

# CÓDIGO DE CONDUTA

ANS - nº 35 254-3

Diretrizes de comportamento para  
todos os públicos que se relacionam  
com a Unimed Maranhão do Sul



**Unimed**  
Maranhão do Sul

# CÓDIGO DE CONDUTA



# **Unimed Maranhão do Sul**

## **Gestão 2019-2022**

### **Diretoria Executiva**

Dr. Irisnaldo Felix da Silva  
Presidente

Dr. Janduí Medeiros Lopes  
Vice-Presidente

Dr. Jean Márcio Costa Machado Nascimento  
Superintendente

### **Conselho de Administração**

Dr. Honorato Campelo de Arruda Sobrinho

Dra. Joselita Aguiar de Sousa

Dr. José Neto Pereira da Silva Araújo

Dr. Archimedes Ribeiro Milhomem

Dr. Evaldo Reis Silva

Dr. Alberto Nélio Bandeira Barros



# Mensagem da Diretoria



**Dr. Irisnaldo Félix da Silva**  
Presidente



**Dr. Janduí Medeiros Lopes**  
Vice-presidente



**Dr. Jean Márcio Costa**  
Superintendente

Caros cooperados, colaboradores e prestadores, ao longo dos 39 anos de existência da nossa cooperativa, as nossas relações de negócios foram sempre pautadas pelo compromisso, respeito e ética, visando sempre o melhor para os nossos clientes.

Porém, temos observado muitas transformações nas relações empresariais nos últimos anos, todas focadas principalmente nas melhores práticas de negócios.

Acompanhando esta tendência, a nossa cooperativa regendo-se pelas boas práticas de Governança Corporativa, Gestão de Risco e Compliance, tem neste Código de Conduta um aliado para nos guiar rumo às melhores práticas nas relações que envolvem o nosso dia a dia com a Unimed Maranhão do Sul.

Nas páginas seguintes você encontrará a base para manter nossa identidade organizacional de missão, visão e valores. Leia com atenção e carinho para tornar essas ações parte da sua rotina. Cabe a cada um de nós praticar e valorizar a cultura de integridade organizacional desta Cooperativa.

Avante!

Diretoria Executiva



# Nossa História

Iniciado em 1967, o Sistema Unimed tem como base fundamental os princípios do cooperativismo que garantem a autonomia e a gestão democrática das cooperativas, bem como o desenvolvimento e o cuidado com as comunidades em que suas operações estão inseridas.

Tendo como base esses princípios, em 08 de abril de 1983, 57 médicos tomaram a decisão de fundar a Unimed Imperatriz – Cooperativa de Trabalho Médico. O nome faz alusão a cidade sede da cooperativa, Imperatriz/Ma, uma cidade reconhecida como próspera e de grande potencial que, ao longo dos anos, além de pólo de desenvolvimento, se transformou em referência para a Região Sul do Maranhão e cidades dos estados vizinhos Pará e Tocantins.

Inicialmente, sob a presidência de um dos seus fundadores – Dr. Maurício Ananias de Santana–, a Unimed Imperatriz ocupou uma pequena sala nas dependências da Associação Médica de Imperatriz – AMI, contando, nesta época, com uma única funcionária – a Sra. Maria Eronildes Barbalho, mudando no ano de 1988, para um prédio próprio na Rua Simplício Moreira. Já sob a presidência do Dr. Cacildo Teodoro Assunção Filho, a Cooperativa permaneceu até o ano de 1995, quando, então, sob a direção do seu terceiro presidente, Dr. João Peixoto Filho, adquiriu com recursos próprios o prédio onde funciona, hoje, sua sede administrativa, à Rua Ceará – 701 – Centro, no coração da cidade de Imperatriz, sendo concretizada sua quitação na administração do Dr. Carlos Roberto Garcia, o quarto presidente da história da Unimed Imperatriz.

No ano de 2001, sob a presidência do Dr. Mamede Vieira Magalhães, a Unimed, visando melhorar ainda mais a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários e, ainda, dar melhores condições aos cooperados que dela fazem parte, adquiriu e inaugurou o seu pronto-atendimento 24 horas, que viria a ser posteriormente o Hospital da Unimed Imperatriz, hoje o mais procurado pelos usuários em nossa cidade, pois conta com uma equipe de profissionais (médicos, enfermeiras e atendentes) preparados para prestar o atendimento que os usuários da Unimed e a comunidade da nossa região merece.





Foto: Associação Médica de Imperatriz – AMI (1994 – 1988)

Com uma proposta de readequação e reestruturação da nossa cooperativa, a nova diretoria presidida pelo Dr. Rômulo Lopes, no período de 2011-2019, reformou e ampliou o Hospital Unimed, criou o Laboratório Unimed e iniciou a política de Atenção Primária da Saúde, tendo como marco a inauguração, em 2017, do Centro de Promoção da Saúde – CPS.

Dando continuidade aos avanços e expansões necessárias, para a sustentabilidade e solidez da cooperativa, nos anos de 2019 a 2021, sob a presidência do Dr. Irisnaldo Felix, a Unimed Imperatriz se transformou em Unimed Maranhão do Sul.

A nova diretoria seguiu ampliando o Hospital Unimed, otimizando e expandindo o Laboratório Uniprev, que se transformou em Laboratório Unimed, e, com foco principal na política de Promoção da Saúde e expansão da rede própria nas áreas de abrangência, cria o Espaço Viver Bem, amplia as equipes de Atenção Primária e abre duas unidades de CPS, uma na cidade de Balsas e outra em Açailândia; se consolidando como a maior operadora de planos de saúde da região. Destaca-se ainda, como muito importante, a implantação do Espaço Crescer, unidade destinada ao tratamento de crianças com déficit cognitivo e motora; além da reforma e ampliação da sede administrativa para melhor acolher nossos cooperados, colaboradores e clientes.

Durante esses 39 anos de história, a família Unimed Maranhão do Sul cresceu. Médicos, colaboradores, prestadores, todos unidos em espírito de cooperação, que é nossa condição essencial para o sucesso.

## Princípios do cooperativismo

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

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

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



# Sobre nós



## PROPÓSITO DA COOPERATIVA

Cuidar da saúde das pessoas com segurança, resolutividade e dedicação.



## MISSÃO

Contribuir com a qualidade de vida dos nossos clientes através da promoção, prevenção, assistência à saúde e assegurar valor para os cooperados(as).



## VISÃO

Tornar-se referência em atenção integral a saúde com inovação e humanização.



## VALORES

Nos guiamos pelo respeito, transparência, cooperação, ética e responsabilidade socioambiental.



## Sobre o Código de Conduta Unimed Maranhão do Sul

O Código de Conduta é um instrumento para disseminar os valores e os princípios éticos em que a Unimed Maranhão do Sul acredita, para nortear a forma como exercemos nosso propósito.

Ele oferece diretrizes para que as atividades sejam executadas de maneira íntegra e alinhadas aos objetivos da Cooperativa.

### A quem se aplica

Este Código se aplica a todos os públicos que se relacionam com a Unimed Maranhão do Sul: colaboradores efetivos, temporários, estagiários, aprendizes da sede administrativa e dos demais estabelecimentos de propriedade da Unimed Maranhão do Sul, denominados Rede Própria (direta ou indiretamente, independentemente da sua posição hierárquica), bem como a administradores, conselheiros, dirigentes, médicos cooperados, fornecedores, prestadores de serviços, terceirizados, parceiros, rede credenciada, conveniados e representantes.







