postura de cada indivíduo que representa a Unimed Regional Maringá.

## Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed Regional Maringá

1. Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed Regional Maringá.
2. Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed Regional Maringá, pois eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações.
3. Submeter à aprovação da Assembleia Geral questões relativas à doação, à venda e à cessão de uso de imóveis, ressaltando que a cooperativa deve considerar questões socioambientais para esse processo.
4. Utilizar os meios de comunicação da cooperativa – internet, e-mail, WhatsApp e telefone – para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolera-se a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o desempenho profissional.





## Cuidados com os recursos próprios

1. As orientações, as regras e as condutas esperadas dispostas neste Código também são aplicáveis aos recursos próprios da Unimed Regional Maringá.
2. As especificidades inerentes à operação de cada recurso próprio ou públicos de relacionamento devem ser tratadas por normas administrativas, regimento interno e comitê de ética médica do CIASU.

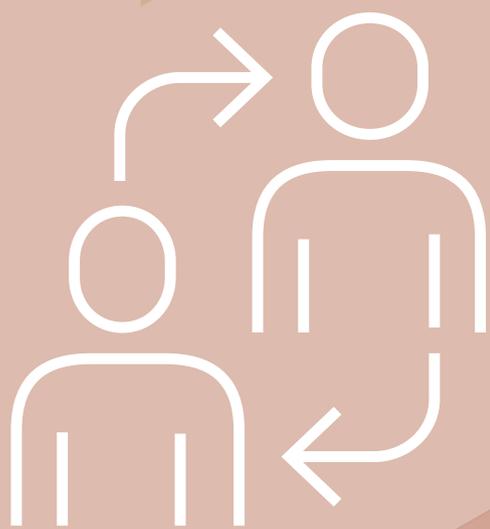
## Doações e patrocínios

1. Não são permitidos doações ou patrocínios que sejam oferecidos, prometidos ou concedidos com a finalidade de se obter vantagem inadequada ou influenciar a ação de qualquer pessoa, independentemente da idoneidade da organização a ser favorecida.
2. Doações e patrocínios somente serão permitidos quando promover e intensificar o reconhecimento da marca ou exercer o compromisso e cidadania corporativa com a comunidade, por meio de ações culturais, educacionais e socioambientais, com a devida aprovação da diretoria de forma transparente e sempre observadas as leis aplicáveis a cada caso.



# 3

## Nossas condutas no nas relações comerciais



Uma boa conduta ética nos negócios ajuda a criar relacionamentos comerciais fortes para benefício da cooperativa e de seus contatos. A Unimed Regional Maringá espera que seus integrantes conduzam as relações comerciais em relação às práticas legais de mercado.



É dever de todos em relação aos temas a seguir:

## Conflito de interesse

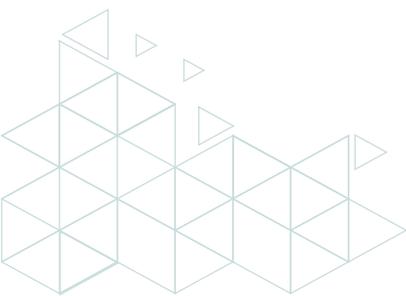
1. Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Unimed regional Maringá e não causem dano à sua imagem e reputação.
2. Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Unimed Regional Maringá.
3. Não receber benefícios que configurem retribuição ou a obtenção de posição favorável.
4. Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios.
5. Não utilizar informações confidenciais para qualquer finalidade que não seja de interesse da Unimed Regional Maringá.
6. Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a norma de recrutamento e seleção da Unimed Regional Maringá.
7. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed Regional Maringá.
8. Não solicitar às empresas de clientes, parceiros ou fornecedores emprego ou benefícios para si ou terceiros em troca de vantagens.
9. Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza.
10. A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços dentro das instalações ou ambientes, somente será permitida se estiver de acordo com as orientações da Unimed Regional Maringá.
11. No caso de reuniões, assembleias ou atividade em que se evidencie conflito de interesses, a pessoa envolvida deverá declarar através do RQ 25.87 que possui conflito de interesse e não poderá influenciar e/ou participar da decisão.





