ano 2023

Código de Conduta

vol. 04

Unimed
Centro-Oeste

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 6
1.1. OBJETIVO DESTE CÓDIGO 6
1.2. A QUEM SE APLICA ESTE CÓDIGO 6
1.3. COMPROMISSO COM A ÉTICA 7

2. PRINCÍPIOS NA GESTÃO DA COOPERATIVA 9
2.1. PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS 9
2.2 CONFLITO DE INTERESSE 9
2.3. ALTA GESTÃO DA COOPERATIVA 9
2.3.1. SÃO DEVERES DOS COOPERADOS 10
2.3.2. SÃO DEVERES DOS CONSELHEIROS, DIRIGENTES E GERÊNCIA 10
2.3.3. SÃO DEVERES DA UNIMED CENTRO-OESTE PARA COM OS COLABORADORES 12
2.4. REGISTROS DA COOPERATIVA 13

3. CONDUTAS EM NOSSOS RELACIONAMENTOS INSTITUCIONAIS 15
3.1. RELAÇÕES COM COOPERADOS 15
3.2. RELAÇÕES COM FORNECEDORES, PRESTADORES E PARCEIROS 15
3.3. RELAÇÕES COM CONCORRENTES 17
3.4. RELAÇÕES COMERCIAIS E PUBLICIDADE / PATROCÍNIOS 18
3.5. RELAÇÕES DE AUDITORIA MÉDICA 19

4. CONDUTAS E BOAS PRÁTICAS EM NOSSAS RELAÇÕES COM OS CLIENTES 21
4.1. CONDUTAS E BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE 21
4.2. BOAS PRÁTICAS NA APARÊNCIA PESSOAL 23
4.2.1. ORIENTAÇÕES PARA O USO DO UNIFORME 23
4.2.2. ORIENTAÇÕES DA UNIMED DO BRASIL 25

5. RELAÇÕES E AMBIENTE DE TRABALHO SAUDÁVEIS 29
5.1. SÃO DEVERES DE TODOS OS COLABORADORES 29
5.2. RELAÇÕES FAMILIARES E AFETIVAS NO AMBIENTE DE TRABALHO 32
5.3. RESPEITO, PREVENÇÃO AO ASSÉDIO E AO ABUSO DE PODER 33
5.3.1. ASSÉDIO MORAL 33
5.3.2. ASSÉDIO RELIGIOSO 35
5.3.3. ASSÉDIO SEXUAL 35
5.3.4. ABUSO DE PODER 37
5.4. UTILIZAÇÃO DE INTERNET E REDES SOCIAIS 38
5.5. CONDUTAS NÃO ACEITÁVEIS 39

6. RELAÇÕES COM O PODER PÚBLICO E LEI ANTICORRUPÇÃO 42

7. GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E BOAS PRÁTICAS 44
7.1. ATUALIZAÇÃO DO CÓDIGO 44

7.2. COMO FUNCIONA O COMITÊ DE ÉTICA? 44
7.3. VIOLAÇÃO DO CÓDIGO 45

8. TERMO DE COMPROMISSO 48

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS 50

10. REFERÊNCIAS 51

11. MEMBROS DO COMITÊ DE ÉTICA 52

12. TERMO DE COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E BOAS PRÁTICAS 53

Cap.01

INTRODUÇÃO

Unimed
Centro-Oeste

1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO DESTE CÓDIGO

O objetivo deste código é fornecer diretrizes para nos ajudar a manter os padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho e a definir o que é permitido. Ele deve nortear todas as relações profissionais e ser reflexo de nossas condutas e ações no ambiente, apoiando o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes.

Participamos dessas relações no momento em que aceitamos fazer parte do Sistema Unimed e por isso devemos assumir tal responsabilidade.

Este Código deve ser incorporado naturalmente nas nossas relações profissionais e por isso, a partir do momento que tomamos conhecimento deste documento, ele passa a ser também de responsabilidade individual.

1.2. A QUEM SE APLICA ESTE CÓDIGO

Este documento deve nortear condutas profissionais e pessoais dos Conselhos Sociais da Cooperativa, Diretoria Executiva, Cooperados e todos os trabalhadores da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios (CLT e contratados temporariamente). Ele deve ser divulgado aos púbicos interessados, que devem zelar pelo seu cumprimento.

1.3. COMPROMISSO COM A ÉTICA

Espera-se que, após divulgar este guia orientador, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui colocadas. Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações éticas comportamentais devido à complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure um dos membros do Comitê de Ética, que poderá te orientar ou buscar respostas com outros profissionais da empresa.

É inaceitável não buscar o esclarecimento de dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com o Código. Assim como todos fazem parte do Sistema cooperativo, é compartilhada a responsabilidade pela aplicabilidade e gestão do Código de Conduta Ética.

Cap.02

PRINCÍPIOS NA GESTÃO DA COOPERATIVA

Unimed
Centro-Oeste

2. PRINCÍPIOS NA GESTÃO DA COOPERATIVA

2.1. PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS

Missão

Disponibilizar serviços de saúde, atendendo aos anseios dos cooperados, colaboradores e prestadores de serviços, sempre com foco na excelência e buscando a satisfação plena dos nossos clientes.

Visão

Ser referência em saúde em nossa área de ação, com foco no cliente e no cooperado, com sustentabilidade.

Valores

- **Cooperação**
- **Transparência**
- **Igualdade**
- **Solidariedade**
- **Integridade**
- **Ética**
- **Responsabilidade Social e Ambiental**

2.2. CONFLITO DE INTERESSE

O conflito de interesse surge quando há possibilidade de algum integrante do público a quem se aplica este Código, agir com base nos interesses próprios e não da empresa.

