Código de Conduta

MB.018 - Revisão 05

Unimed Santos

Código de **Conduta**

MB.018 - Revisão 05

Unimed Santos

© 2024 Confederação Nacional das Cooperativas Médicas – Unimed do Brasil
É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed do Brasil.

Direção

Omar Abujamra Junior

Presidência da Unimed do Brasil

Execução

Grupo de Trabalho de Revisão do Código de Conduta

Revisão

Área de Compliance da Unimed do Brasil

Aprovação

Aprovado na 47ª reunião do Conselho Confederativo do Sistema Unimed

Projeto gráfico e edição de arte

Marketing da Unimed do Brasil

Agradecimentos

Colaboradores, dirigentes, conselheiros e cooperados de todas as Unimeds que contribuíram para o produção deste documento.

Realização

Unimed Brasil

Unimed do Brasil
Diretoria Executiva

Gestão 2021-2025

Omar Abujamra Junior
Presidente

Emilson Ferreira Lorca
Vice-presidente

Dilson Lamaita Miranda
Diretor de Administração e Finanças

Luis Francisco Costa
Diretor de Desenvolvimento de Mercado

Marcos de Almeida Cunha
Diretor de Gestão de Saúde

Silvio Porto de Oliveira
Diretor de Intercâmbio

Claudio Laudares Moreira
Diretor de Regulação, Monitoramento e Serviços

Palavra do Presidente da Unimed do Brasil

Omar Abujamra Junior
Presidente da
Unimed do Brasil

Há pouco mais de cinco décadas, 23 médicos da cidade de Santos (SP) uniram forças para buscar um modelo que resgatasse a ética e o papel social da Medicina, garantindo a prática liberal da profissão e a qualidade do atendimento. Encontraram nos princípios cooperativistas a base para a criação da marca Unimed.

A combinação poderosa entre esse modelo de negócio e a nossa essência nos conduziu ao nosso propósito: cuidar da saúde e da vida de pessoas.

Hoje, nossa marca representa a maior rede privada de assistência médica do Brasil. Essas conquistas só foram possíveis porque nos unimos.

A ética, a transparência e a integridade são compromissos do Sistema Unimed. Por isso, fortalecer a governança corporativa também é fundamental para aperfeiçoar processos, garantir a sustentabilidade, gerenciar e reduzir riscos, e construir as melhores condutas para a atuação junto àqueles com quem nos relacionamos.

Reunimos, nesta nova edição do Código de Conduta, atitudes claras que devem fazer parte de todas as nossas atividades e nos ajudar a ser ainda melhores. Ele é essencial para garantir uma cultura organizacional focada na ética, na transparência, no respeito e no cuidado com o próximo.

São essas diretrizes – vivenciadas em nossa prática diária – que transmitem uma imagem sólida e de confiança perante todos os públicos com os quais nos relacionamos e que devem ser observadas por todos nós, independentemente de cargos, atribuições ou responsabilidades. Como resultado, continuaremos impactando positivamente as vidas das pessoas e das comunidades ao nosso redor.

Faça a sua parte colocando em prática o conjunto de normas deste documento nas suas pequenas e grandes decisões como integrante do maior sistema cooperativista de saúde do mundo, o Sistema Unimed.

Palavra do Presidente da Unimed Santos

Claudino Guerra Zenaide
Presidente da Unimed Santos

A nossa história começou aqui mesmo, em Santos, com um grupo de médicos que acreditava ser possível cuidar das pessoas com mais ética, dignidade e responsabilidade.

Foi essa ideia, aliada aos princípios do cooperativismo, que deu origem à Unimed — e que continua sendo a base de tudo o que fazemos até hoje.

Ao longo dos anos, crescemos, evoluímos e nos tornamos parte do maior sistema cooperativista de saúde do mundo. Mas o que realmente nos diferencia não são apenas os números ou a estrutura. É o nosso jeito de cuidar, que coloca a vida das pessoas no centro de tudo.