## **Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta**

A Unimed Maranhão do Sul é líder do mercado em sua área de atuação, formada por 06 municípios da região sul do Maranhão: Imperatriz, Açailândia, Porto Franco, Grajaú, Balsas e São Luís.

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

Violar este Código de Conduta poderá não apenas acarretar consequências jurídicas, como também comprometer a reputação da Unimed Maranhão do Sul. Portanto, no caso de comportamentos que entrem em contradição com as diretrizes deste documento, utilize o Canal de Integridade da cooperativa ou procure o departamento de Compliance.

Este Código será revisado e atualizado a cada dois anos.



# Sumário

## 1. NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS E NO AMBIENTE DE TRABALHO

1.1. Diretrizes Gerais	09
1.2. Cooperados	10
1.3. Conselheiros e Dirigentes	11
1.4. Colaboradores	11
1.4.1 Vestuário	13
1.4.2 Relacionamentos pessoais	13
1.4.3 Utilização de internet e redes sociais	14
1.4.4 Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações	15

## 2. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS E COM O PÚBLICO EXTERNO

2.1. Diretrizes gerais	18
2.2. Prestadores de serviços da Rede Credenciada	18
2.3. Fornecedores e prestadores de serviços	19
2.4. Prestadores de serviços de saúde	20
2.5. Governo	21
2.6. Patrocínios, Brindes e Presentes	22

## 3. NOSSAS CONDUTAS COM ÉTICA INTEGRIDADE E MORALIDADE

3.1. Diretrizes gerais	24
3.2. Conflito de interesse	24
3.3. Corrupção	25
3.4. Assédio Moral	26
3.5. Assédio Sexual	27
3.6. Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais	28

## 4. NOSSAS CONDUTAS COM SUSTENTABILIDADE

4.1. Diretrizes gerais	30
4.2. Comunidade	30
4.3. Meio ambiente	31

## 5. Disposições Gerais

5.1. Canais de comunicação	32
5.1.2. Dúvidas ou sugestões sobre este Código	32
5.1.3. SAC	32
5.1.4. Portal da Privacidade	32
5.1.5. Canal de Integridade	33
5.2. Penalidades	33
5.3. Aprovação	33

## TERMO DE RECEBIMENTO, CIÊNCIA E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED MARANHÃO DO SUL

## 6. REFERÊNCIAS





1

**Nossas condutas  
pessoais e no  
ambiente de  
trabalho**



# 1. NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS E NO AMBIENTE DE TRABALHO

## 1.1. Diretrizes Gerais

A atuação da Unimed Maranhão do Sul e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as legislações e resoluções normativas vigentes, políticas e diretrizes estabelecidas pela Cooperativa e pelo Sistema Unimed.

Todo trabalhador tem o direito a um ambiente seguro e saudável. Sendo assim, incentivamos o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de seus públicos.

### Todos devem:

- a) Conhecer, compreender e praticar as disposições deste Código de Conduta.
- b) Estar comprometido com a missão, a visão e os valores da Unimed Maranhão do Sul, como verdadeiro agente modificador na busca da excelência e perenidade da Cooperativa.
- c) Oferecer seu comportamento como modelo para todos os colegas e públicos de relacionamento da Unimed Maranhão do Sul, prezando por uma comunicação não agressiva, pela prática da empatia, acolhimento e senso de equipe.
- d) Informar qualquer risco que comprometa a integridade, a imagem, a reputação ou o patrimônio da Cooperativa para o superior imediato ou ao Canal de Integridade disponibilizado pela Unimed Maranhão do Sul, atuando de forma preventiva.
- e) Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso.
- f) Posicionar-se de maneira imparcial diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse.
- g) Observar os princípios da economicidade e razoabilidade e, ainda, agir com responsabilidade no uso dos bens, das informações, dos recursos e das instalações da Unimed Maranhão do Sul.

### Todos não devem:

- a) Aceitar benefícios, diretos ou indiretos, que possam ser interpretados como retribuição ou para obtenção de posição favorável da Unimed Maranhão do Sul em negócios de interesse de terceiros.
- b) Desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular.
- c) No exercício da função, estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada, conforme definido pela lei penal.
- d) Comercializar nas dependências da Unimed Maranhão do Sul qualquer tipo de produto não relacionado às atividades da Cooperativa durante o horário de expediente.

## 1.2. Cooperados

Os Médicos Cooperados são a razão da existência da Cooperativa, fundamentais para a sustentabilidade do negócio Unimed, e respondem por grande parte do cuidado com outro público também prioritário, que são os Clientes.

O relacionamento da Unimed Maranhão do Sul com os Médicos Cooperados é baseado em diálogo, proximidade, transparência e equidade.

### Todos devem:

- a) Executar o trabalho de forma ética, conforme as leis vigentes, bem como cumprir fielmente o que dispõe o Estatuto da Cooperativa, Regimento Interno da Cooperativa, o Código de Ética Médica, assim como acatar as deliberações das Assembleias Gerais e do Conselho de Administração.
- b) Zelar pelo patrimônio moral e material da Cooperativa, colocando os interesses da coletividade acima dos interesses individuais, não denegrindo publicamente a imagem da Cooperativa ou de seus administradores, submetendo por escrito, à apreciação do Conselho de Administração suas eventuais queixas ou críticas à condução dos negócios sociais.
- c) Cumprir os contratos formalizados pela Cooperativa, conforme regras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), prestando serviço de assistência à saúde aos usuários do Sistema Unimed sem nenhum tipo de discriminação.
- d) Interagir nos canais de comunicação da Unimed Maranhão do Sul, visando contribuir na tomada de decisões estratégicas da cooperativa.
- e) Alinhar seus interesses à missão, visão e valores da Cooperativa.
- f) Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes, bem como pela humanização do atendimento.
- g) Seguir as diretrizes estabelecidas pelo Estatuto Social da Cooperativa disponível no site [www.unimedmaranhaodosul.coop.br](http://www.unimedmaranhaodosul.coop.br).

### Todos não devem:

- a) Associar-se com empresas fornecedoras de material médico, equipamentos, medicamentos, órteses e próteses, com o intuito de benefícios diretos ou indiretos na venda dos mesmos para a Cooperativa.
- b) Solicitar, exigir, aceitar, oferecer, prometer, dar qualquer tipo de valor, vantagem, benefício, gratificação ou propina, para si ou para outro, como contrapartida de atividades suas ou de terceiros.
- c) Praticar ou se envolver em qualquer atividade que seja conflitante com os interesses da Unimed Maranhão do Sul.
- d) Elaborar, publicar ou disseminar conteúdos que contrariem os interesses ou denigrem a imagem da Cooperativa.

### 1.3. 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 conselhos Administrativo, Fiscal e Técnico. 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, quais sejam seus companheiros médicos.

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

#### **Todos devem:**

- a) Manter-se nos mais altos padrões de conduta e ética, deixando tais padrões claros para todos os públicos com quem se relacionar.
- b) Evidenciar sempre, em seu discurso e decisões, o compromisso com a missão, visão e valores da Unimed Maranhão do Sul, bem como os princípios do Cooperativismo.
- c) Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da cooperativa.
- d) Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesses, seja próprio, seja de pessoa conhecida.
- e) Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Cooperativa que tenha conhecimento devido ao seu cargo e que não possa se tornar pública.
- f) Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos.
- g) Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e conselheiro e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida - em hipótese alguma - a prática de calúnia e difamação.