## Corrupção

1. É dever de todos combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras.
2. É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente.
3. São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed Regional Maringá não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.
4. É dever de todos denunciar todo e qualquer ato de corrupção ou vantagem indevida que venha a ter conhecimento, utilizando para isso os meios disponibilizados pela Unimed Regional Maringá.
5. É dever de todos cumprir as leis anticorrupção, principalmente a Lei nº 12.846/2013.





## Brindes, presentes, hospitalidades e favorecimentos

1. Não serão aceitos brindes que não façam remissão à marca de uma ou mais empresas e que sejam comercializáveis. Exemplo que podem ser aceitos: agendas, calendários, cadernos, canetas, bloco de anotações, canecas, copos, etc.
2. Quaisquer outros brindes ou presentes recebidos ou oferecidos, devem ser levados ao conhecimento e aprovação do superior imediato ou ao Comitê de Conduta e Ética.
3. Qualquer tentativa de recebimento ou oferecimento de favorecimentos devem ser levados ao conhecimento do superior imediato ou ao Comitê de Conduta e Ética.
4. É proibido receber ou fornecer brindes e presentes que influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, em caso de dúvida levar ao superior imediato ou ao Comitê de Conduta e Ética.
5. É proibido receber ou oferecer brindes, presentes ou favorecimentos que sejam transformados em vantagem pessoal.
6. Descontos em serviços devem ser revertidos à Unimed Regional Maringá e não incorporados pelo receptor.
7. Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed Regional Maringá devem ser comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação conforme política aprovada.
8. Não é permitido o oferecimento ou recebimento de qualquer tipo de hospitalidade.
9. Convites para eventos culturais e esportivos podem ser aceitos, desde que não influenciem em decisões ou favorecimentos indevidos, e que os mesmos sejam sorteados entre os colaboradores, diretores e conselheiros.
10. Premiações ganhas em apresentações de projetos que representem a organização pertencem à Unimed Regional Maringá a qual deve buscar formas para promover a distribuição por meio democrático.
11. Brindes, presentes ou qualquer coisa ganha por meio de sorteio em eventos internos ou externos podem ficar com o receptor.



# 4

## Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos



Os públicos de interesse da Unimed Regional Maringá são todos aqueles que afetam ou são afetados pela cooperativa. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes.



É dever de todos em relação aos temas a seguir:

## **Cientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)**

1. Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecendo a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos.
2. Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos.
3. Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, positivas ou negativas, de forma adequada e no prazo prometido, bem como de acordo com a legislação vigente.
4. Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos.
5. Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos.
6. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes.
7. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal.
8. Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes.
9. Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Unimed Regional Maringá.

## **Fornecedores de produtos e serviços administrativos**

1. Efetivar a contratação de fornecedores com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed Regional Maringá. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como homologação, concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício.
2. Realizar negócios com fornecedores de boa reputação.
3. Praticar uma política de preços justos – de acordo com o mercado – e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos.
4. Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente quanto à proibição do trabalho infantil ou mão de obra escrava e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias

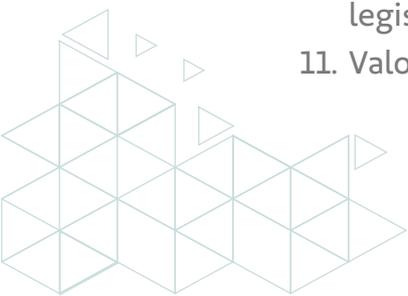




- e ambientais entre outras.
5. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.
  6. Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com todos os fornecedores (relações ganha-ganha).
  7. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.

## Prestadores de serviços de saúde

1. Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados aos princípios da Unimed Regional Maringá por meio de homologação e de processos objetivos e transparentes.
2. Primar por relações duradouras, sempre prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral.
3. Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed Regional Maringá, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens.
4. Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos.
5. Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde.
6. Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais.
7. Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos.
8. 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.
9. Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos.
10. Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação vigente, sobretudo em casos de urgência e emergência.
11. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas





com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

12. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.

## Governo

1. Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social.
2. Não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência.
3. Analisar a participação da Unimed Regional Maringá no processo eleitoral, prevista em lei e exercê-la, desde que a legislação eleitoral seja rigorosamente cumprida, e que sejam respeitadas as opiniões individuais dos colaboradores.
4. Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes e da Unimed Regional Maringá. Qualquer orientação a respeito dessas questões deverá ser obtida nas áreas jurídica e de regulação.
5. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da Unimed Regional Maringá, expondo as opiniões de forma clara e objetiva.
6. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente.
7. Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.
8. Cumprir leis, regulamentos, normas e instruções quanto ao correto recolhimento e pagamento de impostos e tributos.