Ou seja, quando os interesses pessoais são impasses para o desempenho das atividades de maneira imparcial.

A Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios esperam que a atuação das partes seja sempre buscando a prevenção do conflito de interesse. Devemos ter a capacidade de discernir qualquer associação ou atividade que possam levar a um conflito real ou a de um potencial conflito, tendo como base as condutas não aceitáveis e os demais itens mencionados no decorrer do Código.

2.3. ALTA GESTÃO DA COOPERATIVA

Embora interdependentes, cada Unimed tem sua autonomia e atua com base em seu Estatuto Social e composição administrativa própria.

A organização e a distribuição dos cooperados que realizam tarefas administrativas dentro da cooperativa consistem em atividades que compõem o papel dos Conselhos Administrativo, Fiscal e Técnico Disciplinar. Estes, juntamente com a Diretoria Executiva, representam toda a classe de médicos cooperados e direcionam sua prática em prol de uma governança transparente e de reporte claro para os membros societários, seus companheiros médicos.

Com papel significativo nos trabalhos da cooperativa, os dirigentes e gerência devem utilizar este Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo e transparente frente a todos os envolvidos.

2.3.1. São deveres dos Cooperados

- Participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, em situações previstas no Estatuto Social, Regimento Interno e Lei 5764/71, com base em orientações e informações técnicas claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação adequados da cooperativa.

- Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los na busca por melhorias contínuas.

- Zelar pela qualidade na assistência prestada ao cliente, tendo como princípios a atenção integral, dentro da ética, legalidade e preceitos morais.

2.3.2. São deveres dos Conselheiros, Dirigentes e Gerência

- Tomar decisões, baseadas na filosofia cooperativista, tendo como objetivo tornar a Unimed Centro-Oeste um modelo de assistência médica, atingindo uma parcela cada vez maior da população, com qualidade e sustentabilidade.

- Ter o compromisso de zelar pelos valores e imagem da instituição, mantendo postura compatível com esses valores e atuar em defesa dos interesses dos clientes e da Empresa.

- Buscar o desenvolvimento da Unimed Centro-Oeste, tendo como base os nossos princípios organizacionais, com a confiança de que as ações são guiadas pelos mais elevados

padrões éticos e respeito à legalidade.

- Tomar decisões sempre com base no Regimento Interno e Estatuto Social vigentes, bem como as leis e normas que regem as Cooperativas e Operadoras de Plano de Saúde.

- Administrar a Unimed Centro-Oeste e seus Recursos Próprios de forma comprometida com as comunidades onde operamos, consciente da responsabilidade social e empresarial.

- Tratar os colaboradores da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios com respeito e dignidade, evitando conversas e situações de caráter não profissional, principalmente na presença de clientes.

- Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes, internos ou externos.

2.3.3. São deveres da Unimed Centro-Oeste para com os colaboradores

- Agir sempre com respeito à privacidade e dignidade de seus colaboradores. Obter e manter somente os dados pessoais dos colaboradores que sejam exigidos por lei. O acesso a tais informações será restrito internamente àqueles com necessidade justificada ou ao próprio colaborador.

- Estar comprometida em fornecer aos seus colaboradores um ambiente de trabalho sem riscos conhecidos de

segurança e saúde, livre de discriminação, perseguições ou comportamento pessoal não condizentes com o clima de trabalho produtivo.

- Reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada colaborador.

- Não admitir nenhuma decisão que afete a carreira profissional do subordinado baseada apenas em relacionamento pessoal. Esta política se aplica em todos os âmbitos da relação de emprego, incluindo a admissão de novos colaboradores, promoções, seleção para programas de treinamento, administração salarial e programas de benefícios.

- Oferecer igualdade de oportunidades independente de raça, religião, cor, origem, idade, sexo, gênero, orientação sexual, classe social, incapacidade física ou outros fatores não relacionados aos interesses profissionais.

- Incentivar sempre o autodesenvolvimento de seus colboradores através de capacitações para busca da melhoria e expansão de aptidões relacionadas com o trabalho.

2.4. REGISTROS DA COOPERATIVA

As transações comerciais/financeiras da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios devem ser devidamente autorizadas e registradas com exatidão nos livros de registros da

Cooperativa, de acordo com as práticas contábeis e conforme determina a Agência Nacional de Saúde Suplementar.

É política da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios comunicar ao Conselho Fiscal sobre quaisquer erros de escrituração contábil e corrigi-los prontamente através de mecanismos previstos no CPC (Comitê de Pronunciamentos Contábeis) e normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Não se deve, em hipótese alguma, estabelecer ou manter, para quaisquer objetivos, fundo de caixa ou outros bens secretos não registrados.

Cap.03

RELAÇÕES COM CONCORRENTES

Unimed
Centro-Oeste

3. CONDUTAS EM NOSSOS RELACIONAMENTOS INSTITUCIONAIS

3.1. RELAÇÕES COM COOPERADOS

O relacionamento da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios com seus cooperados deve basear-se na comunicação precisa, transparente e oportuna de informações que lhes permitam acompanhar as atividades e a performance da Cooperativa.

A direção da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios deve estar comprometida em proporcionar uma remuneração justa aos seus cooperados, com valorização do seu capital social integralizado na cooperativa, através da utilização prudente e sustentável dos recursos financeiros da mesma, sempre observando os mais altos padrões de conduta legal e ética em todas as negociações comerciais.

