

CÓDIGO DE CONDUTA

Unimed
Itaqui/RS

Ano: 2024
rev. Out/2025

Sumário

INTRODUÇÃO.....	4
1. Nossas condutas pessoais.....	7
a) Cooperados.....	7
b) Conselheiros e dirigentes.....	7
c) Colaboradores.....	9
d) O dever com a Privacidade dos Dados Pessoais.....	10
2. Nossas condutas no local de trabalho.....	13
a) Direitos Humanos.....	13
b) Discriminação e Preconceito.....	13
c) Segurança da Informação.....	13
d) Cuidados com a propriedade intelectual.....	15
e) Utilização de internet e redes sociais.....	15
f) Cuidados com a marca Unimed.....	16
g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed.....	16
h) Cuidados com os recursos próprios.....	17
i) Relacionamentos pessoais.....	17
j) Assédio moral.....	18
k) Assédio sexual.....	18
l) Vestuário.....	18
m) Saúde e segurança.....	18
n) Consumo de álcool e outras drogas.....	19
3. Nossas condutas nas relações comerciais.....	20
a) Conflito de interesse.....	20
b) Corrupção.....	21
c) Brindes e favorecimentos.....	21
4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamentos externos.....	23
a) Clientes.....	23
b) Fornecedores de serviços administrativos.....	24
c) Fornecedores de serviços de saúde.....	24
d) Governo.....	26
e) Sindicatos e associações de classe.....	26
f) Mídia.....	26
g) Concorrentes.....	27
h) Parceiros comerciais.....	27
i) Comunidade.....	27
j) Meio ambiente.....	28
5. Política de Segurança da Informação e Privacidade.....	29
6. Nossas condutas em relação à sustentabilidade.....	30
7. Termo de compromisso.....	31

INTRODUÇÃO

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:

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

Sobre o Código de Conduta Unimed

O que é?

O Código de Conduta Unimed é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais que um simples documento, o código deve nortear todas as conexões profissionais e ser reflexo de nossas condutas. Você participa dessas

relações a partir do momento em que aceitou fazer parte do Sistema Unimed e, por isso, deve assumir tal responsabilidade.

Seguindo a premissa da Unimed de revisar as suas diretrizes e políticas periodicamente, este Código de Conduta é uma evolução do documento anterior, resultante de um trabalho desenvolvido por Singulares, Federações e sociedades auxiliares, sob a coordenação da Unimed do Brasil.

A quem se aplica

Este documento deve servir como norteador das condutas profissionais e pessoais a serem seguidas por todos os públicos, tais como diretores, cooperados, colaboradores e demais prestadores de serviço das Unimeds, que deverão divulgar e zelar pelo seu cumprimento.

Objetivos do Código de Conduta Unimed

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

Espera-se que, após a divulgação desta guia orientador, todos os envolvidos alinhem as suas condutas com as disposições contidas aqui. Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato ou responsável pela gestão da ética em sua Unimed, que poderá orientá-lo ou buscar respostas com outros profissionais da organização.

Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta

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

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

Cuidados com dados pessoais de terceiros

O Sistema Unimed, em razão da natureza das suas atividades, executa operações de tratamento de dados pessoais e sensíveis, protegidos nos termos das leis de proteção e privacidade de dados e normas derivadas vigentes.

As informações deverão ser utilizadas sempre de modo responsável e apenas para propósitos legítimos inerentes as atividades, adotando tecnologias e processos adequados que garantam a integridade e a segurança das informações dos beneficiários, colaboradores e cooperados confiadas ao Sistema Unimed. O papel de “guardião” dos dados deverá ser um compromisso de todos, respeitando as diretrizes estabelecidas pelas políticas específicas vigentes na sua Unimed para tratar o tema.

1. Nossas condutas pessoais

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

Além disso, o conjunto de normas presentes neste Código, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e a reputação da Unimed e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços de saúde oferecidos devem orientar permanentemente a conduta de cooperados, conselheiros, dirigentes e colaboradores do Sistema Unimed, de maneira justa e sustentável.

a) Cooperados

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

São deveres dos cooperados:

1. Participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação da Unimed.
2. Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e remuneração justa.
3. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento.

b) Conselheiros e dirigentes

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, consultivo e técnico. Junto com a Diretoria Executiva, eles 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 conselheiros e dirigentes devem utilizar este Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especialista e transparente frente aos cooperados.

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

São deveres dos conselheiros e dirigentes:

1. Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética.
2. Evidenciar sempre, em seu discurso e decisões, o compromisso com os valores e princípios da Unimed.
3. Garantir o uso adequado e o cuidado com os atributos da marca Unimed.
4. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed.
5. Não fazer uso dos colaboradores para atividades de interesse pessoal ou particular.
6. Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesses, seja próprio, seja de pessoa conhecida.
7. Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública. Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função
8. Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente.