## Sindicatos e associações de classe

1. Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e os negociações coletivos de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares.
2. Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem.
3. Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes a contribuições com os sindicatos e as associações de classe.





## Mídia

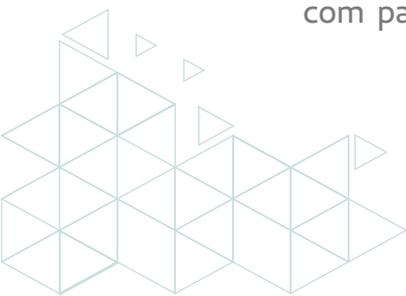
1. Delegar a comunicação da Unimed Regional Maringá aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da Unimed Regional Maringá se apresente de forma unificada e zelando pela reputação do Sistema Unimed, conforme Diretriz Nacional de Comunicação, disponível em: [unimed.me/diretriz comunicacão](http://unimed.me/diretriz-comunicacao).
2. Somente conceder declarações e entrevista, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz da Unimed Regional Maringá devidamente preparado, ciente das orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação.
3. Priorizar, nas relações com a imprensa, as orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação: [unimed.me/diretriz comunicacão](http://unimed.me/diretriz-comunicacao).

## Concorrentes

1. Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos e serviços.
2. Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem.
3. Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed Regional Maringá ou parecer violações à legislação.
4. Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral.
5. 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 (administradoras, corretoras e seguradoras)

1. Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados.
2. Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações (relação ganha-ganha).
3. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.
4. Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed ao negociar com parceiros comerciais, conforme orientações contidas na Diretriz Nacional de





Comunicação: [unimed.me/diretriz comunicação](https://unimed.me/diretriz-comunicacao).

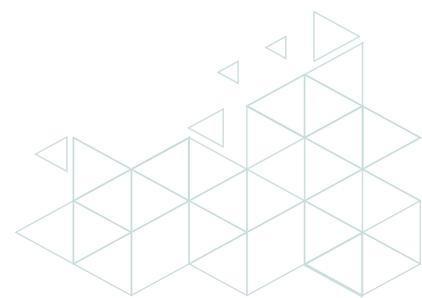
5. Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Unimed.

## Comunidade

1. Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Unimed Regional Maringá estiver inserida.
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio Unimed Regional Maringá.
3. Participar de ações e debates, com a comunidade, que tenham como objetivo principal o bem comum e o desenvolvimento local.

## Meio ambiente

1. Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pela Unimed Regional Maringá, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto.
2. Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao meio ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade diária.
3. Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente.
4. Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva das cooperativas, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação.
5. Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações na Unimed Regional Maringá que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.



# 5

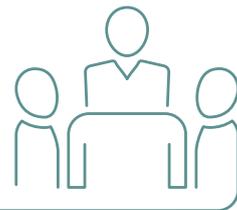
## Nossas condutas em relação à sustentabilidade



Desde seu fundamento cooperativista, a Unimed regional Maringá tem o foco na efetividade de ações que apresentem resultados sólidos e possam ser inspiração para qualquer pessoa em sua casa ou mesmo em seu ambiente de trabalho, por isso a Unimed Regional Maringá preza e valoriza a responsabilidade socioambiental.



*Neste sentido, a Unimed Regional Maringá entende que uma conduta sustentável é fundamental, sendo dever de todos:*



1. Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito e da proteção ao meio ambiente.
2. Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus princípios e a gestão adequada de necessidades versus realidade.
3. Associar-se, sempre que possível e cabível, a pactos e modelos de negócio que norteiam o processo de busca pelo desenvolvimento sustentável.
4. Fomentar, quando aplicável, sua Política de Sustentabilidade tendo em vista os parâmetros nacionais que regulam o Sistema Unimed.
5. Atentar-se às práticas de trabalho de seus contratados, mantendo sua responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante, com a suspensão imediata das atividades.
6. Valorizar a cultura e incentivar o desenvolvimento local e regional que contribua com o progresso da nação.