É por isso que reforçamos, com orgulho, o nosso Código de Conduta. Ele reúne orientações importantes para o nosso dia a dia e ajuda a garantir um ambiente de trabalho respeitoso, transparente e íntegro para todos.

Mais do que regras, esse Código é um lembrete: cada um de nós representa a Unimed Santos. Nossas atitudes, pequenas ou grandes, refletem os valores da cooperativa. Seja no atendimento a um paciente, na relação com colegas ou em decisões administrativas, é fundamental agir com responsabilidade e respeito.

Conto com você para que o nosso jeito de cuidar continue sendo motivo de orgulho. Que ele esteja presente nas atitudes de cada colaborador, cada cooperado, cada pessoa que faz parte da nossa história.

Vamos juntos seguir fortalecendo esse compromisso com a ética, o respeito e, acima de tudo, com as pessoas.

Sumário

Introdução 8

1. Compromisso com a sociedade e os direitos humanos..... 11

2. Nossas condutas pessoais e no local de trabalho..... 15

3. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externo..... 22

4. Gestão de ética..... 26

Termo de compromisso 28

Glossário 29

Introdução

Essência Unimed

Propósito, Visão e Valores da Unimed Santos

Propósito: prover soluções de excelência em saúde aos nossos clientes, valorizando o trabalho do médico cooperado. **Visão:** manter a referência e a liderança de mercado na nossa área de ação com crescimento constante e sustentabilidade econômica financeira. **Valores:** respeito às pessoas; responsabilidade socioambiental; qualidade no atendimento (cuidado, prevenção e segurança); compromisso com resultados econômicos sustentáveis; comprometimento com ética e transparência; atitude de dono (fazemos mais com menos e pensamos na empresa como um todo.

A Unimed Santos

A Unimed Santos nasceu em **18 de dezembro de 1967**, sob a liderança do **Dr. Edmundo Castilho** e de um grupo de médicos que buscavam autonomia profissional e um atendimento mais humano. **Deu origem ao Sistema Unimed**, hoje a maior rede de saúde suplementar do país. Superou desafios com gestão estratégica, inovação e união dos cooperados. Em 2024, conquistou a **certificação ONA**, reafirmando seu compromisso com qualidade e segurança. Com cerca de **1.200 médicos cooperados,** realiza mais de **1,2 milhão de consultas e 3,5 milhões de exames** por ano, impactando mais de **170 mil vidas** com cuidado, acolhimento e compromisso 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 material, o código deve nortear todas as conexões profissionais e 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 texto anterior, resultante de um trabalho desenvolvido por Singulares, Federações e sociedades auxiliares, sob a coordenação da Unimed do Brasil.

Objetivos do Código de Conduta Unimed

O código tem como objetivos:

- Evidenciar os princípios e valores que norteiam as relações do Sistema Unimed
- Promover o alinhamento de conduta no intuito de ampliar os nossos negócios
- Agregar valor aos serviços que entregamos
- Apoiar o crescimento e o desenvolvimento de nossas equipes e de toda a comunidade a qual pertencemos

Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato ou a área responsável pela gestão da ética em sua Unimed para orientá-lo.

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, que deverão divulgar e zelar pelo seu cumprimento.

Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta

Este Código deve ser incorporado nas nossas relações profissionais, garantindo a transparência e o respeito às leis e normas aplicáveis no ambiente de trabalho, assim como é dever de todos o cumprimento deste Código de Conduta.

O descumprimento deste documento e das normas do ambiente de trabalho poderá acarretar medidas disciplinares de acordo com o estabelecido no Programa de Compliance, por comprometer a reputação e a imagem da cooperativa e do Sistema Unimed.

1 Compromisso com a sociedade e os direitos humanos

Corrupção

A Unimed deve combater a corrupção ou qualquer atividade que possa envolver práticas ilegais em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras que estejam em desacordo com as legislações brasileiras vigentes, com destaque para a Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e seu decreto nº 11.129/2022.

A corrupção ocorre quando a pessoa autoriza, promete, oferece, paga, intermedia, aprova, oculta, facilita ou recebe vantagens indevidas, provenientes de atividade ilícitas ou antiéticas, para benefício pessoal, de negócios, acordos comerciais ou terceiros.