9. Guiar os profissionais sobre como lidar com dilemas éticos, orientando para que valorize a integridade, a responsabilidade e o respeito pelos princípios éticos em todas as áreas de atuação da Unimed.
10. Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos.
11. Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação.
12. Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica
13. Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções

c) Colaboradores

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 —, 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.

Portanto, são deveres de todos os colaboradores:

1. Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas
2. Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação
3. Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica
4. Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed

5. Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação
6. Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição
7. Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Unimed
8. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias

d) O dever com a Privacidade dos Dados Pessoais

A Unimed, em razão da natureza das suas atividades, executa operações de tratamento de dados pessoais e sensíveis, amparados nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018 e normas derivadas vigentes. Proteger dados pessoais faz parte da conduta esperada de todos os nossos integrantes e de terceiros.

Neste sentido, a Unimed possui Programa de Privacidade e Proteção de Dados, que tem por objetivos preservar os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade da pessoa natural (a quem se referem os dados) e legitimar a expectativa de confiança de todos que têm relação com a organização no tratamento de seus dados pessoais.

Em suma, as informações deverão ser utilizadas sempre de modo responsável e apenas para propósitos legítimos inerentes as atividades, adotando tecnologias e processos adequados que garantam a integridade e a segurança das informações dos beneficiários, colaboradores, cooperados e demais públicos confiados à Unimed.

O papel de “protetor” dos dados deverá ser um compromisso de todos, respeitando as diretrizes estabelecidas pelas políticas específicas vigentes para tratar o tema.

É dever de todos os nossos colaboradores e prestadores de serviços seguir as diretrizes e regras que compõem o Programa de Privacidade e Proteção de Dados e a legislação pertinente em toda operação de tratamento de dados pessoais resguardando a segurança tanto das informações institucionais e estratégicas,

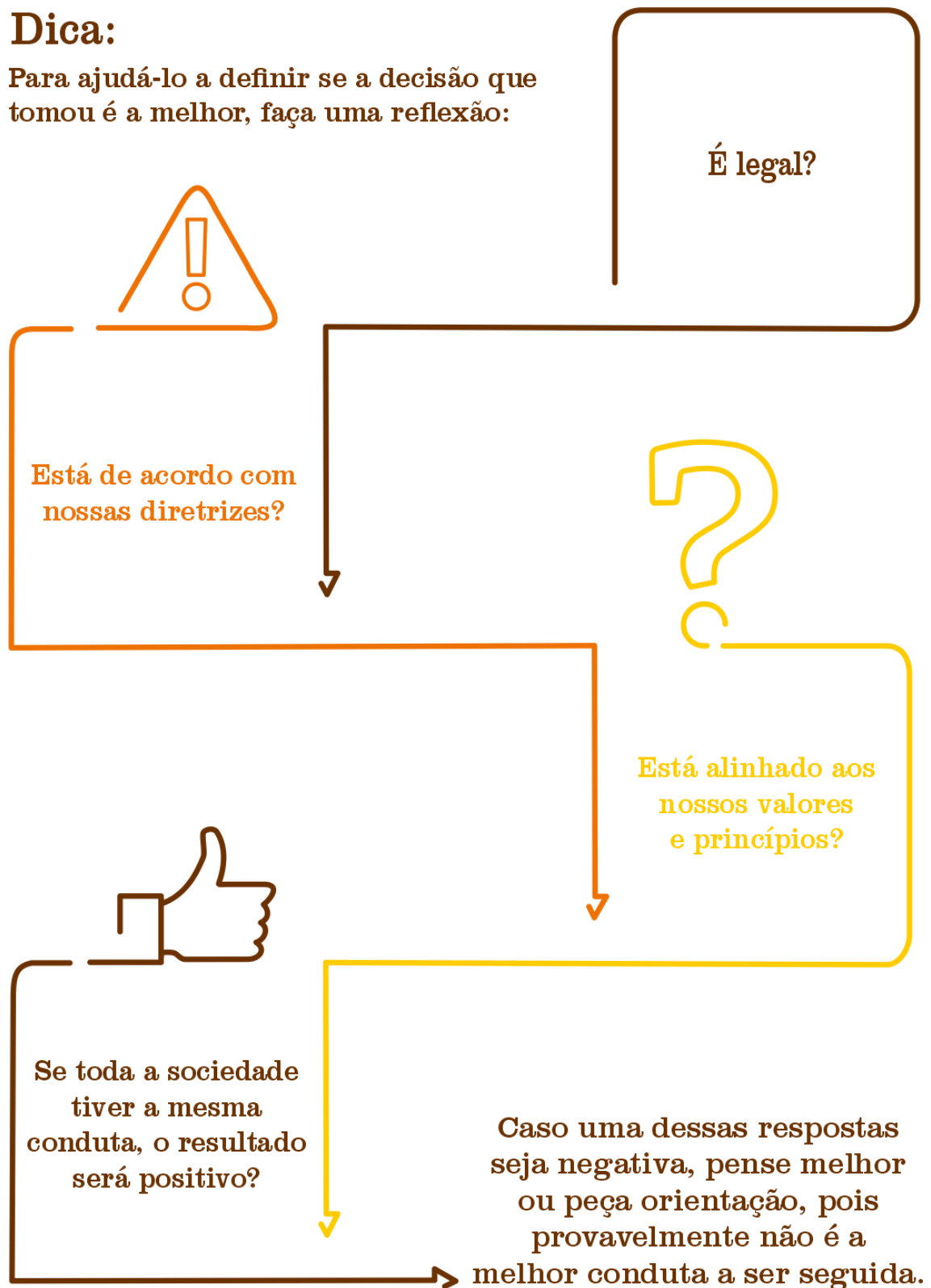
quanto dos dados pessoais, sendo que, para este último caso, observa-se especialmente os dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados.