# 6

## Direitos Humanos



A Unimed Regional Maringá respeita e zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso e compartilhando a responsabilidade de desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais, coletivos e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa ou grupo.

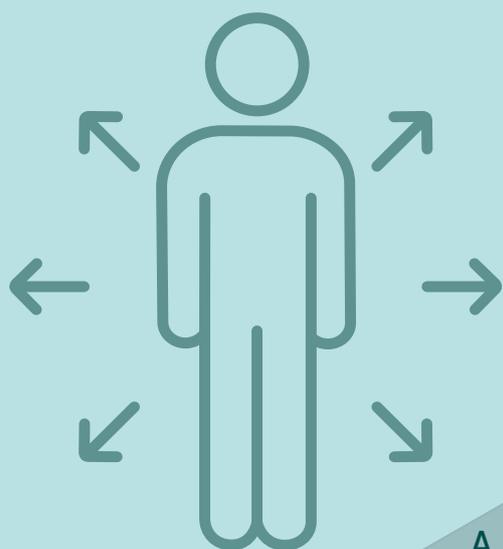


1. Adotar compromisso de respeito aos direitos humanos com ações que evitem danos a todos.
2. Buscar envolvimento nosso e dos parceiros em iniciativas de promoção da conduta empresarial responsável e respeito aos direitos humanos.
3. Agir de forma cautelosa e preventiva de modo a não infringir os direitos humanos.
4. Respeitar o direito à liberdade de expressão, consciência, filiação partidária, religião, locomoção, direito à intimidade, à saúde, à alimentação adequada, entre outros direitos previstos no ordenamento jurídico.
5. Evitar que suas próprias atividades causem, contribuam ou estejam diretamente relacionadas com impactos negativos sobre direitos humanos. Caso ocorram danos ou impactos, remediar de modo integral as pessoas atingidas.
6. Buscar prevenir ou mitigar os impactos negativos sobre os direitos humanos diretamente relacionados com suas operações, produtos ou serviços.
7. Respeitar plenamente a diversidade humana, em toda a sua amplitude, étnico-racial, sexual, de gênero, origem, geracional, religiosa, aparência física e possíveis deficiências físicas, psicológicas ou sociais.
8. Adotar políticas transparentes e de igualdade no preenchimento de vagas e de promoção hierárquica contemplando a maior diversidade e pluralidade de pessoas possíveis.
9. Resguardar a igualdade de salários e de benefícios para cargos e funções com atribuições semelhantes, independentemente do gênero, etnia, origem, orientação sexual e identidade religiosa.
10. Manter ambientes e locais de trabalho sem restrições às pessoas com deficiência física ou sensorial, mesmo em áreas ou atividades onde não há atendimento ao público, a fim de que tais pessoas encontrem, no seu ambiente de trabalho, condições para o desenvolvimento pleno de suas atividades.
11. Garantir ambiente de trabalho saudável e seguro, bem como estimular entre os fornecedores, parceiros e terceiros envolvidos, um convívio inclusivo e favorável à diversidade, ampliando ações de formação e capacitação de Direitos Humanos, de modo permanente.
12. Respeitar a Constituição e toda a legislação trabalhista.
13. Respeitar direitos de crianças e adolescentes previstos na legislação, incluindo-os em seus planos de trabalho, assim como exigindo dos seus fornecedores, prestadores de serviços e parceiros, ações preventivas e reparatórias para evitar riscos.
14. Assegurar mecanismos efetivos de denúncia, apuração e medidas corretivas, que sejam transparentes, imparciais e aptos a tratar de questões envolvendo ameaças a Direitos Humanos.



# 7

## Gestão de Conduta e Ética



A Unimed Regional Maringá através da gestão de ética zela pelos valores morais e éticos da cooperativa, prezando por um ambiente profissional que funcione com honestidade e integridade, orientando os comportamentos e a adesão às políticas e regras para atingir seus objetivos.

