

Código de

Conduta e Relacionamento



Unimed 

Vale do São
Francisco

Sumário



Mensagem da Diretoria.....	3
-----------------------------------	----------

Princípios Gerais de Conduta.....	5
--	----------

Respeito às leis e regras vigentes.....	5
Ambiente de Trabalho	6
Conflito de Interesses.....	8
Contra fraude e corrupção.....	9
Brindes	11
Doações e patrocínios	12
Governo e agentes públicos	12
Sindicatos e associações de classe	13
Concorrência	14
Sociedade e o meio ambiente	14
Uso e proteção de bens	15
Divulgação de informações, privacidade e segurança	17
Comunicação e declarações à imprensa	18
Internet, e-mail e mídias sociais.....	19
Proteção da Marca.....	21
Propriedade intelectual	22
Cooperado.....	23
Parceiros comerciais.....	23
Sistema Unimed.....	24

Sumário



Princípios de Relacionamento25

Cooperado.....	25
Colaboradores.....	26
Clientes e mercado.....	27
Prestadores de serviços de saúde.....	28
Fornecedores.....	28
Sistema Unimed.....	29
Mídias e formadores de opinião.....	30
Governo e agentes públicos.....	31

Responsabilidade Social Cooperativista 32

Limites.....	33
--------------	----

Administração do Código.....34

Comitê de Ética e Integridade.....	34
Canal de Denúncias.....	35
Penalidades e ações disciplinares.....	36
Termo de compromisso.....	37

Mensagem da Diretoria



Ao longo de sua história, a Unimed Vale do São Francisco conquistou sólida reputação, buscando ser referência nos padrões de excelência em gestão, inspirando confiança na forma de conduzir seus negócios com integridade e consonância com as leis e regulamentos que regem suas atividades.

Transparência, ética, honestidade e respeito pelas pessoas que fazem parte da nossa cultura organizacional e são essenciais para o sucesso de qualquer tipo de empreendimento.

Este Código de Conduta foi criado para orientar e enfatizar os princípios pelos quais nossa cooperativa conduz suas relações com cooperados, colaboradores, clientes e demais públicos e deve ser observado no exercício diário das atividades. Cabe a todos assegurar o seu cumprimento. Esperamos que ele sirva para reforçar ainda mais a cultura corporativa com comportamentos éticos condizentes com o ambiente empresarial e estimule a prática dos mesmos princípios em sua vida particular, colaborando, assim, para a construção de uma sociedade mais justa e responsável.

Francisco Otaviano de Amorim Viana
Diretor Presidente



Princípios Gerais de Conduta

Respeito às leis e regras vigentes

Todos os públicos abrangidos por este código tem o dever de cumprir a lei, regulamentos, normas internas e políticas institucionais da Unimed Vale do São Francisco.



Todos nós devemos:

- Executar as nossas atividades de acordo com a legislação, regulamentos e normas internas.
- As atividades devem sempre ser desempenhadas com base nas orientações escritas, devendo o colaborador acionar sua liderança sempre que necessário.

Ambiente de Trabalho



A Unimed Vale do São Francisco preza pelo cumprimento da legislação trabalhista, bem como pela manutenção de um bom ambiente de trabalho, em que prevaleça a ética e o respeito à diversidade.

Por isso:

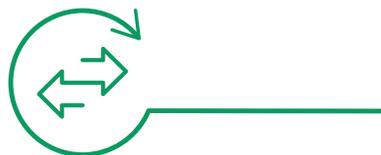
- Não são toleradas condutas que configurem assédio sexual ou moral no exercício da sua função, dentro ou fora da empresa.
- É proibida qualquer prática de discriminação, preconceito, ameaças e agressões.
- A Unimed Vale do São Francisco não empregará colaboradores em desacordo com o previsto na legislação trabalhista, não admitindo na sua relação com terceiros, a utilização de mão obra que configure trabalho forçado, escravo ou infantil ou em desacordo com a legislação vigente.
- É proibido o ingresso, porte, consumo de drogas ilícitas ou entorpecentes em qualquer das dependências da Unimed Vale do São Francisco, inclusive o consumo de bebidas alcoólicas. Excepcionalmente, poderá ser autorizado o consumo de bebidas alcoólicas de forma moderada, por maiores de 18 anos, em celebrações festivas. É terminantemente proibido trabalhar sob o efeito de álcool ou substâncias ilícitas.
- A Unimed Vale do São Francisco respeita a privacidade dos colaboradores e se compromete em coletar, processar e tratar apenas os dados pessoais necessários, na forma da legislação em vigor.