Deve-se respeitar a privacidade das informações, a proteção de dados pessoais e sensíveis de todo e qualquer o público de relacionamento como clientes, colaboradores, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros de negócios e quaisquer outras partes relacionadas, cumprindo as leis e os regulamentos de privacidade e proteção de dados vigentes, bem como as regras internas sobre a questão.

Não expor ou fornecer informações pessoais ou sensíveis (restrita ou confidencial) de todo e qualquer público de relacionamento seja durante conversas, reuniões, atendimentos presenciais, telefônicos, via aplicativos, em sistemas, ou qualquer outra forma de comunicação e divulgação.

Dica:

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



2. Nossas condutas no local de trabalho

A nossa conduta no local de trabalho deve sempre buscar a excelência em prestação de serviços de saúde, de maneira ética e sustentável. Portanto, é dever de todos em relação aos temas a seguir:

a) Direitos Humanos

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

b) Discriminação e Preconceito

Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela Unimed. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento da Unimed de forma respeitosa e igualitária.

c) Segurança da Informação

A Unimed considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, devemos:

1. Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica).
2. Demonstrar um compromisso ético e profissional com diretrizes da empresa mesmo após sair da organização, mantendo a confidencialidade e a integridade das

informações, garantindo a confiança e o respeito dentro da organização, essa parece ser uma regra importante para lidar com informações confidenciais ou sensíveis.

3. Proteger a organização contra riscos legais e financeiros mantendo sigilo profissional evitando comentários sobre atividades de nossos clientes e parceiros, ajuda a construir e manter uma relação de confiança o que é essencial para qualquer negócio que lide com informações sensíveis.
4. Para garantir que todas as comunicações externas relacionadas à Unimed sejam consistentes e alinhadas com as políticas organizacionais, é crucial obter a autorização prévia do superior imediato ou da área responsável para promoção palestras, conferências, apresentações ou outras formas de comunicação com o público externo, seguir diretrizes e procedimentos ajuda a manter uma comunicação externa profissional, coesa e alinhada com os objetivos e valores da Unimed.
5. Quando se trata de realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed ou fornecer materiais e informações para terceiros realizarem esses trabalhos, é fundamental seguir um procedimento rigoroso para garantir a proteção das informações e a conformidade com as políticas institucionais. Seguindo essas diretrizes, a Unimed pode colaborar com projetos acadêmicos de maneira controlada e segura, promovendo o avanço do conhecimento sem comprometer sua integridade e segurança.
6. Para seguir a política de segurança da informação da Unimed, é essencial implementar um conjunto de medidas que garantam a confidencialidade, integridade e correta divulgação das informações. Essas medidas devem estar baseadas nas diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), do Conselho Federal de Medicina (CFM), da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) e da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)
7. Comunicação imediata de incidentes de segurança da informação é fundamental para a proteção das informações e para a continuidade das operações da Unimed. Seguindo essas diretrizes, os colaboradores podem garantir que qualquer ameaça à segurança seja rapidamente identificada, comunicada e tratada, mantendo a integridade e a confiança na organização.
8. Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas da Unimed é crucial para garantir a integridade e a confiabilidade das análises de informações. Seguindo essas diretrizes, a organização pode assegurar que seus dados sejam precisos, completos, consistentes, válidos e seguros, proporcionando uma base sólida para a tomada de decisões e a operação eficiente.

9. Reportar não conformidades operacionais imediatamente ao departamento de TI é crucial para manter a eficiência e a segurança dos sistemas da Unimed. Seguindo estas diretrizes, os colaboradores podem garantir que quaisquer problemas sejam rapidamente identificados, comunicados e resolvidos, contribuindo para a operação contínua e segura da organização.

d) Cuidados com a propriedade intelectual

O uso individual ou a cessão de materiais a terceiros sem autorização formal dos administradores é estritamente proibido. Todos os textos, relatórios, pareceres, softwares e quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização são de propriedade exclusiva da Unimed.

e) Utilização de internet e redes sociais

A reputação e a credibilidade da Unimed são pilares fundamentais para a sustentação e crescimento contínuo da organização.

Manter esses ativos requer um compromisso com a qualidade, ética, inovação, responsabilidade social, segurança da informação e o desenvolvimento dos colaboradores.

