

# Código de Conduta

**Unimed**   
Costa Oeste



# CÓDIGO DE **CONDUTA**



© 2021 Unimed Costa Oeste Cooperativa de Trabalho Médico

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Costa Oeste.

### **Gerência**

Carla Cristina Kostaneski Machado

*Gerente Administrativa*

### **Produção Editorial**

Grupo de Compliance

### **Revisão**

Gustavo Henrique Maiberg

*Comunicação*

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Eduardo Vieira

*Comunicação*

### **Unimed Costa Oeste – Cooperativa de Trabalho Médico**

Rua Santos Dumont, 2705, Centro – Toledo/PR

Telefone: 45 3277-8000 – [www.unimedcostaoeste.com.br](http://www.unimedcostaoeste.com.br)

# Palavra do Presidente da Unimed Costa Oeste

A conduta íntegra, ética e de respeito com todos os nossos públicos de relacionamento é componente essencial na atuação da Unimed desde sua fundação.

A presente versão do Código de Conduta Unimed trata-se não somente de um material de consulta, mas também configura-se em um instrumento de trabalho que orienta sobre a melhor forma de atuarmos em nosso dia a dia.

Cabe a cada um de nós conhecer, disseminar e aplicar as diretrizes aqui contidas.

A valorização da nossa cultura organizacional, bem como o cuidado com a nossa marca e reputação é dever de todos: cooperados, conselheiros, diretores e colaboradores. Portanto, convido-os a ler e praticar essas orientações, com a certeza de construirmos relações mais sólidas e alinhadas com nossos princípios e valores.



# Conteúdo

Introdução.....	7
O que é cooperativismo?.....	8
O que é o Código de Conduta Unimed da Unimed Costa Oeste?.....	9
Nossas condutas pessoais.....	10
Nossas condutas no local de trabalho.....	15
Nossas condutas nas relações comerciais.....	22
Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos.....	25
Nossas condutas em relação à sustentabilidade.....	32
Gestão de Ética.....	34
Termo de compromisso.....	37
Glossário.....	39
Referências.....	42
Compromissos:.....	43



# Introdução

## O que é cooperativismo?

Mais que um modelo de negócios, o cooperativismo é uma filosofia de vida que busca transformar o mundo em um lugar mais justo e com melhores oportunidades para todos, unindo desenvolvimento econômico e desenvolvimento social.

Tudo começa quando pessoas se juntam em torno de um mesmo objetivo, em uma organização onde todos são donos do próprio negócio. E continua com um ciclo que traz ganhos para as pessoas, para o país e para o planeta.

A filosofia cooperativista tem como pilares sete princípios:

**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

Com base nos princípios cooperativistas a Unimed Costa Oeste busca ser vista e reconhecida diante do mercado e da sociedade, conforme seus valores:

- Cooperação agregando valor e trazendo resultados;
- Comprometimento e qualidade disseminados na cultura organizacional;
- Respeito para todos, dentro e fora da empresa;
- Ética, princípio fundamental;
- Pessoas em primeiro lugar;
- Sustentabilidade social, econômica e ambiental.

## O que é o Código de Conduta Unimed da Unimed Costa Oeste?

O Código de Conduta Unimed Costa Oeste é um documento que estabelece diretrizes de conduta e comportamento que devem ser seguidas por colaboradores, Diretoria, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Conselho Técnico, cooperados, fornecedores e parceiros da Unimed Costa Oeste.

### A quem se aplica

A todos os colaboradores, Conselheiros, Diretores, cooperados, fornecedores e parceiros da Unimed Costa Oeste.

### Objetivos do Código de Conduta Unimed Costa Oeste

Este Código tem como objetivo orientar as ações de seus colaboradores, Conselheiros, Diretores, cooperados, fornecedores e parceiros de acordo com princípios éticos, preceitos normativos e legais, bem como explicitar a postura da Cooperativa em face dos diferentes públicos com os quais interage, tendo sempre o bom senso como palavra de ordem.

### Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta da Unimed Costa Oeste

Cada um de nós carrega em si a responsabilidade no cumprimento das regras de conduta, normas e Leis. Por isso é bom ter em mente que violar este Código e suas políticas internas poderá não apenas acarretar consequências jurídicas, como também poderá comprometer a reputação da Unimed.

Diante disso, caso você tenha conhecimento ou presencie uma conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, procure seu superior imediato, o canal de denúncias ou os responsáveis pelo Comitê de ética da Unimed Costa Oeste, que poderão dar as devidas tratativas.



# **Nossas condutas pessoais**

*“O caráter é como uma árvore e a reputação como sua sombra. A sombra é o que nós pensamos dela; a árvore é a coisa real.” – Abraham Lincoln*

A Unimed Costa Oeste possui como um de seus alicerces a ética e a retidão de conduta. Isto é fato.

O presente Código de Conduta busca compilar e formalizar os valores que norteiam a conduta daqueles que são parte da família Unimed Costa Oeste. Ou seja, fazer da prática, um documento formal.

## Cooperados

Como alicerces da Unimed Costa Oeste, os cooperados são fundamentais para a sustentabilidade da Cooperativa, quer em seu exercício profissional, quer no acompanhamento da gestão da Cooperativa.

São deveres dos cooperados:

1. Participar dos processos de tomada de decisão da Unimed Costa Oeste.
2. Alinhar seus interesses aos princípios da Cooperativa e defendê-los.
3. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento.

## Conselheiros e dirigentes

Por definição, Cooperativa é uma Sociedade de pessoas (cooperados) que compartilham propósitos e interesses, especialmente no desenvolvimento econômico, a partir de princípios e valores do cooperativismo.

O Estatuto Social é um dos documentos principais de constituição da Cooperativa, e contém, dentre outros temas, a forma de sua administração.

Nos termos de seu Estatuto Social, a Unimed Costa Oeste é administrada por órgãos sociais, formados por cooperados eleitos em Assembleia para o exercício do cargo. Estes órgãos sociais são divididos em: Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Técnico e Conselho Fiscal. Tendo em vista que são eleitos em Assembleia formada por cooperados, os conselheiros e dirigentes representam os médicos cooperados. Todavia, devem exercer o cargo de forma ética e transparente, utilizando o presente Código como norteador de sua conduta.

São deveres dos conselheiros e dirigentes:

1. Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética.
2. Garantir o uso adequado e o cuidado com os atributos da marca Unimed.
3. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Costa Oeste.
4. Zelar pelos propósitos da Unimed Costa Oeste, administrando conflitos de interesse.
5. 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.
6. Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular.
7. Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio ou de pessoa conhecida. Manter sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública.
8. 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.
9. Os conselheiros de administração não poderão ter entre si, com os conselheiros técnicos e fiscais, laços de parentesco até o 2º. Grau, em linha reta ou colateral.
10. Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica.
11. Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções.

## Colaboradores

A Unimed Costa Oeste 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.