- A Unimed Vale do São Francisco é responsável pelos atos praticados por seus colaboradores no desempenho de suas funções, assim, a empresa poderá monitorar o uso de equipamentos de sua propriedade, redes, e-mails corporativos e demais ferramentas de comunicação, este monitoramento não caracteriza invasão de privacidade do colaborador.
- Não é permitido comércio formal ou informal dentro do ambiente de trabalho.
- É obrigatório o uso de roupas compatíveis com o ambiente de trabalho, bem como o uniforme, quando exigido.

Todos nós devemos

- Agir com cortesia e respeito no tratamento com as pessoas, inclusive em situações de conflito, não praticando qualquer tipo de discriminação de raça, religião, cor, origem, etnia, sexo, identidade de gênero, idade, incapacidade física ou mental, ou qualquer outra condição que tenham proteção legal.
- Agir de forma zelosa, quando em serviço ou ambientes públicos, de modo a preservar a imagem da Unimed Vale do São Francisco.
- Devemos respeitar as normas de saúde e segurança do trabalho, de modo a garantir um ambiente de trabalho adequado ao desenvolvimento das atividades.
- Ter cautela quanto ao uso do celular, de modo a não comprometer a segurança e atenção no desempenho de suas atividades.
- Manter o crachá visível quando em serviço.

Conflito de Interesses



Todos que fazem parte da Unimed Vale do São Francisco devem se comprometer em não utilizar seu vínculo para obter vantagens indevidas para si, privilegiar terceiros ou outros negócios.

Existe conflito de interesse quando:

- Se beneficia de bens e recursos de propriedade da Unimed Vale do São Francisco para atingir interesses pessoais.
- Sua conduta influencia ou afeta a tomada de decisões profissionais de integrantes da Unimed Vale do São Francisco, terceiros ou agentes públicos.
- No caso de existência de relacionamento de caráter afetivo, de parentesco ou amizade, que possam causar conflitos ou influenciar atribuições e/ou a tomada de decisões no âmbito da Unimed Vale do São Francisco.
- Há participação societária em empresas fornecedoras, clientes ou concorrentes da Unimed Vale do São Francisco.
- Obter vantagem pessoal ou econômica na prestação de serviços, fornecedores, clientes ou concorrentes.
- Age fora nos limites estabelecidos pela Unimed Vale do São Francisco na qualidade de procurador ou quando atua sem poderes constituídos no âmbito privado ou órgãos públicos.
- Houver prestação de serviços para a Unimed VSF na qualidade de fornecedor no exercício de sua atividade paralela, mesmo que fora do horário de trabalho.

- Empresas que tenham colaborador como sócio, participarem de concorrência ou prestarem serviços à Unimed VSF, mesmo que o colaborador não esteja diretamente ligado à realização do trabalho.
- Colaboradores que atuam paralelamente em atividades que sejam relacionadas à sua função na Unimed VSF, não podem usar das facilidades da sua função para obter benefícios em suas relações econômicas.

Todos nós devemos

- Informar a existência de conflito de interesse aos nossos superiores.
- Informar através do canal de denúncias a existência de conflito de interesse não informado pelo responsável.
- Manter a imparcialidade no caso de decisões que envolvam conflitos de interesses.

Contra fraude e corrupção

A Unimed Vale do São Francisco é uma empresa que atua no mercado de forma transparente e não tolera a prática de atos ilícitos nos seus negócios. Práticas como corrupção, suborno ou fraude não são admitidas na condução nas nossas operações, de forma direta ou indiretamente.



Corrupção se caracteriza quando alguém oferece, promete, paga, recebe dinheiro ou vantagens indevidas para si ou terceiros.

Fraude se caracteriza quando alguém com a intenção de obter vantagem ilícita em prejuízo de outra pessoa, falsifica, adultera, omite, oculta documentos ou informações.

Também são consideradas vantagens indevidas qualquer tipo de promessa ou ofertas direcionadas a agentes públicos ou a terceiros que tenham relação com as atividades desenvolvidas pela Unimed Vale do São Francisco. Tais vantagens não limitam a pagamentos em dinheiro, também estando caracterizado a vantagem indevida pelo oferecimento de presentes, refeições, entretenimento, hospitalidade, descontos e ofertas de emprego.

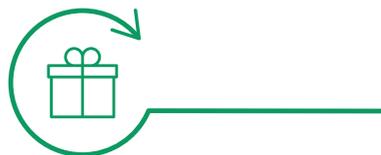
A Unimed Vale do São Francisco não aceita práticas que impliquem violação da Lei nº 12.846/2013, Lei Anticorrupção, financiamento de atividades ilícitas ou lavagem de dinheiro.

Essas proibições se aplicam a todos os públicos envolvidos nas operações da Unimed Vale do São Francisco.