Seguindo essas diretrizes, a Unimed pode continuar a fortalecer sua imagem como uma entidade sólida e confiável, garantindo o sucesso a longo prazo.

A participação dos colaboradores da Unimed na internet e nas mídias sociais pode impactar diretamente a reputação e a credibilidade da marca. Por isso, é fundamental que os colaboradores compreendam a importância de suas ações e declarações nessas plataformas.

1. Para garantir a privacidade e a proteção da imagem da Unimed, é fundamental não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer outra forma de comunicação sem o consentimento expresso da Unimed. Isso é especialmente importante em situações que possam prejudicar a imagem da organização.
2. Certifique-se de que o conteúdo compartilhado em redes sociais não comprometa valores e diretrizes da Unimed. É importante garantir que suas publicações estejam alinhadas com as diretrizes de marca, ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador do Sistema Unimed,

3. Informações de uso interno ou confidencial são restritas e sua divulgação pode comprometer a segurança e a integridade da organização, portanto não é permitido divulgar essas informações assim como rotinas de trabalho em qualquer meio de comunicação.
4. Conteúdos que comprometam a integridade e os valores da organização como eventuais mensagens que tratem de assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou que estejam em desacordo com os princípios éticos da Unimed, são estritamente proibidos de serem disseminados por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet.
5. O e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais, cadastrar-se em mídias sociais com seu email pessoal. Essa prática ajuda a manter a separação entre suas atividades pessoais e profissionais, garantindo a segurança e a integridade das comunicações da organização.
6. Somente compartilhar campanhas e postagens referentes a Unimed após terem divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa, garantindo assim que as informações estão corretas e alinhadas com a comunicação institucional da Unimed.

f) Cuidados com a marca Unimed

A marca Unimed possui uma identidade sólida que transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo. Portanto, cada profissional vinculado ao Sistema Unimed deve zelar por ela. A percepção das pessoas acerca da marca Unimed pode ser influenciada pela postura de cada indivíduo que representa as cooperativas Unimed. Por esta razão, é necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento deste ativo.

Todas as diretrizes estratégicas e de aplicação da marca Unimed estão disponíveis na Central da Marca, o portal de branding exclusivo do Sistema Unimed, disponível em: unimed.me/centraldamarca.

g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed

Dedicação e respeito ao trabalho, cuidado e zelo pelo patrimônio e recursos da cooperativa, pelos objetos, equipamento, móveis e imóveis demonstra responsabilidade e ajudam a preservar o patrimônio da cooperativa e garantem um ambiente de trabalho seguro e eficiente para todos.

1. Utilizar os recursos da cooperativa de maneira consciente e responsável.
2. Não utilize os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed para fins particulares ou para a satisfação de interesses pessoais. Esses bens devem ser utilizados exclusivamente para as operações da cooperativa.
3. A cooperativa deve considerar não apenas os aspectos financeiros e legais, as questões relacionadas à doação, venda ou cessão de uso de imóveis, mas também questões socioambientais para este processo e submeter a avaliação da Unimed, garantindo ações alinhadas com seus valores e compromissos éticos.
4. O bom senso e o respeito pelas políticas da empresa devem guiar o uso de recursos como internet, emails e telefone exclusivamente para assuntos pertinentes ao trabalho. Embora seja tolerada a utilização moderada desses meios para fins pessoais, é importante garantir que esse uso não contrarie normas e orientações internas nem prejudique o andamento do trabalho.

h) Cuidados com os recursos próprios

Qualquer especificidade inerente à operação de cada recurso próprio ou público de relacionamento deve ser abordada por meio de um documento complementar.

i) Relacionamentos pessoais

É fundamental assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho.

Para isso, são deveres de todos:

1. Seguir as diretrizes adotadas pela Unimed que garantem as operações e condutas que estejam alinhadas com os valores e princípios da cooperativa.
2. Situações de relacionamentos, sendo afetivos ou de parentesco ou amizade, que possam causar conflito ou influenciar as atribuições de seus profissionais devem ser previamente informados a área de Gestão de Pessoas ou Recursos Humanos, assegurando assim que prevaleça mecanismos adotados pela Unimed para que se possa tratar estas situações, garantindo a transparência e a imparcialidade nas relações de trabalho.

j) Assédio moral

A Unimed promove um ambiente de trabalho digno, onde o assédio moral é absolutamente inaceitável. Todos os colaboradores são responsáveis por contribuir para essa cultura. Comportamentos desrespeitosos, ameaçadores, indignos e agressivos não são tolerados em nenhuma circunstância, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função. Qualquer ocorrência dessas ações será motivo de preocupação, alerta e ação imediata por parte da organização.

k) Assédio sexual

É essencial que todos os membros da cooperativa mantenham uma postura respeitosa no ambiente profissional, independentemente de suas posições. Comportamentos impróprios, que causem desconforto ou humilhação aos outros, são inaceitáveis e devem ser combatidos ativamente.