#### **Todos não devem:**

- a) Envolver-se em práticas de atos irregulares, ilegais ou de corrupção quando no desempenho de suas funções.
- b) Receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica.
- c) Cometer calúnia e/ou difamação.
- d) Agir e tomar decisões baseadas em interesses pessoais.

### 1.4. Colaboradores

Unimed Maranhão do Sul é uma cooperativa feita por pessoas e para pessoas. Por isso, entende que a realização profissional de seus colaboradores depende de seu próprio empenho, do melhor aproveitamento das oportunidades de aprendizado e de um ambiente favorável ao desenvolvimento de suas potencialidades. Reconhecemos o capital humano como fator-chave para o êxito da Cooperativa.

**👍 Todos devem:**

- a) Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas.
- b) 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.
- c) Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica.
- d) Comunicar ao superior imediato ou ao Canal de Integridade qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar contrário à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed Maranhão do Sul.
- e) Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior imediato ou ao Canal de Integridade o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar suas repetições.
- f) Incentivar e participar de cursos e treinamentos ofertados pela Unimed Maranhão do Sul.
- g) Ter um relacionamento harmonioso e respeitoso, sem discriminação de raça, etnia, nacionalidade, cor, classe social, orientação sexual, credo, religião, deficiência ou limitação física e idade, de maneira a preservar os valores individuais, não se admitindo atitudes de assédio moral ou sexual.
- h) Atuar nas relações com todos os públicos envolvidos com cordialidade no trato, confiança, respeito, conduta digna e honesta, independentemente de qualquer posição hierárquica, cargo ou função.

**👎 Todos não devem:**

- a) Promover fofocas e boatos no ambiente de trabalho.
- b) Exercer atividades paralelas que sejam conflitantes e/ou concorrentes com os interesses da Unimed Maranhão do Sul.
- c) Dispor de informações confidenciais que, se utilizadas, podem trazer vantagens pessoais para si ou para terceiros.
- d) Utilizar de maneira desregrada celular em horário de trabalho, de forma a comprometer e prejudicar a atenção e a segurança em suas atividades.
- e) Executar atividades particulares em horário de trabalho sem autorização do superior imediato.
- f) 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 ou em qualquer outra atividade relacionada à Unimed Maranhão do Sul.
- g) Fazer comentários que denigram a imagem da cooperativa ou algum de seus dirigentes ou maculem a imagem da organização.

### 1.4.1 Vestuário

A Unimed Maranhão do Sul entende que roupas e acessórios são manifestações de estilo, preferências e personalidade. Contudo, a Cooperativa disponibiliza uniforme aos colaboradores em regime de CLT, estagiários e jovens aprendizes. Após o recebimento dos uniformes, a utilização é obrigatória.

#### Todos devem:

- a) Utilizar trajes adequados às regras da Cooperativa, atendendo as diretrizes dispostas neste Código.
- b) Utilizar o uniforme completo.
- c) Utilizar o crachá durante todos os dias de trabalho ou em eventos externos representando à Cooperativa.
- d) Zelar pela conservação do uniforme.

#### Todos não devem:

- a) Realizar alterações nas características do uniforme.
- b) Utilizar peças que não façam parte da composição do uniforme.
- c) Utilizar roupas muito justas, curtas, decotadas, transparentes, bem como bonés ou shorts. Sendo o uniforme disponibilizado sempre a melhor alternativa de vestimenta.

### 1.4.2 Relacionamentos pessoais

Deve ser observado o cuidado para assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho.

#### Todos devem:

- a) Respeitar as diretrizes adotadas pela Unimed Maranhão do Sul, independentemente da localidade em que atuar.
- b) Informar previamente à área de Gestão de Pessoas as situações de relacionamento — sendo afetivo e/ou de parentesco — que possam ou não causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos, prevalecendo o mecanismo adotado pela Unimed.

#### Todos não devem:

- a) Praticar assédio moral ou sexual, discriminação, preconceitos, coerção, abusos, ameaças ou agressões;
- b) Criar ambiente profissional hostil que interfira no desempenho individual ou afete as condições de trabalho.



### 1.4.3 Utilização de internet e redes sociais

Para a Unimed Maranhão do Sul, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a marca e a imagem da organização como entidade sólida e confiável. A participação dos seus colaboradores na internet e mídias sociais de maneira incorreta pode afetar a reputação e a credibilidade da marca Unimed.

Salientamos que as menções à Unimed Maranhão do Sul na internet são monitoradas pela área de Marketing. Fique atento, pois comentários ou outros conteúdos inseridos sobre a Cooperativa na internet são considerados documentos escritos e públicos (geram prova jurídica).

#### Todos devem:

- a) Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Unimed Maranhão do Sul, fique atento se o que você publica vai contra as diretrizes da marca.
- b) Ao realizar o seu cadastro nas mídias sociais, não utilizar e-mail corporativo.
- c) Pensar bem antes de se posicionar, falar ou escrever sobre a Unimed Maranhão do Sul na internet e nas mídias sociais. Lembrar-se de que todo usuário é influenciado (segue outros usuários/tem lista de amigos) e influencia usuários (seus seguidores/ amigos que o adicionam em suas listas) e seus comentários podem ser compartilhados por uma quantidade imensurável de usuários.
- d) Ao se deparar com alguma publicação na internet de consumidores ou usuários com dúvidas ou críticas referentes aos nossos serviços, não responder em nome da Cooperativa. Informar ao setor de Marketing.

#### Todos não devem:

- a) Utilizar a internet, redes sociais, WhatsApp durante o horário de expediente para fins pessoais, mesmo em equipamentos próprios ou da Unimed Maranhão do Sul (salvo nos horários permitidos).
- b) Criar perfis institucionais relacionados à Cooperativa.
- c) Utilizar a logomarca da Unimed Maranhão do Sul em perfis de grupos, pessoais e/ou profissionais, salvos os grupos corporativos de WhatsApp descritos na P-POL-W- Política de WhatsApp, disponível na Intranet.
- d) Postar ou compartilhar foto/texto criticando o chefe, colega ou processos da empresa, isto é deselegante e antiético. Procure resolver as situações com profissionalismo, reportando-se ao superior hierárquico e prezando pelo diálogo.
- e) Compartilhar nas mídias sociais conteúdos que possam ser prejudiciais à Cooperativa (incluindo fotos, vídeos, imagens da Cooperativa, de colaboradores, cooperados e/ou clientes). A exceção são os materiais relativos às campanhas e conteúdos oficiais realizados pela cooperativa.
- f) Discutir em lugares públicos informações que possam comprometer ou prejudicar a Cooperativa, mantendo o sigilo de trabalhos ou estratégias de mercado.

## 1.4.4 Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações

O cuidado com o patrimônio e os recursos da Cooperativa é exemplo de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pelos objetos, equipamentos diversos, equipamentos de tecnologia (computadores e seus periféricos, notebooks, impressoras, aparelhos de telefone, móveis e imóveis, entre outros) demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a organização.

### Todos devem:

- a) Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed Maranhão do Sul.
- b) Seguir a Política Interna de Segurança da Informação e Política de Geral de Proteção de Dados disponíveis na Intranet.