Todos nós devemos:

- Denunciar práticas de fraude, suborno, corrupção ou outras atividades ilícitas das quais tome conhecimento;
- Se negar a participar qualquer tipo de transação com empresas corruptas.
- Somente efetuar e/ou receber pagamentos, que estejam expressamente previstos em contrato e/ou refletir de forma completa e precisa uma transação lícita.
- Recusar pagamentos de valores por serviços prestados pela Unimed VSF, cuja origem não seja identificada.

Brindes



Ofertas de brindes:

- A oferta de brindes em relações comerciais é regulada por meio de diretrizes previstas em norma interna e não deve ser utilizada para obtenção de vantagens ou para influenciar decisões comerciais.
- A política de criação e distribuição de brindes é validada pela alta direção e deve ser sempre observada no ato da entrega.

Recebimentos de brindes, gratificações e convites:

- É permitido o recebimento de brindes institucionais, sem valor comercial, tais com materiais de escritório, agendas, canetas, calendários, boné, livros etc.
- Caso haja o recebimento de brinde fora das condições estabelecidas em normas internas, a área de Compliance deve ser comunicada.
- É proibida a aceitação de valores monetários em qualquer quantia ou meio de pagamento.
- O pagamento de diárias, passagens e hospedagens são permitidos deste que enquadrados nas hipóteses previstas em norma interna.
- O recebimento de convites para eventos em nome da Unimed Vale do São Francisco ou sobre assuntos que tenham relação com as atividades institucionais deverá ser comunicado a liderança imediata.
- Estas diretrizes não se confundem com os sorteios de brindes, promoções ou premiações da Unimed Vale do São Francisco que possuem regras próprias.

Doações e patrocínios



A Unimed Vale do São Francisco define através de norma interna a sua política de doações e patrocínios de atividades esportivas ou culturais, pesquisas científicas, de assistência à saúde ou outra finalidade, desde que alinhadas ao desenvolvimento da comunidade e não caracterizem vantagens individuais e interesses secundários.

Toda e qualquer doação ou patrocínio deverá ser previamente aprovada pela Diretoria Executiva.

Todos nós devemos:

- Informar pelo Canal Confidencial a existência de doações ou patrocínios que não observaram as diretrizes da política institucional.

Governo e agentes públicos



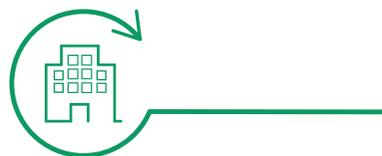
A Unimed Vale do São Francisco não adota posição político partidária, ao tempo que respeita qualquer ideologia política democrática.

É dever de todo colaborador ou qualquer pessoa que de alguma forma atue em nome da Unimed VSF observar as normas existentes no ordenamento jurídico brasileiro sobre licitações públicas e contratos administrativos.

Todos nós devemos:

- Informar seus superiores e a direção da Unimed VSF sobre qualquer atividade política partidária que possa influenciar ou conflitar com os interesses da empresa, como a participação em comitês de campanha ou a concorrência a cargos eletivos.
- Comunicar qualquer circunstância ou fato impeditivo de sua participação em processo decisório da empresa em virtude de atuação política.
- Restringir sua participação político-partidária ao seu tempo livre, fora da empresa.

Sindicatos e associações de classe



A Unimed VSF valoriza um bom relacionamento com as entidades sindicais e respeitamos a livre associação por parte dos colaboradores e todo o processo de negociação coletiva, reconhecendo o cumprimento dos acordos coletivos.

Concorrência



As decisões tomadas pelos gestores da Unimed Vale do São Francisco serão pautadas nos princípios da livre concorrência, não sendo admitida qualquer conduta ou acordo, que tenha como objetivo infração da ordem econômica, conforme definido na legislação brasileira em vigor.

Em respeito a Lei nº 12.529 (Lei de Defesa da Concorrência), todos nós devemos:

- Respeitar a reputação dos concorrentes
- Respeitar a propriedade intelectual dos concorrentes e dados sigilosos
- Respeitar o devido sigilo de informações comerciais da Unimed Vale do São Francisco

Sociedade e o meio ambiente

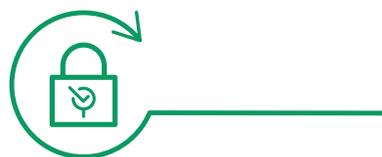


A Unimed Vale do São Francisco busca atuar de modo proativo na preservação do meio ambiente, seja por meio de apoio a projetos de sustentabilidade, coleta seletiva de lixo, reciclagem e destinação adequada dos resíduos, bem como adota práticas que visam estimular o uso consciente dos recursos naturais e ações para minimizar a poluição do meio ambiente.

Todos nós devemos:

- Praticar, incentivar e valorizar a preservação ambiental, buscando o desenvolvimento sustentável da comunidade local.
- Atuar na prevenção de riscos ambientais, à segurança das pessoas e da saúde.
- Incentivar a educação, como forma de desenvolvimento social, valorizando diversidade humana e cultural da comunidade, promovendo inclusão social.
- Estimular o uso e consumo de produtos que possuam responsabilidade socioambiental.