Em casos de assédio sexual, é dever de todos buscar uma solução que retire a pessoa afetada dessa situação. Isso deve ser feito por meio da formalização da denúncia junto ao canal específico para denúncias e ao setor de gestão da ética da Unimed. A abordagem correta e ética nessas situações é fundamental para assegurar um ambiente de trabalho seguro e respeitoso para todos.

l) Vestuário

A Unimed reconhece que roupas e acessórios são expressões de estilos, preferências e personalidade. No entanto, recomenda que todos usem vestimentas apropriadas para o ambiente de trabalho e eventos corporativos, seguindo as diretrizes e recomendações locais de cada unidade da Unimed.

m) Saúde e segurança

Considerando a ênfase do Sistema Unimed na saúde e segurança no local de trabalho como um direito fundamental e essencial para a sustentabilidade, todas as operações devem estar em conformidade com as legislações e regulamentos de saúde e segurança no trabalho, garantindo a disponibilidade e o uso adequado de EPIs necessários para a segurança dos trabalhadores, seguindo as normas e procedimentos requeridos.

n) Consumo de álcool e outras drogas

A política da Unimed incentiva o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social dos seus colaboradores através da promoção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança das equipes. Nesse contexto, é proibido o uso ou estar sob a influência de álcool, drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer substância controlada conforme definido pela lei penal, tanto no ambiente de trabalho quanto em qualquer atividade relacionada à Unimed.

3. Nossas condutas nas relações comerciais

a) Conflito de interesse

Para evitar conflitos de interesse e proteger a imagem e reputação da Unimed, é crucial seguir as seguintes orientações:

1. Imparcialidade e objetividade na tomada de decisões são princípios importantes que colaboradores devem sempre avaliar nos negócios e oportunidades com base no melhor interesse da Unimed, sem deixar que interesses pessoais influenciem essas avaliações.
2. A aceitação de benefícios, presentes ou favores que possam ser interpretados como uma forma de pagamento por um serviço ou como uma tentativa de influenciar uma decisão é considerada antiética e prejudicial para a transparência e a confiança no ambiente de trabalho ou em qualquer relação.
3. Relações comerciais privadas devem ser estabelecidas sem qualquer tipo de privilégios.
4. Colaboradores, prestadores de serviços e parceiros da Unimed devem manter a confidencialidade e o sigilo das informações internas da empresa, as informações confidenciais privilegiadas devem ser somente utilizadas para interesse da Unimed.
5. Para processos seletivos deve-se seguir a política da Unimed.
6. Conflitos de interesse ou favorecimentos indevidos não serão aceitos, convites para eventos, viagens ou outras atividades cuja despesas seja custeada por clientes não devem ser aceitas. Os colaboradores da Unimed devem evitar situações que possam gerar suspeita ou troca de favores, ajudando assim a preservar a integridade e reputação da Unimed e seus colaboradores.
7. Os colaboradores devem priorizar suas responsabilidades e compromissos com a Unimed, garantindo que quaisquer atividades externas não comprometam seu desempenho, produtividade, ou disponibilidade no trabalho. Manter o foco e comprometimento com suas responsabilidades, contribuindo para o sucesso e a reputação da organização.

8. Evitar buscar vantagens pessoais ou para outras pessoas através de suas relações profissionais, não solicitando emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores, manter uma relação de integridade e imparcialidade comercial e profissional.
9. Comunicar formalmente à administração da empresa antes de se comprometerem com atividades profissionais adicionais fora de seu trabalho principal na Unimed.
10. Qualquer atividade comercial realizada dentro das dependências da Unimed precisa estar em conformidade com as diretrizes e regras estabelecidas pela própria empresa. Essa política visa assegurar que tais atividades não interferem no ambiente de trabalho, na produtividade, ou na imagem da Unimed.

b) Corrupção

Para combater a corrupção em todas as suas formas, a Unimed adota as seguintes diretrizes, que devem ser rigorosamente seguidas por todos os seus colaboradores, prestadores de serviços e parceiros:

1. Pagamentos financeiros diretos ou indiretos, concessão de benefícios de qualquer tipo, seja dinheiro, presentes, serviços, viagens ou qualquer forma de troca ou oferta visando influenciar decisões de pessoas em posições de autoridade, são proibidos a participação de todo e qualquer colaborador garantindo que todas as ações e decisões dentro da organização seja tomada de forma ética e legal, sem influência indevida por meio de corrupção ou suborno.
2. A postura da Unimed contra a corrupção, suborno e pagamento de propina é clara e abrangente, proibindo tanto a participação direta quanto indireta nesses atos.

c) Brindes e favorecimentos

Para garantir que a prática de receber e fornecer brindes não influencie decisões empresariais e não gere favorecimentos indevidos, devem ser estabelecidas regras claras. Aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (como fornecedores, beneficiários e parceiros da cooperativa) podem ser aceitos desde que sejam seguidas regras como:

1. Brindes e presentes devem ter um valor simbólico, representando um gesto de cortesia ou agradecimento, sem ter um impacto financeiro significativo.