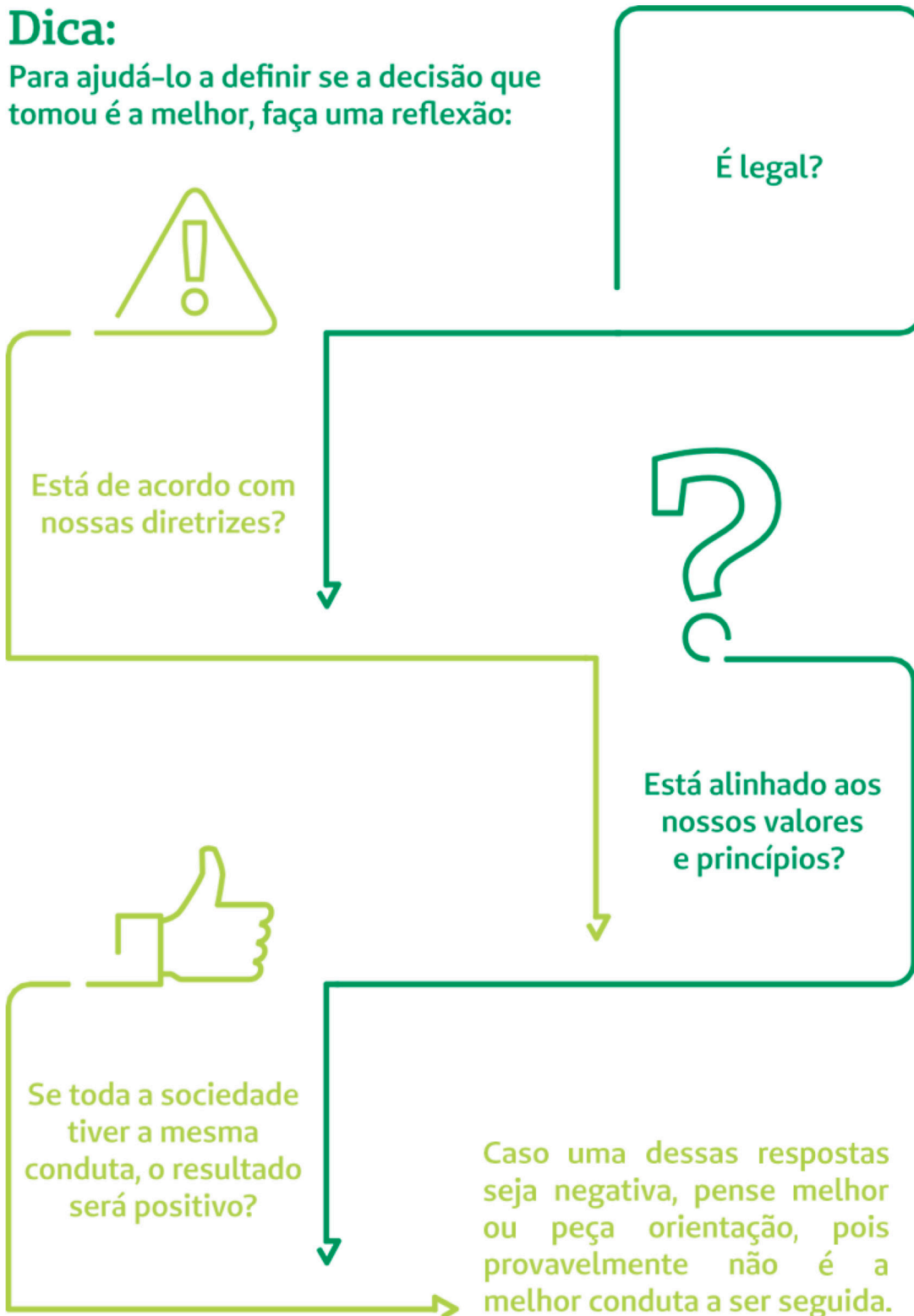
### Todos não devem:

- a) Utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed Maranhão do Sul. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações.
- b) Abrir ou manusear computadores ou outros equipamentos de informática para qualquer tipo de reparo, que não seja realizado por um técnico do departamento de Tecnologia da Informação (T.I.) da Unimed Maranhão do Sul ou por terceiros devidamente contratados pela Cooperativa para a realização do serviço.
- c) Consumir alimentos na mesa de trabalho em condições que comprometa a limpeza/conservação e que possam vir a danificar os equipamentos e materiais de escritório da Cooperativa.
- d) Hospedar e acessar pornografia, material racista ou qualquer outro que viole a legislação em vigor no país, a moral, os bons costumes e a ordem pública.



## Dica:

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







**2** Nossas condutas  
nas relações  
comerciais e com  
o público externo



## 2. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS E COM O PÚBLICO EXTERNO

### 2.1. Diretrizes Gerais

Os públicos de interesse da Unimed Maranhão do Sul são todos aqueles que afetam ou são afetados pela Cooperativa, ou seja, rede de prestadores credenciados, fornecedores e prestadores de serviço, governo, concorrentes e parceiros comerciais, conveniados e representantes. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duradouras e benéficas para ambas as partes.

#### Todos devem:

- a) Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e com o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.
- b) Agir com transparência, eficiência ética e qualidade nas relações comerciais e com os públicos externos.
- c) Repudiar o uso de práticas fraudulentas ou qualquer tipo de corrupção no ambiente de negócio.
- d) Estar alinhado com o Código de Conduta, transparecendo em nossas orientações e no desenvolvimento das atividades e relacionamentos.

#### Todos não devem:

- a) Conduzir as negociações, relacionamentos e atividades do trabalho em desacordo com a missão, visão e os valores da Cooperativa.
- b) Estabelecer relações que apresentem conflito de interesses, principalmente quando esses envolverem parentes e pessoas de relacionamento profissional e pessoal.
- c) Repassar a terceiros informações privilegiadas, estratégicas ou confidenciais da Unimed Maranhão do Sul.

### 2.2. Prestadores de serviços da Rede Credenciada

A Unimed Maranhão do Sul espera dos seus prestadores de serviços da rede credenciada, ou seja, clínicas, laboratórios e hospitais que constam do guia médico, a adoção de boas práticas de conduta ao prestarem atendimento aos beneficiários.

Todas as condutas desejáveis e demais diretrizes específicas à rede credenciada estão descritas na Cartilha Orientativa da Rede Credenciada, disponível no portal da Cooperativa, por meio do [www.unimedmaranhaodosul.coop.br](http://www.unimedmaranhaodosul.coop.br).

**👍 Todos devem:**

- a) Agir de maneira transparente, honesta e no interesse da Cooperativa e bem-estar da sociedade, promovendo a boa reputação da instituição.
- b) Agir com respeito mútuo entre colaboradores e prestadores de serviços, visando o cumprimento aos princípios éticos e aos compromissos de conduta na prestação de serviços e processos operacionais com a Unimed Maranhão do Sul.
- c) Ter proatividade na execução dos contratos de prestação de serviços, o que é entendido como a capacidade do fornecedor em antecipar a solução de possíveis problemas e/ou desconformidade objeto do contrato.
- d) Reparar com a máxima agilidade perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus consumidores e clientes, em prazos razoáveis e de acordo com as legislações vigentes.
- e) Respeitar a diversidade de toda a natureza, a dignidade pessoal, a privacidade e os direitos de todos os seres humanos. Portanto, não será tolerado qualquer tipo de discriminação, racismo, assédio moral ou sexual.
- f) Buscar a proteção dos direitos humanos, não utilizando qualquer forma de trabalho forçado, infantil ou escravo, prezando, assim, por um ambiente de relações éticas, humanas, sadias e harmoniosas.