Uso e proteção de bens



Define-se como patrimônio da Unimed Vale do São Francisco todo bem de sua propriedade, posse ou uso, tais como imóveis, móveis, veículos, sistemas, equipamentos, utensílios, aparelhos em geral, materiais, documentos, acervos técnico e intelectual, informações concebidas ou desenvolvidas no trabalho, matérias-primas, insumos, produtos, recursos financeiros, assim como seu logo, que é parte integrante e importante do patrimônio e cuja utilização deve respeitar as normas estabelecidas. Todas as pessoas que tenham acesso a qualquer bem ou recurso da cooperativa deverá utilizá-lo unicamente pra fins profissionais e de interesse da Unimed.

Os meios de comunicação tais como internet, e-mail corporativo, aplicativos de comunicação e telefone somente deverão ser utilizados como ferramentas para comunicação interna e contato com os clientes, restringindo-se ao uso profissional.

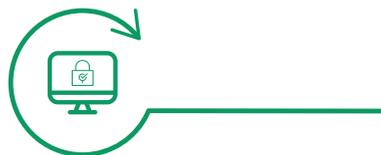
Assim, a Unimed Vale do São Francisco se reserva no direito de monitorar o uso adequado dos meios de comunicação, dados armazenados e processados por meio dos equipamentos de propriedade da cooperativa.

É responsabilidade de todos os profissionais e dos clientes o uso adequados dos recursos e a conservação dos bens da Unimed, denunciando práticas que impliquem em mau uso, dano, furto, desperdício ou perda.

Todos nós devemos:

- Utilizar os bens da Unimed Vale do São Francisco de forma responsável.
- Comunicar casos de utilização indevida de bens.
- Registrar boletim de ocorrência em caso de ocorrência de furto de bem de propriedade da Unimed.

Divulgação de informações, privacidade e segurança



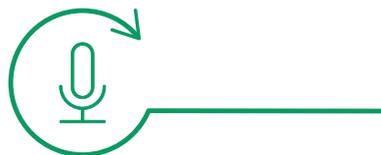
A segurança das informações é dever de todos os públicos envolvidos nas atividades da Unimed Vale do São Francisco. O resguardo do sigilo profissional, divulgação de informações, preservação e integridade dos dados estão previstos nos procedimentos internos e diretrizes.

Todos são responsáveis pela preservação da confidencialidade das informações. As restrições se aplicam às informações apresentadas em eventos científicos, palestras, apresentações ou outras formas de divulgação para público externo sem prévia autorização da área competente.

Todos nós devemos:

- Não utilizar de informações da Unimed Vale do São Francisco para benefício próprio, fim ilícito ou antiético.
- Preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações a que tiver acesso.
- Evitar fazer comentários sobre assuntos de interesse ou competência exclusiva da Unimed Vale do São Francisco em ambiente público ou com terceiros.
- Solicitar autorização prévia para apresentações, entrevistas, publicações ou qualquer outra forma de comunicação com o público externo.
- Não expor dados ou informações sensíveis dos beneficiários ou pacientes, cooperados, parceiros comerciais e prestadores de serviços.

Comunicação e declarações à imprensa



Toda a comunicação emitida pela Unimed Vale do São Francisco dirigida ao Sistema Unimed ou à imprensa deve estar respaldada nos procedimentos internos.

Declarações à imprensa possuem alcance indeterminado ao público, não possibilitando o controle da divulgação. Por isso, qualquer declaração dirigida à imprensa será realizada pelos profissionais autorizados pela Unimed Vale do São Francisco.

Caso algum cooperado, integrante do corpo clínico, ou colaborador seja procurado para prestar declarações, informações ou entrevistas em nome da Unimed Vale do São Francisco, sem distinção do meio de comunicação e do caso em discussão, este deverá ser encaminhado para área de comunicação.

Todos nós devemos:

- Encaminhar a comunicação com os diversos públicos para a área responsável.
- Somente fazer esclarecimentos públicos ou conceder entrevistas de acordo com as diretrizes internas.
- Ao primeiro sinal de presença de imprensa, acionar imediatamente a área comercial para as providências.

Internet, e-mail e mídias sociais



Todos os públicos que se relacionam com a Unimed Vale do São Francisco tem o dever de conhecer as diretrizes de Segurança da Informação para uso da internet, e-mail corporativo e mídias sociais.

É proibido a divulgação de imagens da Unimed Vale do São Francisco, das suas dependências e de colaboradores identificados e/ou uniformizados, assim como o compartilhamento de informações restritas e/ou inverídicas em redes sociais, sites, aplicativos de mensagens ou o por qualquer outro meio de comunicação sem expressa autorização.

É terminantemente proibida a exposição da imagem de pacientes e/ou beneficiários, a não ser que seja necessário e aprovado por escrito pelo cliente e pela Unimed Vale do São Francisco.

As contas de e-mail corporativas são disponibilizadas exclusivamente para fins profissionais, sendo proibido o uso destes e-mails para cadastro em sites comerciais, redes sociais ou qualquer outro tipo de cadastro com finalidade particular.

Ao cadastrar em seu perfil nas redes sociais que é colaborador da Unimed Vale do São Francisco, o profissional não deve realizar qualquer ação que impacte a marca ou contrarie os valores da Cooperativa.

É proibido e não tolerado pela Cooperativa a divulgação de qualquer mensagem com conteúdo pornográfico, ilegal, discriminatório, de cunho religioso, político partidário, ideológico ou em desacordo com os princípios éticos e morais da Unimed Vale do São Francisco.

Informações de caráter assistencial só poderão ser discutidas por e-mail ou pessoalmente, neste último os profissionais tem o dever de observar a discrição, evitando, assim, que pessoas não autorizadas se inteirem sobre o caso.

Todos nós devemos:

- Manter sigilo sobre documentos, informações, imagens ou vídeos da Unimed Vale do São Francisco não divulgados oficialmente pelos canais.
- Não disseminar conteúdo impróprio, ilegal, ofensivo utilizando os recursos da Unimed Vale do São Francisco.
- Evitar qualquer manifestação pública que subtenda que a sua opinião é o posicionamento oficial da Unimed Vale do São Francisco.
- Não criar canais paralelos de comunicação institucional.
- Não disseminar qualquer conteúdo ofensivo, impróprio ou pejorativo utilizando recursos da Unimed Vale do São Francisco.
- Realizar cadastro em mídias sociais ou outros sites pessoais utilizando apenas e-mail pessoal.
- Apenas compartilhar ou armazenar conteúdo corporativo em dispositivos móveis se a informação estiver classificada como pública.
- Permitir o acesso às informações de pacientes somente aos profissionais diretamente envolvidos no atendimento ao cliente.

Proteção da Marca



A marca Unimed é de propriedade do Sistema Unimed que é o maior sistema cooperativo do mundo. Na condição de membro desse sistema, é dever da Unimed Vale do São Francisco zelar pelo respeito à marca e disseminar a importância desta aos seus públicos.

Os públicos deverão respeitar as regras legais e diretrizes para utilização da marca da Unimed.

Todos nós devemos:

- Respeitar as regras previstas no Manual da Marca Unimed e demais diretrizes.
- Solicitar esclarecimentos e autorização à área de Comunicação e Marketing quanto à definição e utilização da marca Unimed.
- Comunicar a área de suporte sobre uso indevido da marca em relações pessoais ou com terceiros.
- Evitar manifestações públicas que possam colocar em risco a imagem e reputação da Unimed Vale do São Francisco.
- Denunciar caso presencie comentários públicos que possam colocar em risco a imagem e a reputação da Unimed Vale do São Francisco.

Propriedade intelectual



Os resultados de trabalhos de natureza intelectual e informações estratégicas são de propriedade exclusiva da Unimed Vale do São Francisco, considerando que dados técnicos, conhecimento e informações estratégicas são diferenciais de mercado. Assim, é de responsabilidade de todos os colaboradores e demais públicos envolvidos manter a confidencialidade das informações.

Todos nós devemos:

- Buscar a melhoria dos processos com inovação, em busca de resultados coletivos e alcance dos objetivos estratégicos da Unimed Vale do São Francisco.
- Obter autorização prévia da Unimed Vale do São Francisco para utilizar de informações ou material desenvolvido internamente na cooperativa, respeitando os procedimentos internos.
- Respeitar os direitos autorais, a Unimed Vale do São Francisco proíbe a cópia ou instalação de softwares licenciados ou desenvolvidos internamente. É proibido instalar ou alterar programas sem a autorização da área de Tecnologia da Informação.

Cooperado



Os nossos médicos cooperados são parte fundamental do nosso negócio. Primeiro em razão do cuidado com os pacientes, segundo quanto a importância da participação da tomada de decisões da cooperativa.

A participação dos cooperados nas atividades e decisões da Unimed Vale estão fundamentadas nos objetivos sociais e econômicos da instituição, em observância a legislação vigente, princípios da boa governança, transparência, tratamento igualitário, equidade, prestação de contas, ética e razoabilidade, com destacada atenção às regras de conflito de interesse.

O cooperado deve:

- Buscar os canais formais de atendimento ao cooperado para tratar suas demandas.
- Receber, analisar e responder às sugestões e solicitações da Cooperativa.
- Realizar suas atividades sem que haja influência ou favorecimento pessoal.

Parceiros comerciais



Os parceiros comerciais, como corretoras autorizadas, são responsáveis pela captação de novos contratos. A imagem da Unimed Vale do São Francisco está indiretamente representada por este público.

Os parceiros comerciais devem:

- Atuar com responsabilidade ao informar as condições contratuais dos planos comercializados pela Unimed Vale do São Francisco.
- Respeitar as restrições de uso da marca da Unimed, não sendo toleradas exposições negativas.
- Estar alinhado aos valores do nosso Código de Conduta e Relacionamento.
- Atuar sempre de modo ético, íntegro, em conformidade com a legislação e normas internas direcionadas a este público.

Sistema Unimed

O Sistema Unimed é a reunião de cooperativas médicas que promovem soluções em saúde para os clientes.



O relacionamento entre as cooperativas do sistema devem se nortear pela observância das regras legais, regulamentos e garantindo os direitos dos clientes.

Você deve:

- Promover tratamento igualitário e respeitoso a todos os clientes do Sistema Unimed.

Princípios de Relacionamento

Cooperado

Os médicos que integram o corpo clínico dos serviços próprios, pautados no Código de Ética Médica, estatuto social, regimento interno das unidades e código de conduta e relacionamento - possuem um papel decisivo na entrega de serviços de excelência para os nossos beneficiários.

O relacionamento da Unimed Vale do São Francisco com os nossos médicos cooperados está baseado na equidade, transparência e diálogo contínuo.

A cooperativa adota os seguintes princípios:

- Estimular a educação cooperativista contínua e participação por meio de assembleias, reuniões científicas e eventos.
- Comunicar de forma clara as políticas e práticas para uma gestão eficiente e transparente.
- Buscar de modo incessante a melhoria da qualidade do trabalho médico.
- Zelar pela perenidade do patrimônio construído coletivamente.

- Garantir que a rede própria ofereça serviços de alto padrão, oferecendo boas condições de trabalho aos cooperados e oportunizando educação permanente.
- Promover a saúde e autocuidado entre os médicos.
- Fortalecer o relacionamento com entidades médicas.

Colaboradores

A Unimed Vale do São Francisco é uma cooperativa criada para cuidar de pessoas. Os nossos colaboradores são um dos pilares da qualidade do nosso serviço. A Unimed acredita que a melhoria da qualidade assistencial está diretamente relacionada com a capacitação e qualificação dos nossos colaboradores.

Por isso, a Unimed Vale do São Francisco adota dos seguintes princípios de relacionamento com seus colaboradores:

- Valorizar o trabalho e promover o desenvolvimento deste público baseado na gestão por competências e resultados.
- Cuidar para que o desempenho seja pautado por conduta ética, íntegra e no respeito à dignidade humana.
- Assegurar que o desenvolvimento das equipes esteja alinhado com os objetivos estratégicos.
- Promover de modo contínuo o desenvolvimento de competências pessoais e técnicas e incentivar o autodesenvolvimento.
- Garantir a segurança e saúde no ambiente de trabalho, estimulando a promoção da saúde e autocuidado dos colaboradores.

Clientes e mercado

A Unimed Vale do São Francisco tem como missão oferecer soluções em saúde com qualidade e sustentabilidade.

A cooperativa pauta suas ações por meio de uma gestão eficiente visando a manutenção da credibilidade da marca Unimed perante o mercado.

Médicos cooperados, integrantes do corpo clínico, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros comerciais devem ofertar serviços administrativos e assistenciais humanizados e seguros, com qualidade assistencial e eficiência, pautados em comportamento adequado e presteza.

O relacionamento entre a Unimed Vale do São Francisco, seus clientes e o mercado baseia-se nos seguintes princípios:

- Garantir a transparência das informações aos clientes, condições de produtos e serviços oferecidos.
- Oferecer atendimento acolhedor a todos os beneficiários do sistema Unimed.
- Assegurar respostas aos clientes com objetividade, clareza, fundamento e foco na resolução de conflitos.
- Atender as manifestações dos clientes, tratando com presteza e entender as críticas como oportunidade de melhoria dos serviços e processos internos.
- Guardar sigilo sobre qualquer informação do cliente a que tenha acesso no exercício da atividade.

Prestadores de serviços de saúde

A rede de prestadores é um ativo importante na entrega de soluções de saúde aos clientes. A atuação dos prestadores deve ser pautada pela qualidade da assistência, profissionais capacitados para atender o melhor interesse do paciente, sigilo e qualificação constante dos serviços ofertados.

A relação entre a Cooperativa e os prestadores de serviços de saúde se baseia nos seguintes princípios específicos:

- Estimular e apoiar a qualificação dos prestadores, buscando sempre qualidade na assistência para os médicos e clientes.
- Priorizar a segurança da assistência na formalização dos contratos de serviços.
- Exigir o cumprimento da legislação aplicável.

Fornecedores

A Unimed Vale do São Francisco considera a relação com seus fornecedores fundamental para eficiência dos seus serviços.

A cooperativa pauta seu relacionamento com este público baseada na transparência, práticas de concorrência leal, equilíbrio contratual e cumprimento dos acordos firmados.

Em contrapartida, a Cooperativa requer que os seus fornecedores compartilhem os mesmos valores dentro das relações comerciais, assegurando credibilidade e respeito às normas legais aplicáveis.

A Cooperativa baseia seu relacionamento com esse público nos seguintes princípios específicos:

- Garantir que os processos de seleção sejam alinhados aos critérios descritos na política institucional que trata do tema.
- Avaliar e classificar os fornecedores com base em indicadores de desempenho.
- Informar com clareza os critérios para contratação e fornecimento de serviços e produtos.
- Exigir o cumprimento da legislação sanitária, ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária, de dados pessoais ou outra aplicável a natureza do contrato.
- Repudiar e não firmar relacionamentos com fornecedores envolvidos em trabalho escravo, infantil ou degradante, dando preferência a empresas que desenvolvam programas de sustentabilidade empresarial, integridade e socioambientais.
- Recusar e não oferecer vantagens, comissões, prêmios ou presentes que não tenham caráter institucional e simbólico, bem como qualquer forma de favorecimento na relação com clientes, fornecedores, parceiros e agentes públicos.

Sistema Unimed

O sistema Unimed é o maior sistema cooperativo do mundo e representa significativa parte da saúde suplementar no Brasil. A Unimed Vale do São Francisco compreende a representatividade da marca Unimed no país e entende o seu papel para contribuir com a perenidade do sistema e importância do cooperativismo no país.

A relação entre as cooperativas do sistema garante a boa assistência e entrega de soluções em todo o território nacional.

O relacionamento entre a Unimed Vale do São Francisco e o Sistema Unimed pauta-se nos seguintes princípios:

- Atuar em cooperação mútua com o Sistema, buscando o apoio técnico operacional e desenvolvimento de parcerias.
- Cumprir os compromissos acordados ou vinculados ao Sistema Unimed, como normas, acordos e regulamentação da Unimed do Brasil.
- Promover e praticar gestão transparente no relacionamento com o Sistema Unimed.
- Contribuir para o desenvolvimento e aprimoramento de boas práticas de governança corporativa.
- Garantir que o intercâmbio entre as singulares respeite as normas e regulamentações vigentes.

Mídias e formadores de opinião

A Unimed Vale do São Francisco respeita o papel desenvolvido pela imprensa e demais agentes de comunicação como meio de instrumento democrático do direito à informação.

Para tanto, a Cooperativa estabelece os seguintes princípios de relacionamento:

- Buscar sempre efetivo esclarecimento em nossas ações de comunicação.

- Contribuir com a disseminação de informações de interesse público sobre saúde e estimulando o autocuidado.
- Assegurar a confiabilidade e atualidade das informações fornecidas à sociedade.
- Preservar imagem de todos os públicos que se relacionam com a Cooperativa.
- Conduzir posicionamentos públicos apenas por pessoas devidamente autorizadas.

Governo e agentes públicos

O relacionamento da Unimed Vale do São Francisco com todas as esferas do Poder Público é pautado pela legalidade, transparência, ética e ausência de partidarismo.

A Cooperativa adota os seguintes princípios específicos:

- Cumprir leis, contratos, regulamentos aplicáveis à Unimed Vale do São Francisco.
- Proibir todos os profissionais vinculados a Unimed Vale do São Francisco de praticar qualquer ato de corrupção, suborno, outra qualquer outra prática classificada como ilícita quando da interação com agentes públicos.
- Garantir que o relacionamento dos colaboradores e integrantes do corpo clínico com os agentes públicos ou pessoas politicamente expostas seja formal, ético e autorizado.

Responsabilidade Social Cooperativista

A Unimed Vale do São Francisco se preocupa com o desenvolvimento sustentável da comunidade onde atua e busca o desenvolvimento de ações que possam mitigar o impacto de suas atividades no meio ambiente. A cooperativa realiza projetos próprios ou em parcerias com outras entidades visando estimular promoção e cuidados de saúde, preservação de espaços coletivos, alívio a pobreza e ações que minimizem os danos causados pela sociedade ao meio ambiente.

Para a Unimed Vale do São Francisco ter responsabilidade social é uma decisão estratégica e que traduz comprometimento com a sociedade e a comunidade na qual estamos inseridos.