3.2. RELAÇÕES COM FORNECEDORES, PRESTADORES E PARCEIROS

A política de contratação de serviços e de compras de suprimentos deve ser baseada em critérios técnicos e nas necessidades da empresa, no seu respectivo mérito, devendo ser conduzida dentro dos princípios concorrenciais, qualidade e preço, conforme determina o Regimento Interno.

Os fornecedores, prestadores e representantes comerciais devem ser tratados com justiça, integridade e sem discriminação.

Devem ser evitados negócios com fornecedores e prestadores de reputação duvidosa.

Quando for necessário contratar serviços individuais ou empresas especializadas para suporte na administração, os contratados devem atuar em nome da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios de forma consistente com os padrões de conduta aplicáveis aos nossos colaboradores.

Na contratação de Prestadores de Serviços na área de saúde deve-se ter aprovação da Diretoria Executiva e deverá ser feita avaliação da qualidade e condições do serviço contratado, pelo setor de Auditoria Médica.
Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial, por isso deve-se estabelecer normas para que essa prática não influencie em decisões e favorecimentos indevidos. Assim, todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas, desde que:

- Seja de caráter simbólico e não financeiro.

- Não ultrapasse o valor de 50% do salário mínimo. Para brindes ou presentes acima desse valor deve ser levado a alta gestão para definir o destino do mesmo.

- Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagens pessoais.

- Descontos em serviços sejam revertidos a Unimed e não incorporados pelo recebedor.

- Convites ou inscrições de eventos de interesse da Unimed, sejam comunicados ao RH para que dê o tratamento e destinação adequados.

- Brindes e premiações ganhos em situações que representem a organização, seja por sorteio ou por participação, pertencem à Unimed, que pode buscar formas para promover a destinação por meio democrático.

- Brindes ganhos por meio de sorteios (nominal) em eventos internos e externos ligados a Unimed fiquem com o recebedor (itens de uso pessoal como celulares, tabletes, eletrodomésticos, eletrônicos e afins), desde que não sejam decorrentes de cupons/direitos, ou similares, obtidos por negociações da própria Unimed. Prêmios como veículos, viagens e afins, pertencem a empresa, que pode buscar formas para promover a destinação por meio democrático.

3.3. RELAÇÕES COM CONCORRENTES

O relacionamento com a concorrência deve ser respeitoso, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos.

Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente.

Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral.

Não são recomendadas condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed ou parecer violações da legislação vigente.

É terminantemente proibido fornecer informações de propriedade da Unimed a concorrentes, sob pena de aplicação das sansões legais cabíveis.

3.4. RELAÇÕES COMERCIAIS E PUBLICIDADE / PATROCÍNIOS

A Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios competirá em um mercado de plano de saúde com base sempre no mérito de seus produtos e serviços, em hipótese alguma deverá ser realizada publicidade enganosa, abusiva ou escandalosa, uma vez que a Unimed terá toda responsabilidade nesta escolha.

As práticas de marketing e venda devem ser baseadas na superioridade de seus produtos, ao fazer comparações com a concorrência, deve-se tomar cuidado para evitar rebaixar um concorrente através de declarações inexatas.

Ao investir em patrocínio, deve-se buscar a exposição da marca, associando sempre em ações que valorizem e transmitem credibilidade à sociedade, de acordo com as diretrizes da Unimed.

Deve-se evitar participar de eventos polêmicos tais como: temas que envolvam preconceitos e que desafiem os padrões éticos sociais correntes. Assim como patrocinar políticos, artistas, entidades religiosas e patrocínios de interesse

pessoal, como beneficiar parentesco, amizade e uso do cargo da cooperativa. Os casos duvidosos deverão ser apreciados pela Diretoria executiva.

O compartilhamento de informações e publicações nas Redes sociais devem ser apenas com material oficial produzido pela Unimed Centro-Oeste e/ou Sistema Unimed com devida autorização do Marketing.

3.5. RELAÇÕES DE AUDITORIA MÉDICA

A Auditoria Médica não deve ser vista como mero instrumento fiscalizador. Ela deve ser mais abrangente, deve criar e implantar normas que permitem o contínuo aperfeiçoamento do sistema, determinando parâmetros nos setores de contas médicas e hospitalares. Ela deve funcionar como uma ferramenta na racionalização dos custos, sem prejuízo na efetividade e qualidade do atendimento de nossos clientes.

O Auditor deve atuar com imparcialidade na conduta de seus trabalhos, seguindo os parâmetros técnicos e legais.

É fundamental que o auditor tenha um bom relacionamento com os cooperados e prestadores, na compreensão das dúvidas de procedimentos solicitados, na discordância de tabelas referenciadas.

Cap.04

CONDUTAS E BOAS PRÁTICAS EM NOSSAS RELAÇÕES COM OS CLIENTES

Unimed
Centro-Oeste

4. CONDUTAS E BOAS PRÁTICAS EM NOSSAS RELAÇÕES COM OS CLIENTES

Os clientes Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios, devem ser atendidos com cortesia, eficiência, com uma comunicação clara e objetiva, obtendo respostas às suas solicitações, de forma adequada e nos prazos pré estabelecidos.

Os Diretores e colaboradores devem ter o compromisso com a satisfação de nossos clientes, refletindo respeito aos seus direitos e buscando por soluções que atendam seus interesses, sempre em consonância com os objetivos de desenvolvimento e rentabilidade da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios. Além disso, devem repudiar qualquer atitude guiada por preconceitos relacionados a raça, religião, cor, origem, idade, sexo, gênero, orientação sexual, classe social, incapacidade física ou outros fatores e quaisquer outras formas de discriminação no atendimento aos clientes Unimed.