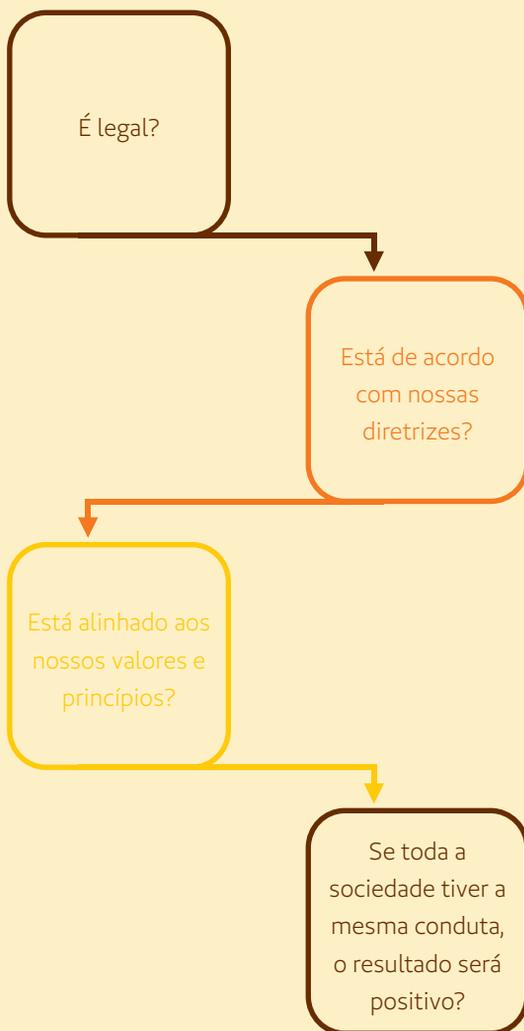
Assim, para atingir a excelência de conduta e êxito pretendidos, todos os colaboradores da Unimed Costa Oeste devem seguir a mesma sintonia, no que tange a valores éticos e morais.

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 e estimulante.
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 Costa Oeste.
5. Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional.
6. Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado.
7. Ser criterioso com sua conduta em redes sociais no que tange ao uso da imagem da Unimed e não falar em nome da Unimed Costa Oeste se não estiver autorizado.
8. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.

## Dica:

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



Caso uma dessas respostas seja negativa, pense melhor ou peça orientação, pois provavelmente não é a melhor conduta a ser seguida.



# Nossas condutas no local de trabalho

Os colaboradores e demais profissionais que atuam na estrutura da Unimed Costa Oeste devem sempre buscar a excelência no desenvolvimento das atividades, de maneira ética e sustentável, tendo em mente a missão, visão e valores da cooperativa. Portanto, é dever de todos em relação aos temas a seguir:

## Direitos humanos

A Unimed Costa Oeste 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.

## 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 Costa Oeste. Todos devem ser tratados de forma igualitária, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável.

## Segurança da informação

A Unimed Costa Oeste considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade, confidencialidade, segurança e proteção de dados, nos termos da legislação vigente. Portanto, devemos:

1. Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica).
2. Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização.
3. Manter sigilo profissional: não revelar dados e informações a que tiver acesso em virtude do exercício da função, ter cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização, e

principalmente sobre beneficiários que utilizam os serviços.

4. Obter autorização prévia do superior imediato ou área responsável para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed Costa Oeste.
5. Somente é permitido realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Costa Oeste ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, com a autorização e/ ou acompanhamento da área responsável pelo assunto e/ou pela área de Comunicação. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Unimed Costa Oeste é de propriedade exclusiva da instituição.
6. Seguir a política de segurança da informação, normas, procedimentos e todo o estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados, visando cumprimento da legislação e uso correto das informações, dados pessoais de clientes e beneficiários da Unimed Costa Oeste, garantindo a sua confidencialidade, integridade, proteção, segurança e correta divulgação. Essas normas e procedimentos devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações em saúde, redigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Conselho Federal de Medicina (CFM), Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Obs.: os recursos e os equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) são bens da Unimed Costa Oeste para uso exclusivo das atividades de seu interesse. A instituição reserva-se o direito de controlar e monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos.

7. Comunicar ao superior imediato ou diretamente ao Encarregado de Proteção de Dados (DPO) da Unimed Costa Oeste qualquer incidente de vazamento de dados pessoais sensíveis que envolva segurança da informação, e for identificado dentro e fora dos perímetros da organização para que a Cooperativa possa tomar as devidas providências.
8. Prezar pela qualidade e exatidão dos dados inseridos nos sistemas,

pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização.

## Cuidados com a propriedade intelectual

Textos, relatórios, pareceres, softwares, ou quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização, são de propriedade da Unimed Costa Oeste, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização formal dos administradores da Unimed Costa Oeste.