**👎 Todos não devem:**

- a) Repassar informações falsas ou não agir de maneira transparente e honesta, prejudicando a Cooperativa ou terceiros.
- b) Desrespeitar a quem quer que seja no exercício da função ou em razão dela.
- c) Agir de maneira incoerente ou imprópria com o objeto do contrato.
- d) Deixar de cumprir a legislação e as normas regulatórias aplicáveis, bem como políticas e procedimentos internos da Cooperativa no desempenho de suas funções.
- e) Divulgar informações sigilosas e confidenciais decorrentes da prestação de serviços.

### 2.3. Fornecedores e prestadores de serviços

É indispensável que todos os fornecedores e prestadores de serviços terceirizados estejam capacitados e preparados para as tarefas a serem realizadas. Devem atuar fundamentados nos mesmos padrões que a Cooperativa, estar em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes, cabendo também o cumprimento das políticas institucionais, procedimentos operacionais e demais diretrizes e padrões de qualidades exigidos pela Unimed Maranhão do Sul, os quais estão descritos no Manual do Fornecedor, disponível em [www.unimedmaranhaodosul.coop.br](http://www.unimedmaranhaodosul.coop.br).

**👍 Todos devem:**

- a) Atuar em conformidade com os requisitos contratuais, diretrizes das Políticas Corporativas e normas que regulam o setor de saúde e leis vigentes.
- b) Agir com transparência, eficiência ética e qualidade nas relações comerciais.
- c) Manter toda a documentação atualizada e disponível.

- d) Manter o sigilo das informações pessoais de clientes da Unimed Maranhão do Sul a que tenham acesso durante a manutenção da relação contratual, nos termos em que definido no contrato e legislações vigentes.
- e) Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do país, particularmente no que diz respeito ao trabalho de crianças e adolescentes, trabalho escravo e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.
- f) Repudiar o uso de práticas fraudulentas, ou qualquer tipo de corrupção em seu ambiente de negócio.
- g) Garantir que os processos de seleção e contratação de fornecedores sejam baseados em critérios que visam assegurar transparência e tratamento equitativo, utilizando do processo de concorrência para avaliar a capacidade de atendimento de critérios técnicos, qualidade, questões financeiras, prazos e conformidade com a legislação.

### **Todos não devem:**

- a) Favorecer fornecedores na compra ou contratação de serviço.
- b) Informar demais valores praticados no mercado para um determinado fornecedor, a fim de favorecer o fornecedor e/ou prestador.
- c) Aceitar parceiros comerciais e fornecedores que mostrem quaisquer indícios do uso e mão de obra escrava, infantil, forçada e ou práticas ilícitas como fraude, suborno e corrupção, e, se por ventura for detectada alguma irregularidade, comunicar à autoridade competente.
- d) Solicitar, exigir, aceitar, nem oferecer, prometer, dar qualquer tipo de valor, vantagem, benefício, gratificação ou propina, para si ou para outro, como contrapartida de atividades suas ou de terceiros.

## **2.4. Prestadores de serviços de saúde**

Para assegurar a entrega de soluções aos clientes, a Unimed Maranhão do Sul conta com uma rede de serviços de saúde credenciados. A atuação dos prestadores de serviços de saúde é estratégica e deve ser pautada pela qualidade assistencial, transparência, integridade, eficiência, sigilo, sustentabilidade e investimentos constantes no desenvolvimento dos processos assistenciais.

### **Todos devem:**

- a) Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed Maranhão do Sul, por meio de processos objetivos e transparentes.
- b) Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes Unimed, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens.
- c) Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado, e que sejam compatíveis com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos.

- d) Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais.
- e) Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos.
- f) 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.

### **Todos não devem:**

- g) Solicitar, exigir, aceitar, oferecer, prometer, dar qualquer tipo de valor, vantagem, benefício, gratificação ou propina para si ou para outro como contrapartida de atividades suas ou de prestadores de serviços de saúde.
- h) Divulgar informações privilegiadas e as relativas a atos e fatos relevantes da Unimed Maranhão do Sul antes de se tornarem públicas.

## **2.5. Governo**

A Unimed Maranhão do Sul, assim como todos os seus representantes, atua e deve atuar de forma transparente, em conformidade com os princípios éticos e de integridade estabelecidos neste Código de Conduta e legislação anticorrupção, assim como em conformidade com todas as legislações nacionais e internacionais vigentes pertinentes. É expressamente proibido o oferecimento de qualquer benefício ou vantagem a agentes públicos em razão de seu cargo ou função.

Ao se deparar com uma situação que possa gerar má interpretação e/ou conflito de interesses, tal fato deverá ser imediatamente comunicado ao superior imediato ou ao canal de integridade que é disponibilizado pela Cooperativa.

### **Todos devem:**

- a) Respeitar rigorosamente as leis anticorrupção e antissuborno que regem as relações com os agentes públicos nacionais e internacionais de todas as esferas de poder, incluindo funcionários/permissionários de serviços públicos, membros de partidos e candidatos a cargos políticos.
- b) Manter bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da Unimed Maranhão do Sul, expondo as opiniões de forma clara e objetiva.
- c) Pautar qualquer relacionamento na total transparência e legalidade, detalhando, a qualquer tempo, o objeto e objetivo das relações e os recursos envolvidos, de modo a não se questionar a finalidade e o destino desses recursos.

### **Todos não devem:**

- a) Oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente.
- b) Compactuar com qualquer situação em que possam existir dúvidas quanto à integridade das relações e nas quais pare a possibilidade de existência de algum tipo de vantagem indevida.
- c) Ofertar qualquer recurso, monetário ou não, com vistas ao cumprimento das obrigações legais dos agentes públicos ou apressamento de rotinas, pois qualquer ato pode vir a caracterizar facilitação ou suborno e, portanto, propina e corrupção.

## **2.6. Patrocínios, Brindes e Presentes**

Entendemos que brindes, presentes, viagens e entretenimento (incluindo refeições) podem contribuir e reforçar as relações comerciais, mas seus colaboradores e dirigentes devem estar atentos para que a oferta ou o recebimento de tais brindes ocorram em conformidade com a legislação nacional e estrangeira aplicável, bem como em conformidade com a Política Institucional de Patrocínio, Brindes da Unimed Maranhão do Sul, disponível na Intranet.

### **Todos devem:**

- a) Respeitar e utilizar as orientações e diretrizes da Política de Patrocínio e Brindes disponível na Intranet.
- b) Receber e ofertar brindes de caráter promocional, ou seja, todo e qualquer item comercial que possuir logomarca que são entregues em ações promocionais.
- c) Ofertar e receber os demais tipos de brindes e/ou presentes de uma entidade privada, desde que o valor seja inferior a R\$150,00.
- d) Aceitar convites para eventos culturais e esportivos, se a oferta ocorrer para a Unimed Maranhão do Sul em caráter institucional, sem destinatário exclusivo, e desde que cumpridos todos os requisitos descritos na Política Institucional de Patrocínio e Brindes.