São princípios da Responsabilidade Social Cooperativista da Unimed Vale do São Francisco:

- Estimular a mudança de hábitos e comportamentos em todos os seus públicos de relacionamento, notadamente cooperados, colaboradores e comunidade, buscando a promoção da saúde e uma cultura de sustentabilidade.
- Desenvolver programa de Responsabilidade social baseado nos eixos sociais: Poder público, Iniciativa Privada, Terceiro Setor e Comunidades.
- Estimular o cooperativismo como forma de desenvolvimento social.
- Respeitar e preservar o meio ambiente.

- Divulgar e valoriza ações voltadas para uso racional dos recursos, inclusive naturais, destacando para coleta seletiva de resíduos e reciclagem.
- Estimular a criação de novos projetos e ações de responsabilidade social.

Limites:

As ações promovidas e/ou apoiadas pela Unimed Vale do São Francisco não tem como objetivo substituir as atividade típicas do Estado, desempenha sua atuação com empresa cidadã em colaboração com o desenvolvimento socioeconômico e sustentável da comunidade local.

Administração do Código

As condutas que violem este Código devem ser reportadas imediatamente ao Comitê de Ética e Integridade por meio do Canal de Denúncias, com informações suficientes que permitam o entendimento da ocorrência e sua apuração.

Os relatos de violação desse Código poderão ser anônimos, conforme opção do denunciante, e serão tratados com confidencialidade, com princípios éticos e morais e profissionalismo. A Unimed Vale do São Francisco se compromete a respeitar os direitos dos denunciantes e denunciados.

Não são admitidas retaliações e/ou exposição de pessoas com a intenção de denegrir sua imagem. Qualquer conduta contrária a essas orientações configura violação ao Código e deve ser registrada no Canal de Denúncias.

Comitê de Ética e Integridade

O Comitê de Ética e Integridade é responsável pela operação do Canal de Denúncias, avaliação dos relatos, apuração e resposta para encerramento do caso. Suas atribuições também compreendem atualização, revisão e aderência às políticas, divulgação deste Código e esclarecimento de dúvidas e sugestões sobre este documento.

Os membros do comitê são divulgados através dos canais de comunicação interna. E se submetem ao cumprimento de regimento interno próprio.

Canal de Denúncias

Todo evento e/ou relato sobre condutas indevidas, descumprimento do Código de Conduta e Relacionamento, de políticas ou diretrizes internas, ou suspeita do cometimento de outros atos ilícitos devem ser manifestados por meio do Canal de Denúncias, que é uma linha direta e acessível por qualquer pessoa por meio das seguintes opções:



Telefone:
0800 800 8818

Internet:
www.contatoseguro.com.br/unimedvaledosaofrancisco

Você deve comunicar todas as informações que considerar adequadas e importantes para relatar os fatos. A Unimed Vale do São Francisco trata todos os relatos com sigilo, exceto quando a divulgação dos fatos torna-se necessária para a condução das análises.

Se preferir, pode manter-se anônimo. Para a Unimed Vale do São Francisco, o importante não é identificar o relator, mas conhecer e tratar toda conduta indevida.

Ao cadastrar a manifestação, você receberá um protocolo, que deve ser guardado, pois esta é a única chave para acompanhar a evolução da análise do processo e sua conclusão. Não são toleradas ou praticadas qualquer tipo de retaliação às pessoas que relatam violações deste Código de Conduta e Relacionamento.

Penalidades e ações disciplinares

Cuidar bem das pessoas e buscar sempre a sustentabilidade e a inovação são a nossa forma de construir a nossa Cooperativa. Tendo em vista que o bem-estar das pessoas só é possível a partir de relacionamentos saudáveis, é dever de cada um de nós orientar nossas condutas individuais pelas premissas deste Código de Conduta e Relacionamento.

Violações às orientações deste Código de conduta serão avaliadas pelo Comitê de Ética e Integridade com base no princípio da imparcialidade. Após análise criteriosa dos fatos e comprovando a responsabilidade dos envolvidos, os infratores serão sujeitos a penalidades disciplinares, como advertência, demissão por justa causa, rescisão contratual, abertura de sindicância e processo administrativo. As penalidades dependem da gravidade da infração, conforme previsto na legislação, estatuto social, regimentos e normas internas da Unimed Vale do São Francisco.

Denúncias que envolvam membros do Conselho de Administração e/ou cooperados deverão ser apuradas na forma prevista no Estatuto Social e Regimento interno da cooperativa.

Essas penalidades não interferem no direcionamento de ações ético disciplinares, cíveis e criminais, se cabíveis.

Código de

Conduta e Relacionamento



Termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que recebi um exemplar do Código de Conduta Unimed Vale do São Francisco, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as minhas atividades profissionais. Declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientação com o meu gestor direto ou a área de Compliance pelos canais divulgados.

Nome completo: _____

Unidade: _____

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura: _____

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Código de Conduta e Relacionamento

Criação Original



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 

Vale do São
Francisco