## Utilização de internet e redes sociais

Para a Unimed Costa Oeste, 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 mídias sociais afeta a reputação e credibilidade da marca Unimed. Logo, alguns cuidados são essenciais:

1. Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) ou comentários da Instituição, dos colaboradores, beneficiários ou clientes em redes sociais, ou qualquer veículo de comunicação sem o consentimento da Unimed Costa Oeste. Caso seja identificado algum conteúdo nas redes sociais, aplicativos, e-mails, ou outros veículos de comunicação que seja prejudicial à Cooperativa, entre em contato através do canal de denúncias.
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 e-mails, aplicativo de mensagens 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 Costa Oeste.

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 Costa Oeste, somente dos que já estiverem sendo divulgadas nos perfis oficiais da Cooperativa.

## Cuidados com a marca Unimed

A marca Unimed possui uma identidade sólida. Ela transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo, e, por isso, cada colaborador e profissional vinculado ao Sistema Unimed deve zelar por ela.

Isto significa que a percepção das pessoas acerca da marca Unimed pode ser influenciada pela postura de cada indivíduo que representa as cooperativas Unimed. Por esta razão, faz-se necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento deste ativo.

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

O cuidado com o patrimônio e os recursos da Cooperativa é exemplo de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a organização. Sendo assim, são deveres de todos:

1. Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed Costa Oeste.
2. Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed Costa Oeste. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações.
3. Utilizar os meios de comunicação da organização — internet, e-mail, aplicativos de mensagens e telefone — para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolera-se a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho.

## Cuidados com os recursos próprios

As orientações, as regras e as condutas esperadas dispostas neste Código também são aplicáveis aos colaboradores e demais profissionais que atuam nos atendimentos de recursos próprios da Unimed Costa Oeste (NAS – Núcleo de Atenção à Saúde e HGU – Hospital Geral Unimed).

## Relacionamentos pessoais

Todos devem ter conhecimento e cumprir as regras e procedimentos estabelecidos pela política de Recursos Humanos da Unimed Costa Oeste.

Também observar e assegurar a imparcialidade e mitigação de conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho, não devendo haver privilégios ou favorecimentos em decorrência de amizades, parentesco, entre outros. Sempre deve prevalecer o respeito e a cordialidade aos colegas e superiores hierárquicos, tendo em vista manter e cultivar um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

## Assédio moral

Todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno cujo assédio moral seja inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, sempre serão motivo de preocupação, alerta e ação imediata, não sendo tolerados, em hipótese alguma, na Unimed Costa Oeste.

## Assédio sexual

Todos devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua posição na Cooperativa. Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos.

É dever de todos que, em casos de assédio sexual, o fato seja noticiado junto ao canal de denúncias da Unimed Costa Oeste.

## Vestuário

A Unimed Costa Oeste fornece gratuitamente uniformes para seus colaboradores, visando maior conforto e padronização do vestuário para que todos possam apresentar-se de forma igualitária, sem diferenciação. Porém, nos casos em que for dispensado o uso de uniforme, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho.

## Saúde e segurança

O Sistema Unimed reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direito fundamental e elemento essencial para sua sustentabilidade. Todas as decisões tomadas devem proteger a saúde e a segurança no local de trabalho. Portanto, são considerados deveres:

1. Seguir normas e procedimentos requeridos pela Unimed na realização de suas atividades profissionais, obedecendo sempre normas de saúde e segurança do trabalho;
2. Incorporar nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos — quando a função exigir.
3. Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para a atividade, jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou em nossos eventos.
4. É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica. Uma atitude que ameace ou atinja um colaborador de maneira violenta ou potencialmente violenta deve ser reportado imediatamente ao seu superior imediato e/ou formalizado ao canal de denúncias.

## Consumo de álcool e outras drogas

A Unimed Costa Oeste incentiva o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de suas equipes. Dessa forma, não é permitido utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas ilícitas no ambiente de trabalho.