A nossa principal responsabilidade é com aqueles que utilizam nossos serviços, estando comprometidos em fornecer planos que atendam às necessidades de nossos clientes.

4.1. CONDUTAS E BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

O bom atendimento aos clientes e o fornecimento de serviços com padrão de qualidade são aspectos de fundamental importância para sustentabilidade da organização. Assim sendo, devemos:

- Atender os clientes com profissionalismo, competência e presteza, sempre estabelecendo um bom vínculo com os mesmos.

- Tratar os clientes pelo nome e de forma individualizada, com cordialidade.

- Tratar as informações recebidas dos clientes de forma confidencial.

- O tom de voz deve ser adequado ao ambiente, ao cliente e ao contexto, evitando tons muito baixos ou muito altos, que possam constranger o cliente.

- Usar termos como "um momento" ou "um instante" ao invés de "um minuto".

- Evitar gerundismo, como:
"vou estar verificando" = "verificarei" ou "vou verificar";
"vou estar entrando em contato" = "entrarei em contato";
"vou estar transferindo sua solicitação" = "irei transferir sua solicitação".

- Diante de um cliente exaltado, em primeiro lugar, deve-se mostrar empatia, manter a calma e o tom de voz equilibrado, demonstrar segurança e conhecimento das informações que serão expostas ao mesmo. Em caso de dúvidas, deve-se consultar o superior imediato.

- Priorize o atendimento do cliente presencial ao atendimento telefônico. Caso um colega próximo não puder

atender a ligação, atenda a chamada, informe que a pessoa não está disponível e coloque-se a disposição. Lembre-se de transmitir o recado.

- Forma de atender as ligações: ligações externas devem ser atendidas com "Empresa, nome e saudação". Ligações internas devem ser atendidas com "Área, nome e saudação".

- No atendimento telefônico, interno ou externo, procure atender até o quarto toque.

- Responda seus e-mails no mesmo dia, no mais tardar no dia seguinte, mesmo que seja apenas para confirmar o recebimento. É importante que adote mensagens automáticas durante períodos de ausências, e direcione outras alternativas de contato. Siga as regras da Política de TI e padrões de assinatura da Cooperativa.

4.2. BOAS PRÁTICAS NA APARÊNCIA PESSOAL

Sua aparência é seu cartão de visita. A boa aparência do colaborador reflete a imagem da empresa. Por tanto, esteja atento a sua higiene pessoal.
Cuide-se, vista-se de forma discreta e adequada às situações. Não peque pelo excesso.

4.2.1. Orientações para o uso do uniforme

Com o objetivo de harmonizar a aparência de toda a equipe Unimed é fundamental que o figurino de cada colaborador siga as diretrizes apresentadas.

O uso do uniforme e crachá é obrigatório nas dependências da empresa durante todo o horário de trabalho do colaborador. Quando não for possível seu uso devido ao tempo de experiência (quando o uniforme oficial ainda não foi confeccionado), ou outro motivo com justificativa aceitável, devem ser usadas roupas discretas (cores neutras como branco, preto, bege, cinza); sendo evitado o uso de roupas decotadas e transparentes.

O uniforme fornecido pela Unimed para os colaboradores é composto por:

Setores Administrativos da Sede, Atendimento Unimed 24h, Atendimento Laboratório e Farmácia

- Camisa/Blusa social
- Calça

Aprendiz e estagiários

- Camisa/Blusa de malha

Área técnica Laboratório / Assistencial Clínica Integrada

- Camisa/Blusa de malha
- Calça
- Jaleco

Área de enfermagem e Higienização – Unimed 24h e Higienização Clínica Integrada

- Conjunto "Pijama"
- Avental

Serviços gerais – Sede

- Blusa de malha

- Avental

Corpo Clínico Unimed24h
- Conjunto "Pijama"
- Jaleco Branco

Nenhum colaborador deverá substituir o uso das peças obrigatórias citadas acima por outras, com exceção do Gerente Geral, Gestor de Mercado e Coordenador Jurídico.

Gerente Geral
- Uso do Blazer durante atendimentos a públicos externos
- Uso de terno e gravata em ocasiões formais (representar a Unimed em eventos e reuniões executivas)

Gestor de mercado
- Uso de Terno feminino em atendimento externo ao cliente

Coordenador Jurídico
- Uso de Terno feminino em audiências, ou situações que representem a Unimed Centro-Oeste externamente.

4.2.2. Orientações da Unimed do Brasil

A Unimed do Brasil entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos, de acordo com as diretrizes e as recomendações locais de cada Unimed.

Além disso, orienta:

Aparência e acessórios

Em geral, não se deve ter aparência ou usar acessórios que chamem a atenção ou que sejam exagerados.
Além disso, deve-se se atentar a seguintes orientações:

- **Manter higiene corporal e oral;**
- **Evitar perfumes fortes e misturas de fragrâncias;**
- **Manter os cabelos limpos, penteados e em cores na turais;**
- **Vestir somente lingerie discreta, sem transparecer;**
- **Usar maquiagem moderada;**
- **Unhas bem cuidadas e discretas;**
- **Barbas bem aparadas;**
- **Óculos discretos;**
- **Usar somente brincos e colares discretos;***
- **Somente relógios e pulseiras discretas;***

*Itens permitidos apenas em áreas sem riscos biológicos.