### **Todos não devem:**

- a) Receber brindes/presentes em dinheiro (espécie, cheque ou outro tipo de transação financeira).
- b) Ofertar ou receber brindes com a intenção de obter vantagens indevidas.
- c) Aceitar favores ou quaisquer coisas de valor ou utilidade que possam gerar até mesmo a mera aparência de impropriedade de conduta ou potencial impacto em decisões de negócios da Cooperativa.
- d) Aceitar vantagens, favores, valores ou qualquer benefício pessoal de prestadores de serviços, fornecedores, parceiros ou clientes.



---

# 3

**Nossas condutas  
com ética,  
integridade e  
moralidade**





## 3. NOSSAS CONDUTAS COM ÉTICA INTEGRIDADE E MORALIDADE

### 3.1. Diretrizes Gerais

A atuação da Unimed Maranhão do Sul é baseada nos mais renomados padrões de ética, integridade e moralidade. Consideramos imprescindível que todos os públicos com os quais nos relacionamos atuem com base nos mesmos princípios, em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes, cabendo também o cumprimento das políticas institucionais, procedimentos operacionais e demais instrumentos de orientação ao desempenho das nossas funções.

#### Todos devem:

- a) Atuar de forma proativa e preventiva para reduzir riscos, agregar valores éticos, morais, sociais e econômicos à Cooperativa.
- b) Agir com honestidade, impessoalidade, respeito e transparência nas atividades desempenhadas, sem a obtenção de vantagens indevidas.
- c) Exercer a cortesia, a cooperação e a cordialidade para colegas de trabalho, terceiros, clientes e nas demais relações interpessoais (internas ou externas).
- d) Informar ao seu superior imediato ou ao Canal de Integridade qualquer risco à integridade, à imagem ou à reputação da Cooperativa, visando atuar de forma preventiva.
- e) Conhecer, cumprir e zelar pelos preceitos legais.

#### Todos não devem:

- a) Solicitar, exigir, aceitar, oferecer, prometer, dar qualquer tipo de valor, vantagem, benefícios, gratificação ou propina para si ou para outro como contrapartida de atividades suas ou de terceiros.
- b) Agir ou induzir outros a agirem em desacordo com leis, regulamentos, políticas, normas, padrões, procedimentos e boas práticas organizacionais.
- c) Comparecer e/ou permanecer em reunião na qual é explícito o intuito de corromper ou induzir a outra parte interessada a não desenvolver suas atividades de maneira ética.
- d) Deixar induzir-se por terceiros que demonstrem não estarem agindo com base nos mesmos padrões e valores que a Unimed Maranhão do Sul estabelece.

### 3.2. Conflito de interesse

A Unimed Maranhão do Sul não pactua com relações conflituosas entre os negócios da Cooperativa e seus públicos de interesse. As decisões profissionais não devem ser influenciadas por interesses próprios e/ou interesses de terceiros.

Entendemos que os conflitos de interesse ocorrem quando os profissionais se usam da Unimed Maranhão do Sul, da respectiva função ou da sua influência para atender a interesses pessoais ou para beneficiar terceiros.

### **Todos devem:**

- a) Atuar de forma respeitosa, transparente, dedicada, eficiente, diligente, honesta, com decoro e boa-fé no exercício da sua função, de forma a evitar conflitos entre interesse da Unimed Maranhão do Sul e o interesse pessoal e ou de terceiros.
- b) Comunicar ao superior imediato ou ao Canal de Integridade, ao constatar um potencial conflito de interesse.
- c) Ter isenção nas decisões que envolvam conflitos de interesse, abstendo-se de participar do processo e declarando a existência do potencial conflito.
- d) Seguir as diretrizes de conduta, assim como as políticas institucionais, Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e demais documentos orientativos existentes na Unimed Maranhão do Sul.
- e) Informar ao superior imediato ou ao Canal de Integridade sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de assuntos não relacionados a Unimed.

### **Todos não devem:**

- a) Receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável.
- b) Favorecer ou tomar decisões embasadas em emoção, lealdade, fidelidade ou amizade em detrimento dos interesses da Cooperativa.
- c) Estabelecer relações comerciais por meio das quais sejam obtidos privilégios, principalmente quando esses envolverem parentes ou pessoas de seu relacionamento profissional ou pessoal.
- d) Solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores da Unimed Maranhão do Sul.
- e) Utilizar a função, cargo e/ou relação com a Unimed Maranhão do Sul para ganho pessoal ou obtenção de vantagens indevidas.
- f) Ser gestor ou exercer liderança direta de cônjuge e/ou parentes de até 3º grau.
- g) Ter relacionamento amoroso com integrantes do público interno, quando houver relação de subordinação e/ou atividades relacionadas que possam gerar vantagem pessoal.
- h) Realizar assessoria, consultoria ou trabalho paralelo para cooperado, prestador, fornecedor, parceiros comerciais em assuntos relacionados à Unimed Maranhão do Sul sem a prévia autorização da Diretoria Executiva.

## **3.3. Corrupção**

A Unimed Maranhão do Sul proíbe e não compactua com atos de fraude, corrupção ou suborno, seja direta ou indiretamente. Repudiamos qualquer atividade, acordo ou parceria que possa envolver práticas ilegais, estabelecidas nas legislações brasileiras.

Ressaltamos a importância da Lei nº. 12.846, de 1º de agosto de 2013, mais conhecida como a Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa, que consiste no âmbito da pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à

denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva do Código de Conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública nacional ou estrangeira.

A Unimed Maranhão do Sul possui um programa de compliance que conta com o apoio a alta direção da Cooperativa, visando combater todas as formas de corrupção: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras.

### **Todos devem:**

- a) Rejeitar e denunciar casos de fraude e corrupção, sob qualquer forma, que envolvam ou não valores monetários.
- b) Combater a corrupção ativa e passiva e a concussão em todas as suas formas, inclusive peculato, extorsão, propina, conluio, agenciamento de informação ilegal e tráfico de influência.
- c) Respeitar, na essência, o atendimento ao interesse público e coletivo.
- d) Atuar de forma preventiva, evitando situações que possam ser consideradas conflitantes.
- e) Manter relações com empresas parceiras, concorrentes, clientes e fornecedores totalmente isentas de interesses pessoais, políticos, econômicos e financeiros.

### **Todos não devem:**

- a) Participar de 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.
- b) Prometer, oferecer ou dar - direta ou indiretamente - vantagem indevida a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada.
- c) Afastar ou procurar afastar licitante por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo.
- d) Criar pessoa jurídica de modo fraudulento ou irregular para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo.
- e) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.
- f) Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, auditores internos e/ou externos ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

## **3.4. Assédio Moral**

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

- Dificultar o trabalho de uma pessoa, impondo metas inatingíveis ou prazos insuficientes.
- Pressionar uma pessoa de maneira desigual em relação aos demais colegas de sua área ou setor.
- Sobrecarregar uma pessoa com tarefas que poderiam ser distribuídas entre outros membros da equipe.
- Tratar uma pessoa com palavras impróprias, ofensivas, rudes, obscenas, agressivas ou ainda palavrões.
- Ter atitudes que caracterizem abuso contra a dignidade física ou psíquica de uma pessoa na relação de trabalho.

### **Todos devem:**

- a) Ser responsável por construir um ambiente de trabalho digno e saudável.
- b) Prover instruções condizentes e precisas ao próximo.
- c) Tratar ao próximo com respeito e empatia.

### **Todos não devem:**

- a) Ter atitudes desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e/ou agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função.
- b) Exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes, bem como sobrecarregar o colaborador com tarefas demasiadas.
- c) Fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto ao trabalhador em particular ou em público.

## 3.5. Assédio Sexual

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

Para que seja identificada a prática do assédio sexual, não há necessidade de contato físico entre os envolvidos.

### **Todos devem:**

- a) Manter uma postura respeitosa no ambiente profissional, independentemente da posição ocupada.
- b) Relacionar-se com o próximo de forma respeitosa em qualquer tipo de relação profissional, seja de clientes, fornecedores, colaboradores, gestores, cooperados, entre outros, independentemente da relação hierárquica.
- c) Comportar-se de maneira digna e própria, de forma que o próximo se sinta confortável.

### **Todos não devem:**

- a) Incentivar, praticar ou tolerar a pedofilia e/ou a pornografia no ambiente de trabalho.
- b) Abordar ou tocar alguém com intenção sexual ou insistência inoportuna.
- c) Comportar-se de maneira imprópria, ou seja, que cause desconforto e humilhação para com o outro.

### 3.6. Segurança da Informação e Proteção de Dados

A Unimed Maranhão do Sul considera a informação um ativo de grande valor e entende que a privacidade é um direito fundamental da pessoa natural, por isso, proteger os dados pessoais de seus stakeholders é mais uma forma que temos de cuidar das pessoas.

Dessa forma, a Unimed Maranhão do Sul possui uma política interna de Proteção de Dados Pessoais (PGPDP) disponível na Intranet e no site institucional da cooperativa ([www.unimedmaranhaodosul.coop.br](http://www.unimedmaranhaodosul.coop.br)), a qual segue as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 2018/13.709, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

#### Todos devem:

- a) Seguir as políticas de Segurança da Informação, Política de Proteção de Dados e Política de Privacidade e procedimentos referentes ao uso correto de informações da cooperativa, garantindo a sua integridade e correta divulgação;
- b) Coletar somente os dados pessoais necessários e adequados para a atividade.
- c) Manipular dados pessoais somente quando necessário e apenas para propósitos legítimos, claros e predeterminados.
- d) Responsabilizar-se pela guarda e a certificação de que documentos contendo dados pessoais não sejam deixados sobre mesas, impressoras ou que, de qualquer forma, não sejam expostos a outros colaboradores ou a terceiros em trânsito, pela Unimed Maranhão do Sul, durante ou ao final do expediente.
- e) Garantir que documentos com informações sigilosas fiquem em arquivos devidamente protegidos e papéis e documentos descartáveis sejam totalmente destruídos.
- f) Utilizar o Canal da Privacidade Unimed, disponível em [www.unimedmaranhaodosul.coopr.br/portaldaprivacidade](http://www.unimedmaranhaodosul.coopr.br/portaldaprivacidade), para sanar dúvidas ou fazer requisições referentes à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- g) Comunicar ao superior imediato e reportar sempre ao Encarregado da Proteção de Dados da Cooperativa (DPO) e ao departamento da Tecnologia da Informação qualquer inconformidade operacional encontrada nos sistemas, incidentes relacionados à segurança da informação e/ou a proteção de dados que for identificado dentro da organização para que a cooperativa possa tomar as devidas providências.

#### Todos não devem:

- a) Utilizar da senha de terceiros para acesso aos sistemas ou computadores da Unimed Maranhão do Sul.
- b) Deixar de reportar o mais rápido possível ao departamento de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos ou por processos equivocados.
- c) Acessar informações para as quais não se tenha a devida autorização.



---

# 4 Nossas condutas com sustentabilidade





## 4. NOSSAS CONDUTAS COM SUSTENTABILIDADE

### 4.1. Diretrizes Gerais

Nossas condutas e decisões no ambiente de trabalho devem ser pautadas por atitudes que buscam o equilíbrio entre as saúdes social, econômica e ambiental da organização.

Ter uma conduta responsável e consciente no descarte de resíduos, bem como no consumo de recursos naturais disponibilizados pela organização (tais como papel, água e energia elétrica), visando a proteção e conservação do meio ambiente, contribuindo para a gestão ambiental e a redução de custos operacionais da Unimed.

#### Todos devem:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Observar e cumprir a legislação sanitária e ambiental, assim como normas e regulamentos aplicáveis, durante a realização de suas atividades de trabalho.

#### Todos não devem:

- a) Contratar fornecedores e prestadores que estejam em desacordo com as práticas de sustentabilidade da Unimed Maranhão do Sul.
- b) Realizar impressões desnecessárias, ocasionando o desperdício de papel.
- c) Deixar a luz e os computadores ligados quando não estiverem sendo utilizados.
- d) Descartar uniformes usados no lixo comum, visto que tais itens devem ser devolvidos à Cooperativa para a destinação correta.
- e) Misturar resíduos sólidos provenientes da Cooperativa, uma vez que todos os resíduos devem ser separados, pois são destinados para o correto tratamento e/ou reciclagem.

### 4.2. Comunidade

Investir na comunidade é promover a transformação, por isso a Unimed Maranhão do Sul estar sempre atenta às necessidades da comunidade em que está inserida, acreditando que atitudes simples podem mover o mundo. Somos uma cooperativa presente na comunidade, buscamos formar pessoas para cuidar de pessoas e, assim, cooperamos para o crescimento de todos.

**Todos devem:**

- a) Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades em que a Unimed Maranhão do Sul estiver inserida.
- b) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local, por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio da Unimed Maranhão do Sul.
- c) Participar de ações e debates com a comunidade em que o objetivo principal seja o bem comum e o desenvolvimento local.
- d) Incentivar o exercício da cidadania e da atuação voluntária.

**Todos não devem:**

- a) Deixar de contribuir para o desenvolvimento da sociedade.
- b) Desconsiderar os legítimos interesses da sociedade.
- c) Tratar o próximo com indiferença.
- d) Menosprezar os menos favorecidos.

### 4.3. Meio ambiente

Para a Unimed Maranhão do Sul, a responsabilidade socioambiental é de extrema importância e está inserida nos objetivos estratégicos da Cooperativa. Consideramos que cumprir com a responsabilidade ambiental é um fator indispensável para alcançarmos a excelência nos negócios – tanto no presente quanto no futuro.

**Todos devem:**

- a) Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, recicláveis e (quando aplicável) de saúde gerados pela Unimed Maranhão do Sul, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto.
- b) 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.
- c) Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva da Cooperativa, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação.
- d) Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para a troca de informações no Sistema Unimed, reduzindo/evitando o desperdício de recursos materiais e de energia.

**Todos não devem:**

- a) Desrespeitar e não preservar o meio ambiente.
- b) Deixar de agir de forma preventiva em relação aos potenciais riscos ao meio ambiente, à saúde e à segurança das pessoas.
- c) Desperdiçar água potável.
- d) Realizar podas ilegais e/ou desmatar o meio ambiente.
- e) Poluir rios, nascentes, lagos e oceanos.



## 5. DISPOSIÇÕES GERAIS

### 5.1. Canais de comunicação

A Unimed Maranhão do Sul acredita que o contato, a participação e o engajamento com os públicos internos e externos auxiliam na busca pela melhoria contínua, possibilitando o aprimoramento dos processos e controles internos e atingindo a expectativa dos públicos que se relacionam com a cooperativa.

Diante disso, a Unimed Maranhão do Sul mantém os seguintes canais de diálogo e comunicação aberto para atendimento ao público interno e externo.

#### 5.1.2. Dúvidas ou sugestões sobre este Código

O Canal de comunicação sobre todas as dúvidas, esclarecimentos ou sugestões de melhorias relativas ao Código de Ética e Conduta da Unimed Maranhão do Sul, deverão ser encaminhadas ao canal: [compliance@unimedmaranhaodosul.coop.br](mailto:compliance@unimedmaranhaodosul.coop.br)

No caso de colaboradores, a hierarquia para a comunicação será o seu gestor hierárquico, a área de Gestão de Pessoas e a área de Compliance.

#### 5.1.3. SAC

O SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente da Unimed Maranhão do Sul, é um setor democrático de comunicação de primeira instância, o qual recepciona demandas como solicitações, sugestões, reclamações, elogios ou pedidos de informações, entre outros assuntos.

O SAC da Unimed Maranhão do Sul pode ser acessado pelo telefone 2209 642 0800. O serviço é gratuito e possui 24 horas por dia, sete dias por semana.

O atendimento também poderá ser presencial, de segunda a sexta-feira, das 8h00min a 17h45min, na sede administrativa da Operadora localizada à Rua Ceará, 701, Centro, Imperatriz/MA.

#### 5.1.4. Portal da Privacidade

Com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), criamos o Portal da Privacidade para reafirmar nosso compromisso com a segurança, privacidade e a transparência no tratamento de dados pessoais.

Através do Portal da Privacidade os titulares de dados pessoais poderão esclarecer suas dúvidas e exercer seus direitos a cerca da nova lei de proteção de dados.

O Portal da Privacidade pode ser acessado pelo site [www.unimedmaranhaodosul.coop.br](http://www.unimedmaranhaodosul.coop.br), na aba **Portal da Privacidade**, na parte inferior esquerda da página inicial.

### 5.1.5. Canal de Integridade

Visando reforçar o compromisso com as melhores práticas de Governança Corporativa, a Unimed Maranhão do Sul disponibiliza o Canal de Integridade, um canal de comunicação exclusivo para o recebimento de denúncias sobre fraudes, irregularidades e/ou violações ao Código de Conduta e Políticas Institucionais, bem como quaisquer descumprimentos de dispositivos regulatórios ou leis aplicáveis à cooperativa.

O Canal de Integridade assegura o sigilo das informações, preservando a origem do relato e a identificação do relator.

A Unimed Maranhão do Sul efetua ações de divulgação do Canal por entender que este é o instrumento de suma importância para mitigação de desvios de conduta e melhoria dos processos da cooperativa.

O canal é disponibilizado a todos os públicos e o acesso pode ser feito através do **0800 300 4534** e pelo site [www.canaldeintegridade.com.br/unimedmaranhaodosul](http://www.canaldeintegridade.com.br/unimedmaranhaodosul), na aba Canal de Integridade.

A Unimed Maranhão do Sul trata todos os relatos com sigilo, exceto quando a divulgação dos fatos se torna necessária para a condução da tratativa, mas preserva-se anônima a identidade do relator.

É importante ressaltar que a Unimed Maranhão do Sul não admite qualquer retaliação às pessoas que denunciam práticas desconformes.

## 5.2. Penalidades

As consequências em caso de descumprimento das diretrizes dispostas neste Código serão tratadas em conformidade com o Estatuto Social, Regimento Interno, contratos e Política de Medidas Disciplinares da Cooperativa, sendo este último para colaboradores.

As situações com indícios de infração envolvendo médicos cooperados deverão ser comunicadas ao Conselho de Administração para avaliação quanto à instauração ou não de Processo Administrativo Ético-disciplinar. É no curso do processo que se dará a apuração dos fatos e eventual penalização do médico cooperado, nos termos do Estatuto Social e/ou Regimento Interno.

Quanto aos fornecedores e prestadores de serviço estarão sujeitos às penalidades previstas no contrato, considerando, ainda, o Código de Conduta específico.

## 5.3. Aprovação

A presente versão do Código de Conduta da Unimed Maranhão do Sul foi aprovada pela Diretoria Executiva em 11/04/2022 e homologado pelo Conselho de Administração em 27/04/2022.

## TERMO DE RECEBIMENTO, CIÊNCIA E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED MARANHÃO DO SUL

Eu, \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob nº \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, declaro para os devidos fins de direito e a quem interessar que recebi na íntegra o Código de Conduta da Unimed Maranhão do Sul e tomei conhecimento de todos os seus termos. Comprometo-me a cumpri-los integralmente e respeitá-los em todas as minhas atividades, bem como afirmo ter lido e compreendido o referido código.

Matrícula: \_\_\_\_\_

Data admissão: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Entendo que o presente CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA da UNIMED MARANHÃO DO SUL, reflete o compromisso com os valores da cooperativa. Considerando que este termo tem a função de evitar possíveis arguições de conflito de interesse direto ou indireto. Comprometo-me a cumpri-lo e respeitá-lo integralmente em todas as minhas ações no trabalho.

Eu reconheço ter lido, entendido sobre as condutas e relacionamentos descritos no Código, estou de acordo com seu conteúdo e onde acessá-lo sempre que necessário, me comprometendo a seguir e cumprir todos os dispositivos e temas abordados e definidos por este documento.

Estou ciente de que a Unimed Maranhão do Sul conta com um Comitê de Conduta, ao qual caberá julgar os casos de violação deste código e impor as sanções disciplinares cabíveis, bem como deliberar sobre o esclarecimento de dúvidas com relação ao seu texto. O Comitê de Conduta reunir-se-á sempre que necessário.

Assim, declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientação junto ao Canal de Integridade, por meio do e-mail: [compliance@unimedmaranhaodosul.coop.br](mailto:compliance@unimedmaranhaodosul.coop.br).

Imperatriz/MA, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Nome completo: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_



## REFERÊNCIAS

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**. 4.ed. São Paulo, SP: IBGC, 73 .2009 p. Disponível no link.

Acesso em 28 de julho de 2015.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. **Cartilha Assédio Sexual no Trabalho: perguntas e respostas**. 2019. Disponível no link. Acesso em 06 de novembro de 2021.

AURORA ALIMENTOS. **Código de Conduta**. Disponível no link:

<https://www.auroraalimentos.com.br/ouvidoria/inicial> .

UNIMED BH. **Código de Conduta e Relacionamento**. Disponível no link:

[https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/corp/unimedbh/governanca/codigo\\_de\\_conduta#!/#main-container](https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/corp/unimedbh/governanca/codigo_de_conduta#!/#main-container) .

UNIMED CASCAVEL. **Código de Conduta**. Disponível no link:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/cascavel/codigo-de-conduta> .

UNIMED CURITIBA. **Código de Conduta e Ética**. Disponível no link:

<https://www.unimedcuritiba.com.br/downloads/codigo-de-conduta-2020> .

UNIMED PRESIDENTE PRUDENTE. **Código de Conduta**. Disponível no link.





**Unimed Maranhão do Sul**

Rua Ceará, 701 - Centro, Imperatriz - MA, CEP 65901-610. Telefone: (99) 98201-0021  
[www.unimedmaranhaodosul.coop.br](http://www.unimedmaranhaodosul.coop.br)