# Nossas condutas nas relações comerciais

## Conflito de interesse

Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Unimed Costa Oeste e não causem dano à sua imagem e reputação. Deste modo, é de extrema importância seguir as observações:

1. Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Unimed Costa Oeste.
2. Não receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável.
3. Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios.
4. Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse da Unimed Costa Oeste.
5. Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de recrutamento da Unimed Costa Oeste.
6. Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiário ou fornecedor.
7. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed Costa Oeste.
8. Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores.
9. Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza.
10. Não poderão ser comercializados bens, produtos ou serviços nas instalações e ambientes corporativos da Unimed Costa Oeste. Entretanto, caso algum colaborador deseje divulgar produtos ou serviços, poderá utilizar-se de canal específico de anúncios da Unimed Costa Oeste, disponível para este fim, mediante contato com o Departamento de Comunicação.

## Corrupção

A Unimed deve combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras. Portanto, é dever de todos seguir as

seguintes diretrizes:

1. 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 decisões em descumprimento da legislação vigente.
2. São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed Costa Oeste não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.

## Brindes e favorecimentos

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer regras:

1. Presentes, brindes e hospitalidades e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários e parceiros da cooperativa) poderão ser aceitos e recebidos, porém devem ser repassados à secretaria executiva logo após seu recebimento, para que esta informe à Gerência e Diretoria o brinde recebido, quem fez a entrega e o contexto do “presente”, se houver.
2. Descontos em serviços devem ser revertidos à Unimed Costa Oeste e não incorporados pelo colaborador recebedor.
3. Convite ou inscrição para participação em conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed Costa Oeste devem ser comunicados ao superior imediato, para prévia autorização.
4. Convites para eventos culturais e esportivos só podem ser aceitos por colaboradores após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos à Unimed Costa Oeste em caráter institucional, sem destinatário exclusivo.
5. A Unimed Costa Oeste poderá ofertar brindes ou patrocinar eventos em determinadas situações, sempre observando normas internas e que estejam em conformidade com os princípios da política de brindes, presentes e hospitalidades da Unimed Costa Oeste.



## **Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos**

Os públicos de interesse da Unimed são todos aqueles que afetam ou são afetados pela cooperativa. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes.

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

## **Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)**

1. Atender os clientes com profissionalismo, presteza e empatia; oferecendo a eles um tratamento cordial e de respeito.
2. Fornecer as informações solicitadas de forma clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos.
3. Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido ou estabelecido de acordo com a legislação vigente.
4. Ser receptivo às opiniões e reclamações dos clientes e encaminhá-las para análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos.
5. Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos.
6. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes.
7. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja.
8. Assumir com franqueza eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades da empresa e dos clientes.
9. Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética e prezando pela melhoria dos processos.

## **Fornecedores de serviços administrativos**

1. Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e dentro

das necessidades da Unimed Costa Oeste, bem como conduzi-las por meio de processos predeterminados e observando as diretrizes da política de compras, levando em conta: concorrência, cotação de preços, critérios técnicos e/ou outros que garantam a melhor relação custo-benefício.

2. Realizar negócios com fornecedores de boa reputação, e que respeitem ao Código de conduta da Unimed Costa Oeste.
3. Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.
4. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.
5. Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios (relações ganha-ganha).

## Fornecedores de serviços de saúde

1. Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed por meio de processos objetivos e transparentes.
2. Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral.
3. Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens.
4. Praticar preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos.
5. Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar,

comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde.

6. Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, especialmente as que se referem às exigências sanitárias e ambientais.
7. Orientar sobre a importância de permanente qualificação da empresa contratada, seja por meio de treinamentos de seus colaboradores ou investimentos em setores específicos. Facilitar a troca de informação entre as instituições e orientar sobre a necessidade de garantia da confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas em virtude da prestação de serviços de saúde.
8. Manter controles e acompanhar a qualidade dos serviços oferecidos a fim de alcançar a eficiência desejada com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos.
9. Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes, aos idosos, aos autistas bem como outros previstos na legislação vigente, e aos casos de urgência e emergência.
10. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

## Governo

1. Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social. E não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência.
2. Em tempo de eleições, permitir a visita de candidatos para exposição de suas propostas, de maneira imparcial e igualitária para todos, independente de Partido político, desde que sejam previamente agendadas.
3. Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos dos beneficiários e do

Sistema Unimed. Orientações a respeito dessas questões devem ser obtidas junto as áreas jurídica e de regulação.

4. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses do Sistema Unimed, expondo as opiniões de forma clara e objetiva.
5. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente.
6. Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

## Sindicatos e associações de classe

1. Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e os acordos coletivos de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares.
2. Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem.
3. Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes à obrigatoriedade de contribuições com os sindicatos e as associações de classe.

## Mídia

1. A comunicação da Unimed Costa Oeste é realizada por pessoas designadas especificamente para esta função que devem zelar pela reputação da marca e pelo cuidado com a imagem.
2. Manter relacionamento respeitoso e cordial com a imprensa e informar, sempre que necessário, que a relação com estes veículos de comunicação devem seguir as orientações contidas na Política de Comunicação da Unimed Costa Oeste.
3. Receber os profissionais de mídias com bom trato e explicar que somente os porta-vozes ou pessoas autorizadas podem conceder declarações

ou entrevistas em nome da Unimed Costa Oeste ou do Sistema Unimed. Quando houver algum contato, comunicar o departamento de Comunicação.

## Concorrentes

1. Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos.
2. Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente.
3. Vedar qualquer conduta anticompetitiva, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed ou que possam apresentar risco e/ou violar a legislação.
4. Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública, dos beneficiários e à comunidade em geral.
5. Considerar que a disputa pelo cliente é uma prática normal na atividade das empresas e que não deve haver retaliações nos casos de êxito do concorrente.

## Parceiros comerciais

1. Efetivar parcerias considerando preço justo, compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados. Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações (relação ganha-ganha).
2. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social.
3. Não atuar como funcionário, executivo ou consultor de parceiros comerciais, os colaboradores e demais pessoas de cargos com vínculo direto.
4. Informar sobre as diretrizes da política de fornecedores e as restrições do uso da marca Unimed ao negociar com parceiros comerciais.
5. Manter relacionamento cordial e respeitoso, e utilizar meios de

comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, evitando exposição negativa da imagem da Unimed.

## Comunidade

1. Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Unimed Costa Oeste tem atuação.
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações de saúde e sustentabilidade.
3. Promover ações voltadas a comunidade, que tenham como objetivo principal a saúde, o bem comum e o desenvolvimento local.

## Meio ambiente

1. Incentivar e apoiar práticas de proteção ao meio ambiente, colocando em prática as boas recomendações e cumprindo as obrigações legais referentes a esse assunto.
2. Estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente.
3. Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações que visem reduzir e evitar o desperdício de recursos materiais e de energia.



# Nossas condutas em relação à sustentabilidade

A Unimed Costa Oeste preza e valoriza a responsabilidade socioambiental, e entende que uma conduta ética é fundamental, sendo dever de todos:

1. Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, observando o desenvolvimento sustentável, justiça social, segurança econômica, respeito e proteção ao meio ambiente.
2. Adotar sempre que possível e cabível, modelos de negócios sustentáveis.
3. Prever em seus contratos com fornecedores e prestadores que eles assumam o compromisso de observar os ditames legais quanto a: mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante.



# Gestão de Ética

Além do Código de Conduta, é preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, envolvendo atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja de conhecimento de todos e possa ser efetivamente aplicado. Tais ferramentas são: comitê de ética, canal de denúncias, capacitação de colaboradores, dirigentes, cooperados, parceiros e fornecedores, e as revisões periódicas de todo o material.

Considerando as particularidades, a divulgação é adequada para utilização por parte de colaboradores, dirigentes, cooperados, parceiros e fornecedores, bem como a outros públicos de relacionamento.

## Glossário

**Administradores:** Diretores e gestores da Unimed.

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

- Instruções confusas e imprecisas ao (à) trabalhador (a).
- Dificultar o trabalho.
- Atribuir erros imaginários ao (à) trabalhador (a).
- Exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes.
- Sobrecarga de tarefas.
- Ignorar a presença do (a) trabalhador (a) ou não cumprimentá-lo (a) ou, ainda, não lhe dirigir a palavra na frente dos outros, deliberadamente.
- Fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto ao (à) trabalhador (a) em público.
- Impor horários injustificados.
- Retirar-lhe, injustificadamente, os instrumentos de trabalho.
- Agressão física ou verbal, quando estão sós o (a) assediador (a) e a vítima.
- Revista vexatória.
- Restrição ao uso de sanitários.
- Ameaças.
- Insultos.
- Isolamento.

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

**Canais de comunicação sobre a gestão da ética:** Ferramentas utilizadas para comunicar ou receber denúncias, críticas e sugestões relacionadas a temas contemplados no Código de Conduta.

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

**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 dois grupos de agentes (corruptos e corruptores), cujo objetivo é a transferência de renda dentro da sociedade ou do fundo público para a realização de fins estritamente privados. Tal relação envolve a troca de favores entre os grupos de agentes e geralmente a remuneração dos corruptos ocorre com o uso de propina ou de qualquer tipo de payoff, prêmio ou recompensa.

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

**Gestão da ética:** Forma ou mecanismos utilizados para gerenciamento da ética dentro de uma organização, como comitê de ética, canal de denúncias, plano de comunicação e treinamento.

**Governança:** Sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, conselho de administração, diretoria e órgãos de controle.

**Princípios da Governança:** Transparência, Equidade, Prestação de contas e Responsabilidade corporativa.

**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 desta.

**Marca:** É a representação simbólica de uma entidade, qualquer que seja, 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.

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

**Parceiros comerciais (administradoras e corretoras):** Administradoras de benefícios: pessoa jurídica que propõe a contratação de plano coletivo na condição de estipulante ou que presta serviços para pessoas jurídicas contratantes de planos privados de assistência à saúde coletivos.

**Corretoras:** A intermediária legalmente autorizada para angariar e promover contratos, ou seja, vender apólices de planos de saúde, seguros, etc. para Pessoas Físicas ou Jurídicas.

**Propina:** O dinheiro recebido ou fornecido de forma ilícita, como suborno, num 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.

**Rede prestadora de serviços de saúde:** Conjunto de estabelecimentos de saúde, incluindo equipamentos e recursos humanos, próprios ou contratados, indicados pela operadora de plano privado de assistência à saúde para oferecer cuidado aos beneficiários em todos os níveis de atenção à saúde, considerando ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação.

**Recursos próprios:** Ou rede própria — recurso físico de propriedade da

operadora ou de sociedade controlada pela operadora ou, ainda, de sociedade controladora da operadora conforme a RN ANS nº 275, 1º de novembro de 2011. Por exemplo: hospitais, laboratórios, centro de imagens, etc.

**Sistema Unimed:** Composto por Singulares, Federações, 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, quantidade de dinheiro ou quaisquer outros favores (desde uma garrafa de bebidas, joias, propriedades ou até hotel e avião em viagem de férias) para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.

## Referências

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego, Portal do Trabalho e Emprego, **Assédio Moral ou Sexual**. Disponível em: <[http://www3.mte.gov.br/trab\\_domestico/trab\\_domestico\\_assedio.asp](http://www3.mte.gov.br/trab_domestico/trab_domestico_assedio.asp)>. Acesso em 28 de julho de 2015.

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. **Resolução Normativa — RN Nº 196, de 14 de julho de 2009**. Dispõe sobre a Administradora de Benefícios. Dispo- nível em: <[http://www.ans.gov.br/index2.php?option=com\\_legislacao&view=le\\_gislacao&task=TextoLei&format=raw&id=1459](http://www.ans.gov.br/index2.php?option=com_legislacao&view=le_gislacao&task=TextoLei&format=raw&id=1459)>. Acesso em 28 de julho de 2015.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO; INSTITUTO ETHOS. **A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção**. 1. ed. 2009, 64p.:Disponível em: < [http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/arquivos/manualrespocialempresas\\_baixa.pdf](http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/arquivos/manualrespocialempresas_baixa.pdf)>. Acesso em 28 de julho de 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**. 4.ed. São Paulo, SP : IBGC, 2009. 73 p. Disponível em: < [http://www.ibgc.org.br/userfiles/files/Codigo\\_Final\\_4a\\_Edicao.pdf](http://www.ibgc.org.br/userfiles/files/Codigo_Final_4a_Edicao.pdf)>. Acesso em 28 de julho de 2015.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)

UNIMED. **Catálogo de Recursos e Serviços Próprios do Sistema Unimed 2014**. São Paulo, SP:2014. 252 p.

UNIMED. **Central da Marca Unimed**. Disponível em: <unimed.me/centraldamarca>

UNIMED. **Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed**. Disponível em: <unimed.me/diretrizcomunicacao>

UNIMED. Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed. Disponível em: <unimed.me/guiadigital>

## Compromissos:

### Pacto Global

Iniciativa da Organização das Nações Unidas – ONU, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção refletidos em 10 princípios.

**<https://www.unglobalcompact.org/>**

### Call to Action: Anti-Corruption and the Global Development Agenda

Coordenado pelo Pacto Global configura-se em um apelo do setor privado aos governos, incitando-os a promover medidas de combate à corrupção e a implementar políticas relacionadas para estabelecer sistemas de boa governança.

**<https://www.unglobalcompact.org/take-action/action/anti-corruption-call-to-action>**

### Lei anti corrupção

Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

**[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm)**

## Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção

Compromisso composto por um conjunto de diretrizes e procedimentos que deverão ser adotados pelas empresas e entidades signatárias no relacionamento com os poderes públicos. Seus princípios estão baseados na Carta de Princípios de Responsabilidade Social, na Convenção da ONU contra a Corrupção, no 10º princípio do Pacto Global e nas diretrizes da OCDE.

**<http://www.empresalimpa.ethos.org.br/index.php/empresa-limpa/pacto-contra-a-corrupcao/o-pacto>**

## Ética e Saúde

Acordo Setorial – Importadores, Distribuidores e Fabricantes de Dispositivos Médicos, que reúne as principais empresas do setor de dispositivos médicos, e prevê a criação de um programa voltado para o fortalecimento de um ambiente de negócios ético e transparente na comercialização de produtos médicos. A iniciativa é da Associação Brasileira de Importadores e Distribuidores de Implantes – ABRAIDI – e do Instituto Ethos.

**<http://www.eticasaude.com.br/>**

## Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Documento final resultado da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável – Rio+20, estabelece 17 objetivos, bem como metas que devem ser adotadas mundialmente para o alcance do desenvolvimento sustentável.

**<http://www.pnud.org.br/ODS.aspx>**



# Termo de Compromisso

## Termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta da Unimed Costa Oeste, 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 superior imediato ou o responsável pela gestão do Código de Conduta da Unimed.

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

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

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







[www.unimedcostaoeste.com.br](http://www.unimedcostaoeste.com.br)

Rua Santos Dumont, 2705

85900-010 Centro, Toledo - PR

**T.** (45) 3277-8000 **SAC** 0800 041 4554

**SAC - Deficientes Auditivos** 0800 642 2009

**ANS - nº 371106**