*Para áreas com riscos biológicos, como o Laboratório e Unimed 24h, possuem algumas normas específicas de segurança que deverão ser consideradas, respeitando ao máximo possível das orientações acima.

Calçados (orientação)

• Sapato preto ou de cores discretas (evitar calçados como tênis ou rasteirinhas de cores vibrantes / fluorescentes - Rosa, Laranja, Verde, estampas de animais ou florais);

• Sandália ou sapatilha preta, preferencialmente, ou de cores discretas;

• Para a área de enfermagem, deve-se usar sapato branco (manter sempre limpo).

Proibido!
Substituir as peças de uniforme obrigatório por outras peças;
Adornos ao uniforme (como broches, medalhas, pins) que não sejam fornecidos pela empresa;
Acessórios desportivos;
Gorro, boné e chapéu.

Cap.05

RELAÇÕES E AMBIENTE DE TRABALHO SAUDÁVEIS

Unimed
Centro-Oeste

5. RELAÇÕES E AMBIENTE DE TRABALHO SAUDÁVEIS

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.

O colaborador quando em cargo de gestão é responsável por pessoas e processos, tem papel preponderante na disseminação e na aplicação do Código de Conduta e deve criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

5.1. SÃO DEVERES DE TODOS OS COLABORADORES

- Atuar sempre em defesa dos melhores interesses da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios, mantendo sigilo sobre os negócios, operações e registros da Cooperativa, assim como as informações de nossos clientes e da Unimed.

- Defender os interesses da Cooperativa, com confiança nos padrões de atuação da nossa empresa e observar sempre os mais elevados princípios éticos e o respeito às leis, as normas e os contratos existentes.

- Relacionar no ambiente de trabalho pautando-se na cortesia e respeito. Colaborar para que predomine o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores da Cooperativa e a busca por resultados.

- Atender aos nossos clientes de acordo com as condutas citadas no item “condutas nas relações com o cliente”.

- Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes, internos ou externos.

- Zelar e se responsabilizar pelo uso e proteção dos patrimônios da Empresa, tais como suas dependências, equipamentos, mobiliário e veículos.

- Cuidar das propriedades intelectuais da Unimed, como textos, relatórios, pareceres, softwares e qualquer outro material desenvolvido na empresa, pois são de propriedade da Unimed e só devem ser cedidos a quem de direito.

- Ter atenção constante em suas tarefas diárias, e criticá-las sempre, procurando as melhores alternativas e sugerindo mudanças, visando aprimorar a qualidade do trabalho, buscando sempre os melhores resultados para nossa Cooperativa.

- Tratar os Diretores, Cooperados e colegas de trabalho com respeito e dignidade, evitando conversas e situações de caráter não profissional, principalmente na presença de clientes.

- O uso do uniforme é obrigatório e deve seguir as orientações citadas no item de “boas práticas na aparência pessoal”.

- Usar os Equipamentos de Proteção Individual conforme normas e protocolos e manter a regularidade dos exames periódicos e seus complementares conforme indicado nos documentos de saúde e segurança do trabalho – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR).

- Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed ou fornecer materiais e informações para terceiros apenas com autorização e acompanhamento do responsável da área.

- Comunicar ao superior imediato ou ao TI qualquer incidente relacionado à segurança de informações, conforme política estabelecida, que for identificado nos perímetros da empresa, para que possam ser tomadas as devidas providências.

- Respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados pessoais (LGPD) de todos os envolvidos na execução de nossas atividades profissionais.

- Ter atenção com os dados inseridos no sistema, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da empresa.

- Respeitar e acolher de forma humanizada as pessoas com qualquer tipo de deficiência, física ou intelectual.

- Zelar pela imagem da empresa dentro e fora das dependências, atentando-se para o uso do uniforme e do crachá em situações e/ou momentos fora do horário de

trabalho.

- Utilizar o celular particular no horário de trabalho e nas dependências da empresa, somente para ligações de emergência ou quando o mesmo é utilizado como ferramenta de trabalho. Durante o atendimento ao cliente, está terminantemente proibido o uso do celular, que deverá ficar desligado.

- Respeitar o intervalo de lanche concedido pela empresa, sendo no máximo 10 minutos em cada intervalo (manhã e tarde).

A Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios espera que todos os colaboradores tenham uma conduta compatível com os valores e objetivos da Empresa.

5.2. RELAÇÕES FAMILIARES E AFINIDADES NO AMBIENTE DE TRABALHO

Respeitamos a privacidade e os relacionamentos pessoais de nossos colaboradores. Contudo, de modo a garantir a transparência e a impessoalidade no desenvolvimento de nossas ações e prevenir possíveis favorecimentos, é vedada a contratação para cargos efetivos, de parentes de até 3º grau, pessoas que possuem relação de afinidade ou envolvimento amoroso com membros da alta administração, conselheiros e colaboradores, de modo a evitar qualquer tipo de conflitos de interesse, como também consta na Política de Conflito de Interesses.

A vedação não abrange hipóteses em que a relação de

vínculo de parentesco e afinidade se configura depois do vínculo empregatício, desde que, nestes casos, não haja prejuízo ao desenvolvimento das atividades laborais.

O RH deve ser informado previamente destas situações de relacionamento, sendo amorosos, afinidade ou de parentesco, que possam causar conflitos ou influenciar em interesses pessoais, nas atribuições ou decisões dos profissionais envolvidos.

Os envolvidos devem manter o profissionalismo dentro das dependências da empresa, evitando situações que possam ir contra as diretrizes da mesma.