2. "Os brindes não devem ultrapassar o valor correspondente a 1/5 do salário-mínimo nacional vigente. A destinação de brindes cujo valor seja superior ao estabelecido depende de um processo de governança local, devendo tais casos ser submetidos ao superior imediato."
3. No exercício de uma função ou cargo, é fundamental que os benefícios oferecidos não sejam utilizados de maneira a beneficiar pessoalmente
4. Descontos oferecidos em serviços, devem ser direcionados de volta à Unimed, e não incorporados pessoalmente pelo colaborador que os recebe.
5. Para solicitar a participação em conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed, é necessário comunicar o superior imediato através de um convite ou inscrição. Isso garantirá que o evento receba o tratamento e a destinação adequados dentro da organização.
6. Para aceitação de convites de eventos culturais e esportivos é necessário a aprovação dos superiores imediatamente, desde que sejam oferecidos a Unimed em caráter institucional
7. Quando prêmios e brindes são ganhos em apresentações de projetos que representam a organização, é justo que esses prêmios pertençam à Unimed. No entanto, é importante que a distribuição desses prêmios seja feita de forma justa e democrática, para incentivar a participação e o engajamento dos colaboradores.

4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos

É fundamental para o sucesso da organização cultivar parcerias duradouras e benéficas.

Ao adotar essas estratégias, a Unimed pode fortalecer suas relações com todos os públicos de interesse, promovendo parcerias duráveis e benéficas que contribuem para o sucesso a longo prazo da cooperativa.

Neste sentido, são considerados deveres os seguintes padrões de conduta:

a) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)

1. Para garantir um tratamento digno e respeitoso aos direitos dos clientes devemos focar em quatro pilares fundamentais: profissionalismo, competência, presteza e empatia.
2. Unimed deve assegurar que os clientes sempre tenham acesso a informações atualizadas, claras, precisas e transparentes, permitindo os clientes a tomar as melhores decisões para suas necessidades de saúde e bem-estar.
3. Para garantir um atendimento eficaz e dentro das expectativas dos clientes, a Unimed deve atender às solicitações com respostas rápidas, adequadas e dentro do prazo prometido. Mesmo que a resposta seja negativa, ela deve estar em conformidade com a legislação vigente.
4. Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis é uma prática essencial para qualquer empresa que deseja melhorar continuamente seu atendimento, serviços e produtos.
5. Para a satisfação dos clientes e para a reputação da empresa é fundamental garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos
6. Informações fornecidas por clientes devem ser tratadas com confidencialidade.
7. Todos devem ser tratados de forma igualitária, sem tratamentos especiais independente de quem seja.

8. Eventuais erros cometidos devem ser assumidos, é essencial buscar soluções que não apenas corrijam o erro, mas também atendam às necessidades e expectativas dos clientes afetados, fortalecendo assim a relação de confiança e mostrando um compromisso genuíno com o serviço ou produto oferecido.
9. Para garantir que a resolução de problemas com os clientes seja feita de maneira ética e eficiente, melhorando a satisfação do cliente e mantendo altos padrões de integridade, devemos buscar soluções adequadas, seguindo as diretrizes estabelecidas nas políticas de atuação da empresa.

b) Fornecedores de serviços administrativos

1. Para efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed, é essencial adotar processos claros e bem definidos. A contratação de forma transparente, ética e eficiente, assegura a melhor relação custo-benefício e o alinhamento com suas necessidades estratégicas.
2. Negócios com fornecedores devem ser realizados com empresas de boa reputação
3. Para garantir que os preços sejam competitivos no mercado e proporcionem um equilíbrio entre a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos, devemos praticar uma política de preços justos.
4. Garantir a contratação de pessoas ou organizações que respeitem a legislação do país e cumpra todas as obrigações legais (fiscais, tributárias, trabalhistas e ambientais), especialmente no que diz respeito ao trabalho infantil e adolescente, e que cumpram suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.
5. Selecionar parceiros de negócios que compartilhem valores éticos, ambientais e sociais, promovendo um impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.
6. É fundamental criar relações que beneficiem todas as partes envolvidas. Fortalecer os vínculos de negócios com fornecedores e promover o desenvolvimento sustentável, beneficiando assim todas as partes envolvidas.

c) Fornecedores de serviços de saúde

1. Para contratar prestadores de serviços de saúde de forma alinhada às diretrizes e princípios da Unimed, é essencial seguir um processo bem estruturado e transparente.