É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisão em descumprimento da legislação vigente.

Portanto, é dever de todos:

1. Não se envolver em práticas de atos irregulares ou de corrupção.
2. Não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou a pessoa a ele relacionada.
3. Não oferecer vantagem indevida a licitante concorrente.
4. Não dificultar ação de autoridades fiscalizatórias.
5. Não financiar, custear, patrocinar ou, de qualquer modo, subsidiar a prática dos atos ilícitos (previsto em lei).
6. Denunciar qualquer ato ilícito de que tenha conhecimento.

Fraude

Trata-se de qualquer ato enganoso e de má-fé que tenha como objetivo lesar alguém em benefício próprio ou de terceiros.

Especificamente na Saúde suplementar, ela pode se materializar entre a relação de diversos públicos, sendo beneficiário, profissional médico e de saúde, prestadores, fornecedores, na própria cooperativa e em licitações e contratos com o governo (nacional ou estrangeiro).

A Unimed deve combater a fraude em todas as suas formas, visando a sustentabilidade das suas operações e a perenidade do negócio.

Lavagem e ocultação de bens

A Unimed não compactua, não apoia e não admite práticas relacionadas à lavagem de dinheiro, isso é, atividades que visam investir, ocultar, substituir e restituir o dinheiro proveniente de origem ilícita ou antiética, integrando-o a qualquer tipo de negócio como se fosse adquirido de forma legal e ética.

Reporte às autoridades

A Unimed deve cooperar irrestritamente com eventuais investigações e fiscalizações realizadas por órgãos, entidades ou agentes públicos, sempre que solicitado.

Cuidados com a propriedade intelectual

Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização ou em seu nome, são de propriedade da Unimed, não sendo permitido o uso individual ou a cessão do referido material a terceiros sem autorização formal do representante legal na Unimed.

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, incorporando em suas ações a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), considerando:

a) Liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva

A Unimed reconhece o direito à liberdade política e sindical, e assegura o cumprimento das convenções e dos acordos coletivos.

b) Partidos políticos

É de livre escolha de qualquer colaborador o voto e a filiação a partidos políticos de sua preferência, não podendo ser induzido, de qualquer forma, por superiores hierárquicos ou colegas. O seu posicionamento político não poderá causar prejuízo ou favorecimento em sua atuação profissional na Unimed, também sendo proibido realizar manifestações políticas ou propaganda eleitoral no ambiente de trabalho e nas dependências da Unimed, bem como a utilização de bens ou recursos da Unimed para esses fins.

É proibido a vinculação da marca com determinado partido ou posicionamento político.

c) Utilização de mão de obra infantil e escrava

A Unimed está alinhada aos direcionadores da Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU) e o Estatuto da Criança e do Adolescente, dessa maneira, proíbe a utilização do trabalho forçado, compulsório, infantil ou qualquer outra forma de exploração que agrida a dignidade humana, dentro ou fora da empresa.

Tal disposição deve ser observada por todos os públicos de relacionamento na qual se aplica este documento.

d) Condições e ambiente de trabalho seguro e saudável

A Unimed cumpre com todas as normas relativas à saúde e segurança no local de trabalho (ex. Saúde Ocupacional, Normas Regulamentadoras - NR's, etc), sendo assim, todos devem seguir os procedimentos e as instruções que regulam e preservam

a segurança e a saúde, bem como respeitar a liberdade de expressão e o ser humano, conduzindo as atividades e decisões com base nas condutas desejadas e observando na integra as condutas proibitivas, conforme descrito no capítulo 2 – Nossas condutas pessoais e no local de trabalho.

e) Liberdade de expressão

A Unimed valoriza a diversidade de pensamento e suas manifestações, garantindo a todos os públicos a liberdade de expressão.

f) Respeito ao ser humano

A Unimed exige que todos devem ser tratados de forma igualitária e seus direitos respeitados independente de raça, cor, religião, identidade de gênero, nacionalidade, orientações sexuais, idade, deficiências, origem social, descendência étnica, preferências políticas, cargos e funções.

2 Nossas condutas pessoais e no local de trabalho

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, para dar mais sustentabilidade e perenidade ao negócio.

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, profissionais da área de saúde, colaboradores do Sistema Unimed e demais públicos, 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 de acordo com seu Estatuto, regimentos e outras normas internas (quando houver), 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, além do uso consciente e responsável dos recursos econômicos.
3. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento.
4. Atuar de forma ética e respeitosa no exercício das atividades com todos os públicos com quem se relaciona.
5. Cumprir a legislação e normas internas da cooperativa.

b) Conselheiros e dirigentes

Embora interdependentes, cada Unimed tem 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 ético, próximo, humano, cooperativo, especialista e transparente frente aos cooperados.

Os conselheiros devem atuar de modo respeitoso, sempre buscando 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 os colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética, prezando pelo combate à corrupção, fraude, lavagem e ocultação de bens, reporte às autoridades, cuidados com a propriedade intelectual, direitos humanos e transparência.
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 desviar colaboradores ou terceiros para funções ou atividades de interesse particular.

6. Posicionar-se de maneira imparcial diante de situações em que ocorra a possibilidade de conflito de interesses, seja próprio, seja de pessoa conhecida.
7. Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed de que tenha conhecimento devido ao seu cargo e que não possa se tornar pública.
8. Não insistir em resultados injustificados que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente.
9. Orientar profissionais sob a sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos.
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.
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. Atuar de forma ética e respeitosa no exercício das atividades com todos os públicos com quem se relaciona.
13. Cumprir a legislação e normas internas da cooperativa.

c) Profissionais da área de saúde

O profissional da saúde que atua para a marca Unimed deve zelar pelo cumprimento do Código de Ética profissional da sua categoria e prestar um atendimento de qualidade, humanizado e sem discriminação de qualquer natureza, seja para com os pacientes ou com outros profissionais com quem se relaciona.

d) Colaboradores e demais públicos

A nossa reputação e a nossa credibilidade são os ativos mais importantes de que dispomos e que constituem mercados globalizados e competitivos, exigem padrões transparentes de atuação e o atendimento de ordenamentos jurídicos diversos.

Portanto, os princípios éticos que orientam a nossa atuação contribuem para a manutenção da imagem da Unimed como entidade sólida e confiável perante nossos clientes, fornecedores, consumidores, colaboradores e sociedade em geral.

Quanto aos que atuam em cargos de gestão, devem zelar pela disseminação deste código de conduta e propiciar um ambiente que estimule a diversidade, a inclusão e o respeito, de acordo com os princípios éticos e comportamentais aqui descritos.

Condutas desejadas:

1. Zelar para que diretores, cooperados, colaboradores, fornecedores e demais públicos de prestação de serviços sigam padrões de conduta ética e respeito elevados e agir em conformidade com as leis e normas regulatórias vigentes e aplicáveis ao negócio.
2. Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando as oportunidades ou informações a que tenha acesso em razão de sua função em benefício próprio ou de terceiros, conforme os valores éticos.
3. Orientar profissionais sob a sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos e zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed.
4. Estimular e contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, por meio do trabalho em equipe, com respeito à saúde e segurança do trabalho, à diversidade de pensamento e à busca de consenso entre as pessoas.
5. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.
6. Tratar a informação como um ativo de grande valor, com responsabilidade e confidencialidade.
7. Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abranjam um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed, garantindo a sua confidencialidade, integridade e divulgação adequada. Esses procedimentos e normas devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações, conforme a legislação vigente.
8. Assegurar a imparcialidade e evitar conflitos de interesses em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho.
9. Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis da organização, utilizando os patrimônios e recursos apenas para atender aos objetivos corporativos da Unimed.
10. Comunicar por meio do Canal de Ética todo e qualquer desvio de conduta, corrupção, conflito de interesses, suspeita de fraudes, atos ilícitos, violação às leis e transgressões ao Código de Conduta da Unimed.
11. A interação com a Administração pública, seja através de licitações, contratos administrativos, reuniões com agentes públicos ou em eventos, devem ser pautadas e realizadas com ética, transparência, legalidade e integridade, respeitando todas as normativas e legislações, devendo ser evitadas interações que possam criar suspeitas de ilegalidade, ou seja, qualquer interação que, apesar de lícita, possa parecer prática de qualquer irregularidade.

Condutas proibitivas:

1. Atender às demandas a qualquer custo, sem um olhar crítico e analítico que leve a resultados injustificados ou que influenciem a agir de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente.
2. Permitir ou praticar, em quaisquer hipóteses, práticas de injúria, calúnia e difamação no exercício da sua função, independentemente de seu nível hierárquico.
3. Receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica.
4. Ter comportamentos discriminatórios e preconceituosos em função de pluralidades de raça, cor, religião, gênero, identidade de gênero, nacionalidade, orientações sexuais, idade, deficiências, origem social, descendência étnica, preferências políticas, cargos e funções. Todos devem ser tratados de forma igualitária. Condutas discriminatórias e preconceituosas são inaceitáveis e intoleráveis.
5. Praticar bullying, a exemplo de isolar ou excluir alguém, fazer piadas, xingamentos ou atribuir apelidos pejorativos com base em características pessoais.
6. Estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios.
7. Aceitar o pagamento de despesas por fornecedor e/ou prestador de serviços, tais como de deslocamento, passagens, diárias e alimentação, que estejam em desacordo com as políticas internas.
8. Desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed.
9. Solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores.
10. Praticar assédio moral, assim como ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função. São ações e condutas inaceitáveis.
11. Praticar assédio sexual e comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação ao outro. São ações e comportamentos inaceitáveis.
12. 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 a ele. São comportamentos inaceitáveis.
13. Receber brindes, presentes ou outras ofertas de fornecedores, clientes e parceiros da cooperativa que não sejam de caráter simbólico e/ou não atendam aos critérios definidos pela cooperativa.

14. Compartilhar informações da empresa, sejam dados estratégicos, comerciais, pessoais, sensíveis ou qualquer outro tipo, com terceiros, clientes, parceiros, incluindo amigos e familiares, sem a prévia autorização do responsável legal da Unimed.
15. Expor a marca Unimed de forma incompatível com os valores e as diretrizes da marca, causando danos reputacionais, em qualquer forma de veiculação, inclusive mídias sociais.
16. Oferecer brindes, presentes e hospitalidades à qualquer público, em especial à agentes públicos, com o objetivo de obter qualquer vantagem, favorecimentos indevidos ou influência sobre decisões, sendo totalmente proibida a oferta em valores monetários em qualquer quantia ou meio de pagamento e em desacordo com as regras internas da cooperativa
17. Compartilhar senhas e/ou acessos a computadores, sistemas ou outros recursos, em razão da natureza pessoal e intransferível.

e) 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 "guardião" dos dados deverá ser um compromisso de todos, respeitando as diretrizes estabelecidas pelas políticas específicas vigentes para tratar o tema.

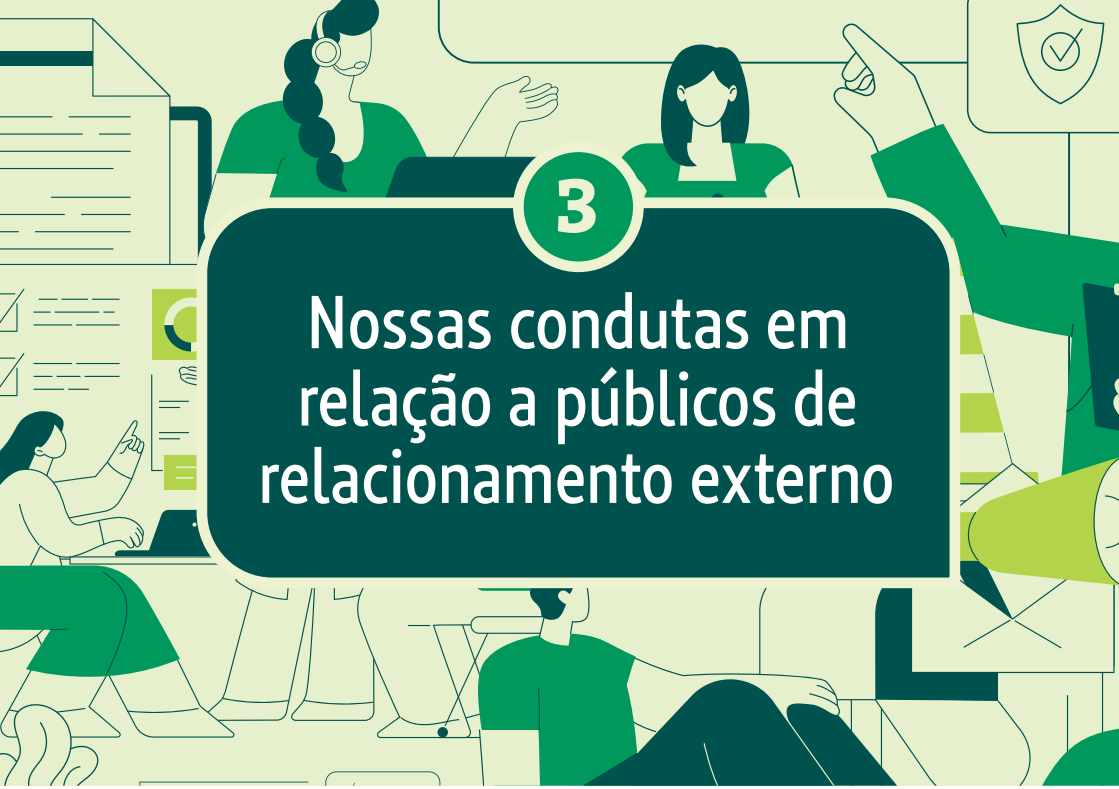
É dever de todos os nossos integrantes e de terceiros seguir as diretrizes e regras que compõem o Programa de Privacidade e Proteção de Dados e a legislação pertinente em toda operação de tratamento de dados pessoais resguardando a segurança tanto das informações institucionais e estratégicas, quanto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

dores, 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.

Na Política Interna de Proteção de Dados da Unimed, que deve ser cumprida por todos os nossos integrantes e terceiros, constam todas as informações necessárias sobre o tratamento dos dados pessoais tratados pela organização.



3 Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externo

a) Relação com clientes

Encantar o cliente é fundamental para a nossa existência. Cuidar do cliente, com ênfase na busca de excelência e na inovação, é o nosso maior valor. Portanto, é nossa obrigação cumprir com a responsabilidade social, comunitária e ambiental, e com pleno respeito às regulamentações de cada produto e na região em que atuam.

Os clientes devem ser atendidos com informações claras, precisas e transparentes, e buscando as soluções mais adequadas, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Unimed.

b) Cuidado com a marca

É imprescindível que todos os colaboradores, dirigentes, conselheiros e cooperados cumpram as diretrizes dispostas na Central da Marca Unimed (unimed.me/centraldamarca), validadas pelo Sistema Unimed, que fornecem orientações quanto ao uso de logotipo, tipografia, tom de voz, postura das mídias sociais, entre outros.

Deve-se preservar o caráter confidencial das informações, independentemente de sua natureza, e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização.

Além disso, só é permitido falar em nome da marca, em quaisquer meios, quando nomeado porta-voz e devidamente preparado.

c) Fornecedores de serviços administrativos e de saúde e terceiros

A Unimed resguardará a transparência, a legalidade e a sustentabilidade do seu relacionamento com as partes interessadas (contratantes, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros comerciais, agentes intermediários, dentre outros).

A contratação de fornecedores, terceiros, prestadores de serviços de administração e de saúde deve ser realizada com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e políticas que regulamentam o processo e aos princípios da Unimed, por meio de processos objetivos e transparentes, que cumpram com a legislação vigente do país e suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais, bem como a lei anticorrupção 12846/13 e seu decreto relacionado, valorizando as seguintes diretrizes:

1. Não utilização de mão de obra escrava e infantil.
2. Cumprimento de políticas adequadas à preservação ambiental.
3. Conduta compatível com padrões éticos estabelecidos neste Código de Conduta.

Os fornecedores não devem prometer, aceitar ou realizar pagamentos, benefícios e vantagens indevidas, direta ou indiretamente, no relacionamento com agentes públicos ou com empregados de empresas privadas, na atuação em seu nome ou em nome da Unimed.

A Unimed proíbe expressamente seus fornecedores, parceiros e terceiros de oferecer qualquer tipo de benefício, promessa, vantagens, ganhos ou outra relação que gere conflito de interesses para benefício próprio ou de terceiros, nas suas relações comerciais com a Unimed.

d) Concorrentes

A Unimed está totalmente comprometida com o cumprimento da Lei nº 12.529/2011, que estrutura o sistema brasileiro de defesa da concorrência, com respeito às demais empresas que atuam no mercado e assegurando uma concorrência saudável, adotando práticas que estejam associadas a métodos éticos e legais.

A Unimed também não compactua e não autoriza qualquer representante a celebrar acordos com concorrentes, formal ou informalmente, com a intenção de intervir na

livre concorrência, seja pelo alinhamento de preços ou outras condições de vendas e ofertas ou atos de fraude e corrupção.

e) Comunidade

Respeitar a tradição, a entidade cultural, observando as condutas éticas e lícitas nas comunidades em que a Unimed está inserida, incluindo disposições quanto a vedação de práticas de violência ou que violam os direitos humanos.

f) Sustentabilidade

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, conforme estabelecido pela Lei nº 6.938/1981 – Política Nacional do Meio Ambiente.

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

g) Governo

A Unimed atua com vistas a manter um padrão ético e íntegro, respeitando as normativas, legislações e boas práticas para interação com a administração pública e seus representantes.

1. Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social. Não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência.
2. Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes e do Sistema Unimed. Qualquer orientação a respeito dessas questões deverá ser obtida nas áreas jurídica e de regulação.
3. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando, dentro da lei, defender os interesses do Sistema Unimed, expondo as opiniões de forma clara e objetiva.
4. Jamais insinuar, prometer, oferecer ou dar, assim como em hipótese alguma solicitar, aceitar ou receber qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente.

5. Cumprir com a legislação vigente e não sobrepor interesses ou vínculos pessoais sobre os interesses da Unimed, para obter vantagens indevidas, em benefício próprio ou de terceiros, conflito de e/ou concorrência desleal.

h) Utilização de internet e redes sociais

Para a Unimed, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da organização como entidade sólida e confiável.

A participação dos seus colaboradores na internet e nas mídias sociais afeta a reputação e a credibilidade da marca Unimed. Logo, alguns cuidados são essenciais:

1. Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da Unimed, em casos que possam prejudicar a imagem da organização. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à empresa, envie um e-mail para digital@unimed.coop.br.
2. Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador do Sistema Unimed, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes de marca. Zelamos pelo cuidado ao próximo, pelo cooperativismo e pela medicina justa.
3. Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho.
4. Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Unimed.
5. Cadastrar-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais.
6. Compartilhar campanhas e postagens referentes à Unimed, somente já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa.
7. Não é permitido o uso da marca Unimed em avatares, perfis ou posts pessoais, assim como associar a marca a iniciativas pessoais.

É importante conhecer todas as orientações sobre a utilização das redes sociais. Para isso, acesse o Guia de Performance Digital Unimed, disponível na Central da Marca: unimed.me/guiadigital.

4 Gestão de ética

Na Unimed Santos, a gestão da ética é dever de todos, bem como o conhecimento das diretrizes e orientações expressas neste Código de Conduta. Qualquer violação às regras estabelecidas neste documento, praticada por colaboradores, médicos cooperados, membros da alta direção ou conselheiros poderá resultar em medidas disciplinares apropriadas, conforme o Estatuto Social, a Consolidação das Leis de Trabalho – CLT, outras legislações aplicáveis e diretrizes internas (quando houver).

No caso dos prestadores de serviços e fornecedores, o desrespeito ao código da em presa poderá resultar em sanções disciplinares ou suspensão imediata do contrato e, – conforme o caso, a processo legal.

A área **Governança, Riscos e Compliance** é responsável pela atualização, acompanhamento, monitoramento e recomendações do Código de Conduta. Caso tenha dúvidas, sugestões ou críticas relacionadas aos temas tratados neste documento, entre em contato pelo e-mail **compliance@unimedsantos.coop.br.**

A Unimed adota todas as medidas necessárias para proteção e não retaliação ao denunciante de boa-fé que relatar situações que estejam em desacordo com o Código de Conduta e/ou participarem do processo de análise e investigação dos fatos.

Denúncias sobre fraudes, atos ilícitos ou descumprimento das regras do Código de Conduta podem ser relatadas por meio do Canal Confidencial, disponível pelo site: **www.contatoseguro.com.br/unimedsantos,** ou pelo telefone **0800 800 8022.**

Orientamos que ao fazer um relato informem detalhes do ocorrido por exemplo: data, hora, local, pessoas envolvidas, mensagens, anexos, documentos, entre outras evidências.

Termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta Unimed, assim como afirmo ter lido e compreendido o docu - mento, 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 dú- vidas sobre a conduta correta, procurarei 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

Glossário

Assédio moral

Toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.) que, de forma intencional e frequente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

Assédio sexual

Abordagem não desejada pela outra parte, 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.

Cargos de gestão

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

Canal de Ética

Canal de comunicação para os colaboradores e quaisquer terceiros informarem, anonimamente ou não, uma denúncia ou conduta que entenderem contrária ou potencialmente ofensiva aos valores da Unimed, relativas às diretrizes do Código de Conduta, políticas específicas ou à legislação em vigor, inclusive a Lei Anticorrupção.

Conflito de interesses

Os conflitos de interesses ocorrem quando um integrante da organização influencia ou pode influenciar uma decisão que resulte ou possa resultar em ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros de sua família ou quaisquer terceiros.

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

Conselheiros

Membros dos conselhos administrativo, fiscal, consultivo e técnico.

Corrupção

Relação social (de caráter pessoal, extramercado e ilegal) que se estabelece entre dois agentes ou grupos de agentes (corruptos e corruptores), cujo objetivo é o efeito ou ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais ou ilícitos.

Extorsão

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

Ética

Princípios de conduta que norteiam um indivíduo ou um grupo de indivíduos. Compreende os estudos de aprovação e desaprovação dos seres humanos. Baseia-se em uma conduta reta, honesta, justa.

Gestão da ética

Forma ou mecanismo utilizado para gerenciamento da ética dentro de uma organização, como comitê de ética, canal de denúncias, plano de comunicação e treinamento.

Improbidade administrativa

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

Marca

É a representação simbólica de uma entidade, algo que permita identificá-la de modo imediato. Na teoria da comunicação, pode ser um signo, símbolo ou ícone. Uma simples palavra pode fazer referência a uma marca.

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

Medidas disciplinares

São medidas decorrentes aos desvios em relação ao Código de Conduta e ao descumprimento das leis, decretos, políticas e diretrizes, aplicada a todos os colaboradores, gestores e dirigentes da cooperativa.

Prestadores de serviço e parceiros de negócios

Pessoas físicas ou jurídicas, com relações firmadas através de contratos, sem vínculos empregatícios com a Unimed, com objetivo de contribuir ou gerar novos negócios.

Propina

Dinheiro recebido ou fornecido de forma ilícita, como suborno, em um ato de corrupção.

Redes sociais

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

Sistema Unimed

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

Suborno

Prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público ou profissional da iniciativa privada qualquer quantidade de dinheiro, benefício ou quaisquer outros favores, para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.

Unimed Santos

Avenida Ana Costa, 211
11060-001 – Encruzilhada
Santos, SP
Tel. (13) 2102.8100
www.unimedsantos.coop.br