DÚVIDAS FREQUENTES:

Quais são os graus de parentesco?
Os grau de Parentesco de acordo com o Código Civil, artigos 1594 e 1595 são:
Parentesco de 1º grau: pai, mãe, cônjuge, companheiro, filhos, enteados e sogros.
Parentesco de 2º grau: irmãos, cunhados, avós e netos.
Parentesco de 3º grau: tios, sobrinhos, bisavós e bisnetos.
Parentesco de 4º grau: primos, trisavós, trinetos, tios-avôs e sobrinhos-netos.

Qual a diferença entre relação de afinidade e envolvimento amorosos?
A Relação de afinidade são vínculos originados a partir de uma relação matrimonial ou união estável, tais como sogro, sogra, genro, nora, padrasto, madrasta, enteado ou cunhado.

Já o envolvimento amoroso é o envolvimento íntimo entre duas pessoas, mesmo que privado e sem coabitação.

5.3. RESPEITO, PREVENÇÃO AO ASSÉDIO E AO ABUSO DE PODER

Diferenças de opinião e de ideias são comuns e fazem parte de qualquer relação humana.

Um conflito saudável envolve ouvir o outro e respeitá-lo mesmo quando há divergências, construindo relações onde todas as pessoas têm espaço para se expressar sem ofensas.

Quando as diferenças de opinião não são tratadas adequadamente, conflitos podem se tornar situações extremas, dando espaço para assédios e abusos de poder.

Para promover ambientes de trabalho respeitosos, não toleramos comportamentos ofensivos, intimidadores ou hostis, que possam caracterizar situações de constrangimento, desrespeito, abuso de poder e assédio, independentemente de relação hierárquica.

5.3.1. Assédio moral

O assédio moral é um processo extremo de hostilização no ambiente de trabalho. É identificado pela ocorrência de situações constrangedoras graves e pela continuidade destas no decorrer do tempo. Por ser uma situação de violência psicológica extrema, geralmente é acompanhado da vivência

intensa de humilhação e constrangimento que afetam a dignidade da pessoa.

Conflitos pontuais, ainda que sejam ríspidos, não podem ser considerados assédio moral, mas também devem ser relatados e acompanhados.

O assédio moral se caracteriza pela perseguição (ação) ou pelo isolamento (omissão), por comportamentos insistentes, ofensivos e rudes, evidentes ou sutis, expressos em palavras, gestos, mensagens escritas ou por procedimentos gerenciais e organizacionais. Pode tanto ser praticado pelo superior imediato como por colegas de trabalho, independente da hierarquia.

Exemplos de situações que podem estar presentes em casos de assédio moral:

> Usar, com frequência, palavras ofensivas e formas hostis de se dirigir às pessoas (como tom de voz alto e rude) para intimidar;

> Fazer ameaças de demissão;

> Aplicar sobrecarga de trabalho acompanhada de inadequadas condições de realização das tarefas e de cobranças exageradas e constantes de produtividade;

> Divulgar resultados negativos da pessoa ou do grupo para que todos vejam, causando humilhação e vergonha;

> Atribuir apelidos jocosos às pessoas; causando humilhação e vergonha;

> Realizar perguntas insistentes sobre a vida pessoal ou invadir a privacidade, violando e-mails, arquivos e ligações telefônicas.

5.3.2. Assédio religioso

O assédio religioso é um tipo de assédio moral que ocorre quando, no ambiente de trabalho, há constrangimento causado pela imposição de crença religiosa de maneira reiterada e prolongada. Este tipo de assédio fere a liberdade de crença prevista na Constituição Brasileira.

Exemplos de situações de assédio religioso:
> Insistência de conversão de uma ou mais pessoas a determinada religião;
> Insistência ou imposição de obrigatoriedade para participação em eventos religiosos;
> Discriminação por meio de exclusão de atividades profissionais em virtude de crença ou religião.

5.3.3. Assédio sexual

Situações de assédio sexual ocorrem por atos, insinuações, contatos físicos forçados e convites impertinentes com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente de sua condição inerente ao exercício do emprego, cargo ou função.

Para que seja identificada a prática do assédio sexual, não há necessidade de contato físico entre os envolvidos. Ainda que a situação não configure legalmente a hipótese de assédio sexual, a conduta inadequada pode caracterizar desrespeito grave, constrangimento ilegal e, até mesmo, crime de estupro (de acordo com o Código Penal Brasileiro, em seu artigo 213 na redação dada pela Lei nº 12.015, de 2009). Por isso, o relacionamento deve ser respeitoso em qualquer tipo de relação

profissional, seja de clientes, fornecedores, colaboradores, gestores, cooperados, entre outros, independentemente da relação hierárquica.

Exemplos de situações que podem estar presentes em casos de assédio sexual:

> "Cantadas" ou insinuações constantes, de cunho sexual ou sensual, sem que a vítima deseje;

> Carícias e abordagem maliciosa de conotação sexual;

> Intimidação, represálias, ameaça de demissão, recusa de promoção ou outras injustiças associadas à negação de convite de natureza sexual;

> Comentários e piadas de natureza sexual.

DÚVIDAS FREQUENTES:

Então não é permitido convidar outro colaborador(a) para sair?

Nada impede que colaboradores se relacionem em suas vidas privadas. Mas devemos lembrar que um convite íntimo tem duas possibilidades de resposta: sim ou não. Se você receber um "não", insistir e passar a constranger a(o) colega, esta conduta pode ser considerada assédio sexual.

Só existe assédio sexual de homens contra mulheres?

Não. Pode haver assédio praticado por homens contra mulheres, mulheres contra homens, homens contra homens e mulheres contra mulheres. Contudo, de acordo com estatísticas sobre o tema, na grande maioria dos casos, o autor do crime é um homem e a vítima é uma mulher.

Sendo assim, o assédio sexual é uma forma de violência de gênero que prejudica gravemente a saúde mental, o desenvolvimento profissional e a vida de mulheres, principalmente.

5.3.4. Abuso de poder

Esse tipo de abuso é configurado pelo uso de poder de forma ilegal, coercitiva ou em desacordo com suas finalidades. Em outras palavras, abusa do poder aquele que usa de seus direitos de forma ilimitada, em prejuízo dos demais, podendo ocorrer nas relações internas, em situações decorrentes da subordinação, na relação de emprego, como também externamente, nas relações com stakeholders (partes interessadas), fornecedores, parceiros, entre outros.

Exemplos de situações de abuso de poder:

> Solicitar, em função do cargo ou posição hierárquica, atividades incompatíveis com a função de colegas ou colaboradores subordinados;

> Usar autoridade, notoriedade, influência ou posição hierárquica para obter vantagens pessoais e/ou profissionais, prejudicando ou não outros colegas;

>Deixar de compartilhar conhecimento ou utilizar informação profissional como forma de obter vantagem pessoal;

>Não caracteriza abuso de poder a cobrança pela realização de tarefas distribuídas e metas acordadas.

5.4. UTILIZAÇÃO DE INTERNET E REDES SOCIAIS

Para a Unimed, a reputação e a credibilidade são muito importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da organização como entidade sólida e confiável. A participação dos seus colaboradores na internet e mídias sociais afeta a

reputação e credibilidade da marca Unimed. Logo, alguns cuidados são essenciais:

- Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da Unimed e dos envolvidos, respeitando as normas da LGPD. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à empresa, envie e-mail para **marketing@unimed238.com.br**
- Atentar-se ao conteúdo que publica em seu perfil individual das redes sociais e se este conteúdo não vai contra as diretrizes de marca, principalmente se você afirmar vínculo de trabalho com o Sistema Unimed.
- Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho.
- Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico 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.
- 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.
- Compartilhar campanhas e postagens referentes à Unimed, somente as já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa.

5.5. CONDUTAS NÃO ACEITÁVEIS

- Usar seu cargo, função ou informações sobre negócios e assuntos da Cooperativa ou de seus clientes, para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros.

- Envolver-se em atividades particulares, não autorizadas, que interfiram no tempo de trabalho dedicado a empresa.
- Qualquer atitude que discrimine nossos colaboradores, clientes, fornecedores, cooperados e prestadores, em função de raça, religião, cor, origem, idade, sexo, gênero, orientação sexual, classe social, incapacidade física ou outros fatores não relacionados aos interesses comerciais da Unimed Centro-Oeste e Recursos Próprios.
- Evitar dar tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal.
- Aceitar, oferecer ou pedir, direta ou indiretamente, favores ou presentes de caráter pessoal, que resultem de relacionamento com a Unimed e que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.
- Participar direta ou indiretamente junto a concorrentes da Unimed Centro-Oeste (outra operadora de plano de saúde).
- Manifestar-se em nome da empresa quando não autorizado ou habilitado para tal.
- Não é permitido utilizar ou estar sob a influência de álcool, drogas ilícitas ou narcóticos, no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada à Unimed.
- Quaisquer atitudes que caracterizem algum tipo de assédio e/ou abuso de poder, ou em descumprimento deste Código.
- Utilizar internet, dispositivos particulares, mídias sociais no ambiente de trabalho para finalidades pessoais e sem a permissão do superior imediato ou da TI.

Cap.06

RELAÇÕES COM O PODER PÚBLICO

Unimed
Centro-Oeste

6. RELAÇÕES COM O PODER PÚBLICO

O compromisso com a sociedade é de atuar lado a lado com o poder público para construir um país próspero, justo e sustentável, mantendo um canal estruturado de relacionamento com todas as esferas do poder público, sendo os contatos estabelecidos de maneira formal e documentados com clareza e transparência, prezando pelo cumprimento da Lei de Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).

Não é permitido fazer uso das relações com o poder público, no exercício das atribuições, com a finalidade de obter benefícios pessoais. Portanto é dever coibir, denunciar e não executar quaisquer práticas ilícitas, tais como corrupção, suborno e tráfico de influência.

Cap.07

GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E BOAS PRÁTICAS

Unimed
Centro-Oeste

7. GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E BOAS PRÁTICAS

Além do documento Código de Conduta Ética e Boas Práticas, é preciso um trabalho contínuo de gestão de ética na organização, que envolva atividades e ferramentas, como Comitê de Ética, canal para denúncias, capacitações de colaboradores, dirigentes e cooperados, além de revisões periódicas de todo o material, para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado.

7.1. Atualização do Código

O Código de Conduta será revisado e atualizado periodicamente, sempre que necessário, em monitoramento contínuo, pelo Comitê de Ética e Compliance, de forma a incorporar sugestões e casos omissos, assim como dirimir polêmicas que se apresentarem ao longo de sua vigência.

As alterações deverão ser validadas previamente com as áreas internas diretamente envolvidas.

Todas as modificações serão divulgadas por meio das atividades de sensibilização e capacitações de reciclagem.