2. Para primar por relações duradouras e estáveis na contratação de prestadores de serviços de saúde, enquanto se mantém o respeito pela livre iniciativa e a concorrência é essencial adotar práticas e políticas que promovam a continuidade e a confiança mútua.
3. Valorizar a contratação de prestadores de serviços de saúde que primem pela qualidade e eficiência no atendimento aos clientes da Unimed é essencial, pois a rede de atendimento é considerada um dos nossos mais preciosos bens. A busca por parceiros que compartilhem esses valores fortalece a confiança e a satisfação dos nossos clientes, garantindo um atendimento de excelência.
4. Cultivar uma política de preços justos, alinhada com o mercado e compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos.
5. Promover a seleção de prestadores de serviços de saúde mais confiáveis, não contratar prestadores de má reputação e buscar empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e acreditação de serviços de saúde.
6. Atender normas regulamentadoras da área da saúde, principalmente aquelas que se referem as exigências sanitárias e ambientais, devem ser requisitos obrigatórios na contratação de empresas.
7. Garantir a permanente qualificação da empresa contratada e a facilitação da troca de informações entre instituições, ao mesmo tempo que se mantém a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas.
8. Para garantir a qualidade e eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos, devemos manter o controle e a fiscalização permanente dos serviços ofertados.
9. Assegurar que o atendimento prioritário às pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, crianças, adolescentes, idosos, e casos de urgência e emergência seja efetivo e alinhado com a legislação civil.
10. Prezar em contratar empresas socialmente responsáveis, que promovam o bem-estar dos colaboradores, o desenvolvimento sustentável da sociedade e a preservação do meio ambiente.

d) Governo

1. Para apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social, e evitar qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência, é importante adotar uma abordagem estruturada e transparente.
2. Para analisar a participação do Sistema Unimed no processo eleitoral, conforme previsto em lei, e garantir que essa participação seja exercida em conformidade com a legislação eleitoral, normas internas e respeito às opiniões individuais dos colaboradores, é essencial adotar uma abordagem estruturada
3. As áreas jurídicas e de regulação devem orientar quaisquer questões quando for necessário que se cumpra as normas vigentes de regulamentação de planos de saúde, para que possa preservar os direitos dos nossos clientes e do Sistema Unimed.
4. Expor opiniões de forma clara e objetiva sempre defendendo os interesses do Sistema Unimed e mantendo um bom relacionamento com os órgão reguladores.
5. Manter postura ética e legalmente correta e nunca oferecer algum tipo de vantagem para agente público nacional ou estrangeiro, licitante ou concorrente.
6. É fundamental para a Unimed evitar qualquer forma de fraude, corrupção ou vantagem indevida em licitações, contratos administrativos ou na regulação do setor

e) Sindicatos e associações de classe

1. Valorizar iniciativas e os acordos coletivos para promover um ambiente de trabalho saudável e satisfatório para colaboradores e familiares, sempre mantendo uma relação de respeito.
2. Colaboradores filiados a sindicatos não devem sofrer nenhum tipo de discriminação desde que sejam filiados a sindicatos e associações de classe legítimos.
3. Sindicatos e associações de classe devem ser respeitados quanto aos aspectos legais e os direitos individuais referentes a obrigatoriedade contribuição.

f) Mídia

1. Delegar a comunicação das cooperativas aos profissionais da área é uma prática fundamental para garantir uma gestão eficaz e coesa da imagem e reputação da

Unimed. Para assegurar que a comunicação seja consistente e eficaz, é importante seguir as diretrizes estabelecidas pela Diretriz Nacional de Comunicação

2. Entrevistas ou declarações devem ser concedidas somente para dirigentes ou colaboradores porta voz da Unimed que esteja ciente das orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação.

g) Concorrentes

1. Reconhecer a existência da concorrência serve para incentivar todas as empresas a buscarem constantemente a melhoria contínua e a inovação em suas operações e manter um relacionamento respeitoso.
2. Utilizar fontes disponíveis publicamente garante que todas as ações estejam dentro da legalidade e evita quaisquer práticas desleais, como espionagem. Isso ajuda a construir uma reputação sólida e confiável para a Unimed no mercado.
3. Para que a Unimed mantenha uma postura ética e em conformidade com a legislação vigente, é fundamental evitar condutas anticompetitivas, isso inclui qualquer atitude que possa comprometer a integridade da empresa ou ser interpretada como uma violação das normas legais.

h) Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras)

1. Relações de negócios devem ser estimulados desde que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discricão e a equidade das negociações. Serviços negociados devem ser compatíveis com a qualidade e quantidade, concretizando a parceria baseada em uma política de preço justo.
2. Crescimento econômica, desenvolvimento social e processos de governanças são aprimoramentos essenciais para busca de novos parceiros.
3. Negociações com parceiros comerciais devem ser abordados sobre política e as restrições do uso da marca da Unimed.
4. Jamais expor a imagem da Unimed negativamente, os relacionamentos devem ser agradáveis, sempre utilizando meios de comunicação de forma responsável.

i) Comunidade

1. Relação de respeito mútuo e integração com a Unimed são princípios fundamentais para promover o respeito a tradição e a identidade cultural das comunidades.