Para isso possui Comitê de Conduta e Ética regido pela NOF-GERAL-013 Norma Operacional de Funcionamento, a qual pode ser acessada no seguinte endereço:

<\\unimedmga.com.br\documentos\TasyDOC\Políticas>



*O Comitê de Conduta e Ética é composto por 5 (cinco) membros efetivos e 2 (dois) suplentes, sendo eles:*



## 1. Membros efetivos:

- a. O Presidente da Unimed Regional Maringá, a quem cabe conduzir os trabalhos e resultados do Comitê, garantindo a compatibilidade com os interesses da Cooperativa e os princípios da boa governança corporativa;
- b. Dois (02) Auditores de Controles Internos, Gestão de Riscos e Compliance, sendo um terceirizado e um CLT, como responsáveis pelas apurações das denúncias;
- c. A Gerência de Controladoria e Compliance;
- d. O Assessor Jurídico;

## 2. Membros suplentes:

- e. O Vice-presidente da Unimed Regional Maringá;
- f. O Coordenador de Recursos Humanos;

Quando o assunto a ser tratado pelo comitê, for a respeito de um dos membros efetivos, este fará a declaração de conflito de interesses, através do RQ 25.87 – Declaração de Conflito de Interesses, devendo ser substituído por um dos suplentes que não tenha envolvimento com o tema e na mesma linha hierárquica ou superior.

E outros convidados, caso haja necessidade de suporte técnico.

Além do Código de Conduta, é preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na cooperativa, que envolva atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado. Os treinamentos sobre o código são disponibilizados através de vídeo publicado na intranet sempre que o departamento de Gestão de Pessoas e Comitê de Conduta e Ética julgar necessário. É de responsabilidade do setor de Gestão de Pessoas disponibilizar e acompanhar os treinamentos sobre o Código de Conduta.

O código será entregue aos colaboradores pelo setor de gestão de pessoas, aos fornecedores pela área de compras, ao cooperados pela área de relacionamento com os cooperados, aos diretores e conselheiros pela secretaria e aos prestadores de serviços assistenciais pela área de rede, mediante assinatura no termo de compromisso.

É de responsabilidade do Comitê de Conduta e Ética fazer a revisão do código sempre que necessário ou a cada troca de diretoria na Unimed Regional Maringá, tal revisão poderá ser feita com consulta aos públicos de interesse do presente código.

Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas ou situações omissas, procure seu superior imediato ou Comitê de Conduta e Ética por meio do <https://www.contatoseguro.com.br/pt/unimedmaringa>



## TERMO DE COMPROMISSO

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta Unimed Regional Maringá, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo, sob pena de imposição de penalidade.

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 Regional Maringá ou com o meu superior imediato.

---

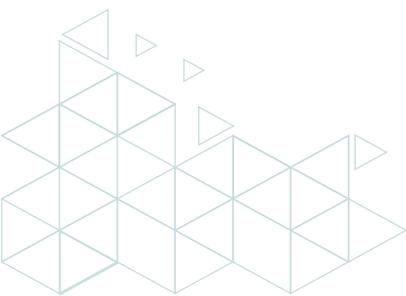
Nome completo

---

Data

---

Assinatura





## Administradores

Diretores e gestores da Unimed Regional Maringá.

## Acreditação

É um método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde.

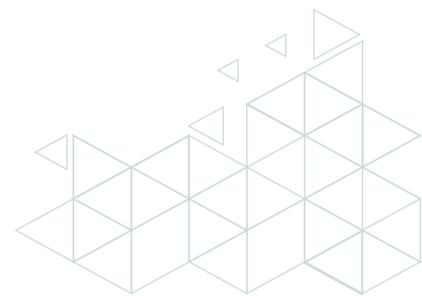
## Assédio moral

É toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.) que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. As condutas mais comuns, dentre outras, são:

- Instruções confusas e imprecisas ao colaborador
- Dificultar o trabalho
- Atribuir erros imaginários ao colaborador
- Exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes
- Sobrecarga de tarefas
- Ignorar a presença do colaborador ou não cumprimentá-lo ou, ainda, não lhe dirigir a palavra na frente dos outros, deliberadamente
- Fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto ao colaborador em público
- Impor horários injustificados
- Retirar-lhe, injustificadamente, os instrumentos de trabalho
- Agressão física ou verbal, quando estão sós o (a) assediador (a) e a vítima
- Revista vexatória
- Restrição ao uso de sanitários
- Ameaças
- Insultos
- Isolamento

## Assédio sexual

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





## Brindes, presentes, hospitalidade e favorecimento

São mercadorias que não constituam objeto normal da atividade da empresa, possuem finalidade específica de distribuição gratuita ao consumidor ou ao usuário final, objetivando promover a empresa ou o produto, em que a forma de contemplação é instantânea.

## Canais de comunicação sobre a gestão da ética

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

## Cargos de gestão

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

## CIASU

É a sigla do Centro Integrado de Assistência à Saúde Unimed, onde ficam alocados nossos recursos próprios: Pronto Atendimento Adulto e Infantil, Serviços de Atendimento Domiciliar, Centro de Oncologia, Ambulatório de Lesões e Estomias, SOS/Remoção, Clínicas de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia, Nutrição, Terapia Ocupacional e Terapias Especiais.

## 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.

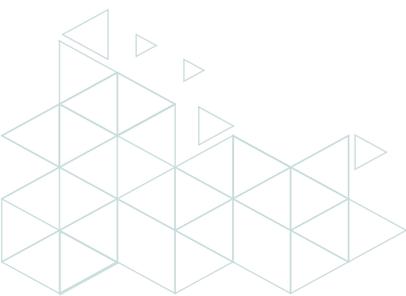
Em muitas ocasiões, o conflito de interesses ocorre devido a determinadas condutas, envolvimento pessoal e afetivo, relações de parentesco não declaradas, uso inadequado da posição ou por meio apenas da própria influência que o cooperado ou colaborador possui dentro da cooperativa.

## 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 dois grupos de agentes (corruptos e corruptores), cujo objetivo é a transferência de renda dentro da sociedade ou do fundo público para a realização de fins estritamente privados. Tal relação envolve a troca de favores entre os grupos de agentes e geralmente a remuneração dos corruptos ocorre com o uso de propina ou de qualquer tipo de payoff, prêmio ou recompensa.





## Extorsão

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

## Gestão da ética

Forma ou mecanismos utilizados para gerenciamento da ética dentro de uma organização, como Comitê de Conduta e Ética, canal de denúncias, plano de comunicação e treinamento.

## Governança

Sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, conselho de administração, diretoria e órgãos de controle.

## Princípios da Governança:

1. Transparência
2. Equidade
3. Prestação de contas
4. Responsabilidade corporativa

## Improbidade administrativa

Ato ilegal ou que entre em contradição com os princípios da administração pública, cometido por agente público no exercício de sua função ou por conta desta.

## Marca

É a representação simbólica de uma entidade, qualquer que seja, 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.

## Mídia

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

## Parceiros comerciais (administradoras e corretoras)

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

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

## Propina

O dinheiro recebido ou fornecido de forma ilícita, como suborno, num ato de corrupção.

## Redes sociais

Ou mídias sociais, são redes de relacionamento





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

## Rede prestadora de serviços de saúde

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

## Recursos próprios

Ou rede própria — recurso físico de propriedade da operadora ou de sociedade controlada pela operadora ou, ainda, de sociedade controladora da operadora conforme a RN ANS nº 275, 1º de novembro de 2011. Por exemplo: hospitais, laboratórios, centro de imagens etc.

**São recursos próprios da Unimed Regional Maringá:** Pronto Atendimento Adulto e Infantil, Serviço de Atendimento Domiciliar,

Centro de Oncologia, Ambulatório de Lesões e Estomias, Atenção Personalizada a Saúde, SOS, Núcleo Integrado de Neurodesenvolvimento Humanizado, Centro de Atenção à Saúde e Clínicas de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia, Nutrição, Terapia Ocupacional e Terapias Especiais.

## Saúde Suplementar

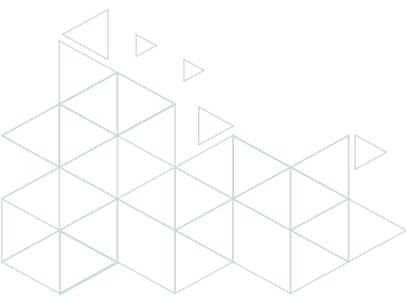
A saúde suplementar no Brasil é a atividade que envolve a operação de planos e seguros privados de assistência médica à saúde, referidos simplesmente como planos ou seguros de saúde.

## Sistema Unimed

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

## Suborno

Prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público ou profissional da iniciativa privada, quantidade de dinheiro ou quaisquer outros favores (desde uma garrafa de bebidas, joias, propriedades ou até hotel e avião em viagem de férias) para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.





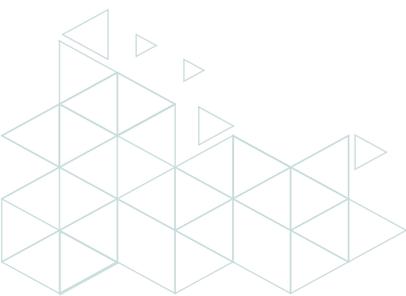
## Políticas da Unimed Regional Maringá:

MAN-GRC-001 Manual de Procedimentos de Compliance;  
MP-GRC-001 Processo Canal de Denúncias;  
MAN-RECOOP-001 Manual do Cooperado;  
NOF-GERAL-013 Comitê de Conduta e Ética;  
NOF-GERAL-017 Comitê de Privacidade e Proteção de Dados;  
POL-ASS-002 Política de Segurança do Paciente;  
POL-ASS-003 Política de Consentimento Informado e Esclarecido;  
POL-ASS-004 Política de Cuidados Paliativos e Terminalidade;  
POL-AUE-001 Política de Núcleo de OPME;  
POL-CFI-001 Política de Conflito de Interesses;  
POL-COI-001 Política Comunicação Institucional;  
POL-CML-001 Política de Autorizações de Comercialização;  
POL-CML-002 Política de Risco de Crédito relacionados à contratação de planos;  
POL-CON-001 Política de Custos Institucional;  
POL-CON-002 Política de Orçamento Administrativo;  
POL-CON-003 Política de Patrimônio;  
POL-CON-004 Política de Controles Contábeis;  
POL-FIN-001 Política de Crédito Financeiro;  
POL-FIN-002 Política e Diretrizes de Aplicações Financeiras;  
POL-GEA-001 Política Gestão Ambiental;  
POL-GDE-001 Política do Escritório de Projetos;  
POL-GEP-001 Política Gestão de Pessoas;  
POL-GEP-002 Política de Programa de Saúde do Trabalhador;  
POL-GRI-001 Política de Gestão de Risco;  
POL-GRC-002 Política de Programa de Integridade;  
POL-GRC-003 Política de Controles Internos;  
POL-GRC-004 Sustentabilidade Assinada;  
POL-GRC-005 Auditoria Interna de Controles, Riscos e Compliance;  
POL-GRC-006 Política do Canal de Denúncias Publicada;  
POL-IT-001 Política de Tecnologia da Informação;  
POL-IT-002 Política de Backup;  
POL-IT-004 Política de Controle da Qualidade dos Dados;  
POL-NAS-001 Política de Princípios e Diretrizes do Núcleo de Atenção à Saúde;





POL-PCN-001 Plano de Continuidade de Negócios;  
POL-PPD-001 Proteção de Dados Pessoais;  
POL-PPD-002 Manuseio de Dados Pessoais;  
POL-PPD-003 Compartilhamento de Dados Pessoais;  
POL-QUA-001 Política Gestão da Qualidade;  
POL-SUP-001 Política de Avaliação de Fornecedores;  
POL-SI-001 Política Segurança da Informação;  
POL-SUP-002 Política de Terceirização de Serviços;  
POL-SUP-003 Política de Gestão de Terceiros;  
POL-SUP-004 Política de Compras;  
POP-PPD-001 Resposta a Incidentes de violação de Dados Pessoais;  
POP-PPD-002 Preenchimento Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais;  
POP-PPD-004 Uso e Gestão de Consentimento em Tratamento de Dados Pessoais;  
PRO-PPD-001 Classificação de Informações;  
PRO-PPD-002 Privacy By Design;  
RQ 22.50 Matriz de Risco Corporativo;  
RQ 24.77 Termo de Confidencialidade e Sigilo;  
RQ 24.80 Termo de Compromisso e Confidencialidade;  
RQ 25.39 Avaliação de Legítimo Interesse;  
RQ 25.40 Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais;  
RQ 25.42 Análise de Terceiros (Due Diligence);  
RQ 25.43 Matriz de Temporalidade de Retenção de Dados Pessoais;  
RQ 25.87 Declaração de Conflito de Interesses;  
RQ 25.94 Compliance Termo de Sigilo e Confidencialidade;  
\\unimedmga.com.br\documentos\TasyDOC\Políticas





**Unimed**   
Maringá