7.2. Como funciona o Comitê de Ética e Compliance?

O Comitê de Ética e Compliance possui caráter educacional, consultivo, orientador e fiscalizador, de forma autônoma, apreciando as sugestões, dúvidas e denúncias de forma colegiada e apresentando suas decisões à alta gestão

da empresa, para que tome as medidas pertinentes quando há violação ou não conformidade às normas.

A composição do Comitê está especificada neste documento e no Regulamento Interno do Comitê de ética e ambos serão amplamente divulgados.

Compete ao Comitê de Ética e Compliance sugerir ações voltadas para o fortalecimento e o desenvolvimento da consciência e da conduta ética na Unimed, trabalhando pela construção e aprimoramento de um programa de compliance efetivo.

Compete também ao Comitê de Ética e Compliance, mediante manifestações do Canal de Atendimento do Código de Conduta ética, esclarecer dúvidas de interpretação e averiguar denúncias sobre fatos que possam configurar situação de desrespeito ao Código de Conduta ética ou outros normativos, sempre que solicitado.

Nos casos de denúncia, o Comitê de Ética e Compliance decidirá fundamentadamente se houve ou não violação às normas e comunicará sua decisão à alta gestão da Unimed Centro-Oeste, via relatório interno confidencial, para que tomem as medidas cabíveis. Tais medidas devem ser suficientes para interromper as irregularidades e evitar ou remediar os danos subsequentes.

7.3. Violação do Código

A violação deste Código, pode acarretar não só

consequências jurídicas de acordo com o fato ou ato ocorrido, como também comprometer a reputação do Sistema Unimed. Caso você vivencie, presencie ou tenha conhecimento de condutas fora das diretrizes deste documento, procure um dos canais de atendimento para denúncias:

Link: https://www.unimed.coop.br/site/web/forms/shared/-/form/19393918

E-mail: falecompresidente@unimed238.com.br e ou canaldaetica@unimed238.com.br

Comunicações devem ser feitas com responsabilidade e consistência, baseadas em fatos e dados reais e que descrevam situações que possam afetar a organização, os colaboradores ou demais partes interessadas.

A Unimed manterá sigilo absoluto sobre a identidade daqueles que denunciarem ou participarem de qualquer investigação de violação a este Código.

Caso seja constatada violação de qualquer norma estabelecida neste Código, sujeitará os responsáveis a sanções internas, de acordo com a natureza e a gravidade da infração cometida, sendo leve, média, grave ou gravíssima. Tais sanções podem variar de uma simples advertência verbal até ao término do vínculo empregatício. A decisão por qual medida será tomada deverá partir da alta gestão da empresa, após análise do Comitê de Ética e Compliance.

Após análise do Comitê de Ética e Compliance, caso a

denúncia seja classificada como intencional para prejudicar alguém ou algum processo interno, também será comunicada a alta gestão da empresa para providências cabíveis.

Quando tratar-se de denúncias que a análise do Comitê de Ética e Compliance conclua que não houve violação, o retorno ocorrerá pelo mesmo canal que foi registrada tal denúncia.

Cap.08

TERMO DE COMPROMISSO

Unimed
Centro-Oeste

8. TERMO DE COMPROMISSO

Membros de Diretoria, Conselhos, cooperados e colaboradores são responsáveis por conhecer, aceitar, cumprir e divulgar este Código de Conduta, além de zelar pelo cumprimento de suas condições.

Também deverão manter-se atentos na prevenção e detecção de condutas não compatíveis com este documento, comunicando quaisquer violações, através dos Canais de Atendimento citados.

O Termo de Compromisso, após assinado, ficará arquivado no prontuário do colaborador, Cooperado, e anualmente serão feitas reciclagens sobre o tema.

Os correspondentes termos encontram-se ao final deste documento.

Cap.09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Unimed
Centro-Oeste

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A adoção deste Código de Conduta Ética e Boas Práticas está baseada na relação de confiança mútua, cooperação e solidariedade existente entre Clientes, Colaboradores, Prestadores de Serviços e demais partes interessadas, para que atuem de forma integrada, coerente e ética na condução de suas relações e negócios com os diferentes grupos de interesse e garantam a articulação para o sucesso comum.

10. REFERÊNCIAS

Código de conduta Sistema FIEMG

Código de conduta São Bernardo Ambiental

Código de conduta Unimed do Brasil

Código de conduta Saraiva

Código de conduta Elemidia

Código de conduta e integridade Infraero

Código de conduta UNIMED Rio Preto

Código de ética Unimed BH

Código de ética SENAI

Código de ética e conduta FGV

Guia prático – Postura corporativa e vestimenta Grupo

Águas do Brasil

Manual de Boas práticas - Paramax

11. MEMBROS DO COMITÊ DE ÉTICA

Ana Maria Felipe Guimarães
Camila Ferreira de Faria
Geraldo Renato de Oliveira
Juliana Aparecida Lopes Mello
Raquel Souza Alvernaz

Diretoria Executiva

Diretoria Executiva da Unimed Para de Minas Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.

Pará de Minas, Março 2023

12. TERMO DE COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E BOAS PRÁTICAS

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

Declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientações com o Comitê de Ética.

Estou ciente que o Código de Conduta Ética e Boas Práticas está disponível para consulta nos canais de comunicação: intranet (Uninfo), Portal da Unimed Centro-Oeste e APP do Cooperado, nos quais todos os envolvidos têm acesso permanente para leitura.

Nome completo:

_____

Data: _____/_____/_____

Assinatura: _____

Unimed

Centro-Oeste

ANS - nº 304344