2. Utilizar o conhecimento e a expertise da Unimed promovendo ações nobres e estratégicas que possam incluir programas de saúde preventiva, educação em saúde, apoio a iniciativas sociais e ambientais, e promoção de atividades que envolvam a comunidade, trazendo benefícios significativos para a população local.
3. Envolver-se com atividades que ajudam a fortalecer os laços entre a Unimed e a comunidade local, promovendo um ambiente de cooperação e crescimento mútuo.

j) Meio ambiente

1. Para a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental da Unimed, é crucial incentivar e apoiar a participação de práticas de manejo de resíduos.
2. Implementar estratégias e ações que podem não apenas reduzir emissões de gases nocivos, mas também se posicionar como uma empresa preocupada em práticas ambientais sustentáveis no seu dia a dia.
3. A Unimed pode contribuir significativamente para a preservação do meio ambiente, criando uma cultura sustentável entre seus funcionários ao implementar estratégias e ações que envolvam planejamento, engajamento e comunicação eficaz, através de campanhas internas sobre educação ambiental.
4. A Unimed pode desenvolver e implementar estratégias robustas para reduzir, controlar e compensar os impactos ambientais de suas atividades produtivas, promovendo uma operação mais sustentável e responsável.
5. Com o objetivo de reduzir ou evitar o desperdício de recursos materiais e de energia, é necessário um plano abrangente que inclua a implementação de tecnologias adequadas, treinamento de pessoal e monitoramento contínuo.

5. Política de Segurança da Informação e Privacidade

A confidencialidade e proteção de dados sensíveis devem ser respeitados conforme o nível de sensibilidade dos dados, independente do assunto que sejam tratados, colaboradores devem classificar as informações, identificando corretamente o nível de sensibilidade como confidenciais, restritas ou públicas.

A Unimed reforça seu compromisso com a privacidade e proteção dos dados de seus clientes, fornecedores, administradores e colaboradores. O tratamento de dados pessoais no exercício de nossas atividades deve atender a legislação em vigor e as melhores práticas de segurança da informação.

Nosso compromisso inclui:

- Tratar os dados pessoais de forma ética, segura e responsável, garantindo a privacidade dos titulares.
- Dados pessoais devem ser tratados exclusivamente para as finalidades previamente informadas ao titular, evitando qualquer desvio ou uso incompatível.
- Tratamento de dados pessoais sensíveis relacionados a crianças e adolescentes devem ser tratados com cautela.
- Suspeitas ou confirmações de vazamento, furto ou incidente devem ser informados aos seus gestores ou Encarregado de Proteção de Dados imediatamente, garantindo assim que medidas sejam tomadas buscando mitigar os impactos e proteger os direitos dos titulares.

A Unimed valoriza a privacidade de seus colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros, preza pelos seus princípios e tratamentos adequados as finalidades e necessidades, segue políticas e diretrizes que regulamentam o tratamento adequado de ativos.

6. Nossas condutas em relação à sustentabilidade

A Unimed valoriza e promove a responsabilidade socioambiental desde seu fundamento cooperativista. Esse compromisso não apenas fortalece a sustentabilidade da organização, mas também influencia positivamente a comunidade e inspira outros a seguirem o exemplo.

A ética orienta as decisões e ações da Unimed, promovendo transparência, confiança e responsabilidade em todas as interações com clientes, fornecedores, e a comunidade em geral, sendo dever de todos:

1. Promover ações capazes de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações, agindo de forma ética nas relações. Baseando-se nos pilares do desenvolvimento sustentável, que envolva a busca por uma sociedade mais equitativa, que garanta que todos os indivíduos tenham acesso a uma renda estável e suficiente que atenda suas necessidades, e que envolvam práticas que minimizem os impactos negativos sobre o meio ambiente, ações concretas para preservar e restaurar o ecossistema.
2. Adotar a transparência como um princípio norteador, promovendo uma gestão adequada das necessidades em relação ao desenvolvimento sustentável, implementando práticas que conciliem o crescimento econômico, preservação ambiental e inclusão social.
3. Buscar parcerias que estejam alinhadas com os parâmetros locais, regionais, nacionais e globais, é possível fortalecer as iniciativas de sustentabilidade e aumentar o impacto das ações, para que se possa alcançar resultados positivos e duradouros, baseados em modelos de negócios que promovam o desenvolvimento sustentável.
4. Para assegurar que todos os processos estejam alinhados com os princípios éticos e legais, observar quais as práticas de trabalho dos contratados é praticada. A erradicação de qualquer forma de trabalho escravo, infantil ou similar é fundamental para garantir que a cadeia de valor esteja livre de práticas abusivas, contribuindo para um desenvolvimento sustentável e ético.

Termo de compromisso

Essa declaração formaliza seu compromisso com os princípios e diretrizes estabelecidos no Código de Conduta da Unimed. Ao afirmar que tomou conhecimento, leu e compreendeu o documento, você se compromete a aplicar esses valores em suas atividades profissionais, garantindo que suas ações estejam em conformidade com as normas éticas e legais da empresa.

Declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurei orientação com o responsável pela gestão do Código de Conduta da Unimed a qual represento ou com o meu superior imediato.

Nome completo:

Data:

Assinatura: