



CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA UNIMED SOROCABA

Unimed 
Sorocaba

Identidade Organizacional da Unimed Sorocaba

Propósito

Cuidar das pessoas com excelência.

Missão

Oferecer aos nossos clientes as melhores soluções em saúde, promovendo qualidade de vida, atendimento humanizado, valorização do trabalho médico e dos colaboradores, assegurando o desenvolvimento sustentável da cooperativa.

Visão

Ser reconhecida como uma das instituições que prestam os melhores serviços de saúde do país, referência no atendimento médico, inovação, tecnologia e experiência do cliente.

Valores



EXCELÊNCIA – oferecer o melhor atendimento aos clientes internos e externos. Excelência na gestão de pessoas;

HUMANIZAÇÃO – trabalhar com a diversidade, desenvolver pessoas e encorajar o crescimento, reconhecer o bom desempenho, humanização nas relações;

INOVAÇÃO – investir em novos meios de oferecer soluções eficazes, inovando na forma de pensar e agir, permitindo a eficiência na prestação de serviços, em processos e produtos;

SUSTENTABILIDADE – gestão voltada à continuidade do negócio, praticando a responsabilidade socioambiental;

ÉTICA – agir com ética e confidencialidade;

COOPERAÇÃO – sinergia entre cooperados, colaboradores e comunidade.

SUMÁRIO

PALAVRA DO PRESIDENTE	04
CAPÍTULO I	
1.1 INTRODUÇÃO	05
1.2 IMPORTÂNCIA	06
1.3 ABRANGÊNCIA	06
CAPÍTULO II	
2.1 CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO	07
2.2 CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS	11
2.3 CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS EXTERNOS	13
CAPÍTULO III	
3.1 GESTÃO DA ÉTICA ORGANIZACIONAL	16
3.2 MEDIDAS DISCIPLINARES	17
CAPÍTULO IV	
4.1 COMPROMISSOS	18
CAPÍTULO V	
5.1 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19



Palavra do **Presidente**

Um novo Código de Conduta e Ética

Quando a Unimed Sorocaba foi fundada, há exatos 50 anos, seu grupo inicial de instituidores se norteou para oferecer à comunidade uma assistência à saúde mais fraterna, justa e, sobretudo, de qualidade.

Ao longo destas cinco décadas, além da face técnico-científica, a Instituição se pautou em seguir, de forma inegociável, valores como ética, honestidade, respeito, transparência e responsabilidade sociocomunitária, citando apenas alguns.

Este Código de Conduta e Ética não deve ser interpretado como uma ferramenta indicativa de sanções. Como ele se baseia em todos os valores da Unimed Sorocaba, sua utilidade é para que as relações envolvendo clientes, cooperados, colaboradores e fornecedores sejam sempre corretas, legítimas e saudáveis.

Segui-lo representa que estamos no caminho certo da missão, da visão e dos valores desta Instituição – o que é, tenho certeza absoluta, o desejo de todos nós.

Dr. Gustavo Ribeiro Neves

Presidente do Conselho de Administração





1.1 – INTRODUÇÃO

Este documento estabelece as diretrizes a serem utilizadas no trabalho, por todos os envolvidos, nos âmbitos empresarial e interpessoal. Serve de balizador do relacionamento profissional e norteador de posturas associadas ao compromisso assumido por cada pessoa vinculada a esta Cooperativa.

A Unimed Sorocaba segue os preceitos estabelecidos neste Código de Conduta e Ética, no âmbito coletivo e particular, e os divulga regularmente para a ciência dos envolvidos (stakeholders): cooperados, colaboradores, beneficiários, fornecedores, contratados e sociedade civil. Isto se deve ao respeito estrito à lei e aos princípios bem estabelecidos do cooperativismo.

Para o cumprimento deste Código, foi estruturada a Área de Governança e Compliance, que responde diretamente à presidência, a qual tem a função de administrar demandas explicitadas nos tópicos constantes deste documento. Além disso, foi constituído o Comitê de Conduta e Ética, que tem por finalidade essencial o resguardo, esclarecimento, promoção e cumprimento deste Código de Conduta e Ética, tomando-se como base o respeito, o comportamento ético, a transparência, a autonomia, e o compromisso com a verdade.

Eventuais inobservâncias e/ou transgressões serão apuradas nas instâncias estabelecidas pelo Comitê.

A garantia do cumprimento das disposições do Código de Conduta e Ética é conseguida mais facilmente por meio do bom senso e pela busca de orientação. Se você tiver dúvidas, antes de prosseguir com uma ação específica, pergunte-se o seguinte:

- **Eu tenho autorização para fazer isso?**
- **Minha conduta é compatível com os interesses e os valores da Unimed Sorocaba?**
- **Terei tranquilidade para explicar que agi da maneira correta?**
- **Minha conduta serve de exemplo para os meus colegas de trabalho?**
- **Estou agindo sem qualquer violação àquilo que está previsto na legislação ou normativos internos em vigor?**
- **Avaliei todas as informações disponíveis para a tomada de decisão?**
- **Avaliei os riscos e a decisão a ser tomada é melhor para a Unimed Sorocaba?**

1.2 – IMPORTÂNCIA



Toda conduta profissional deve buscar a excelência em prestação de serviços, de maneira ética e sustentável. Este Código reflete a responsabilidade individual desse cumprimento, portanto deve ser incorporado nas diferentes relações profissionais.

Deve ser orientador permanente da conduta de cooperados e colaboradores, do respeito às pessoas, do cuidado com a imagem e reputação da Unimed Sorocaba e do compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos.

Violar este Código poderá acarretar consequências jurídicas e pode comprometer a reputação desta empresa e até do Sistema Unimed.

1.3 – ABRANGÊNCIA



COOPERADO

Como alicerces da Cooperativa, são fundamentais para a sustentabilidade do negócio, no exercício profissional e no acompanhamento da gestão.

COLABORADORES

São o capital humano da Cooperativa, é o fator-chave para o êxito da organização.

O Código de Conduta e Ética também se estende a fornecedores, prestadores de serviços, médicos contratados, parceiros de negócios e terceiros que se relacionam com a Unimed Sorocaba, independentemente do vínculo.

São deveres de todos:

- a)** Alinhar seus interesses aos princípios da Cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de melhores condições de trabalho;
- b)** Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento;

- c)** Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
- d)** Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à liberdade de opinião e expressão;
- e)** Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- f)** Comunicar imediatamente ao superior imediato ou ao Comitê de Conduta e Ética qualquer ato ou omissão que julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Cooperativa;
- g)** Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Cooperativa;
- h)** Em cargo de gestão, responsável por pessoas e processos, o cooperado/colaborador tem papel preponderante na disseminação e na aplicação do Código de Conduta e Ética. Deve manter equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional e, assim, criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional;
- i)** Reconhecer os erros cometidos, comunicar ao superior hierárquico ocorrido e usá-los como fonte de aprendizado, para eliminar as causas e evitar sua repetição.

CAPÍTULO II

2.1 – CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO



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

a) PROTEÇÃO AOS DIREITOS HUMANOS

Respeitar e zelar pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente. Manutenção de um ambiente de trabalho harmonioso, priorizando desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais, sem qualquer tipo de distinção à pessoa.

b) DISCRIMINAÇÃO E PRECONCEITO

Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional e prezar por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo. O respeito à dignidade humana é um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, são inaceitáveis para a Cooperativa.



c) SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A informação é um ativo de grande valor e deve ser tratada com responsabilidade e confidencialidade. É dever:

c-1) Não acessar o prontuário de paciente que não esteja sob os seus cuidados. Exceções só serão permitidas com a anuência do paciente, familiares, equipe que o assiste ou situações legais determinadas pelas diretorias da Instituição;

c-2) Preservar a confidencialidade das informações que estejam acessíveis, inclusive após o desligamento da organização, independentemente de sua natureza (comercial, assistencial, estratégica ou tecnológica), mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo;

c-3) Obter autorização do diretor de área para realizar trabalhos acadêmicos, fornecer materiais e informações, 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 Cooperativa;

c-4) Seguir a Política e Diretrizes de Tecnologia da Informação e Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Unimed Sorocaba, garantindo a confidencialidade, integridade e correta divulgação das informações;

c-5) Lembrar que os recursos e os equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação são bens da Cooperativa, para uso exclusivo das atividades de seu interesse. A Instituição controla e monitora todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento de dados feito por meio desses dispositivos;

c-6) Comunicar ao superior imediato ou setor responsável, qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos ou por processos equivocados, bem como todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização;

c-7) Não utilizar o acesso remoto para fins não relacionados às atividades da Instituição;

c-8) Acessar apenas as informações e os ambientes previamente autorizados, sendo proibido utilizar credenciais de outros para acesso aos setores da Cooperativa. Qualquer tentativa de acesso a ambientes não autorizados será considerada uma violação;

c-9) Lembrar que o acesso da informação armazenada e processada no sistema é individual e intransferível. Esse acesso acontece através da identificação e autenticação do usuário (login e senha), que deve ser mantido em sigilo absoluto, não podendo ser utilizado para outros fins ou disponibilizado para terceiros.

Tratar com confidencialidade as informações fornecidas em atenção às normas da LGPD (Lei nº 13.709/18).

d) PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

e) UTILIZAÇÃO DE INTERNET E REDES SOCIAIS

A participação dos seus cooperados e colaboradores na internet e mídias sociais afeta a reputação e a credibilidade da marca Unimed Sorocaba:

- e-1)** Qualquer imagem (foto ou vídeo) da Instituição, de clientes, de colaboradores ou de cooperados só poderão ser feitas ou compartilhadas quando não comprometerem a individualidade ou a reputação dos envolvidos;
- e-2)** Ao afirmar em seu perfil que você é um participante do Sistema Unimed, atentar se o que publica vai contra as diretrizes da marca, do decoro da profissão ou das normas do Sistema e do Código de Conduta e Ética Profissional;
- e-3)** Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet, eventuais mensagens com assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Cooperativa;
- e-4)** 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;
- e-5)** Compartilhar campanhas referentes à Cooperativa, somente já divulgadas nos seus perfis oficiais.

f) A MARCA UNIMED SOROCABA

Esta marca tem uma identidade sólida que transmite o compromisso com a vida, com as pessoas e com o mundo e, portanto, tem que ser respeitada. Por esta razão, faz-se necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento deste ativo. Todas as diretrizes estratégicas da sua aplicação estão disponíveis na Central da Marca do Sistema Unimed. Para mais informações, consulte o departamento de comunicação e marketing, através do e-mail: marketing@unimedsorocaba.coop.br.

g) CUIDADOS COM O PATRIMÔNIO E OS RECURSOS UTILIZADOS NA EMPRESA

Deve-se zelar pelos objetos, equipamentos, recursos de mídia, móveis e imóveis da organização, utilizando-os exclusivamente nos processos de trabalho.

h) RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS

- h-1)** Deve-se assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos interpessoais de qualquer natureza, fidelizando o respeito e a observância às normativas institucionais;
- h-2)** Não se admite qualquer ato de agressão física ou psicológica;
- h-3)** Casos de conflito de interesse devem ser levados à diretoria a que os envolvidos se reportam imediatamente após serem constatados.

i) ASSÉDIO MORAL

Assédio moral é conduta abusiva que expõe uma ou mais pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho de forma repetitiva e prolongada. É uma conduta que pode trazer danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde mental em risco e prejudicando o ambiente de trabalho.



Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas ou agressivas, seja por gestos, palavras, escritos, comportamentos, atitudes etc., para com qualquer pessoa, independentemente do cargo ou função, não serão toleradas.

j) ASSÉDIO SEXUAL

É a conduta de natureza sexual, manifestada fisicamente, por palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a pessoas contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual. Deve-se manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de cargos ou funções.

k) DANO MORAL

É qualquer ação que afete o ânimo psíquico, moral ou intelectual, seja por acometimento à honra, privacidade, intimidade, imagem, ao nome ou ao corpo físico. Para que seja caracterizado, não é necessário que haja repetição das ofensas.

l) VESTUÁRIO

Roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade, porém, no trato em saúde é recomendável que exista uma vestimenta adequada que não traga constrangimento entre as pessoas.

Não é permitido trabalhar com bermuda, chinelo, minissaia, camiseta regata, boné, chapéu, roupa transparente e jeans rasgado. Aos médicos que atendem paciente Unimed, solicita-se atender sempre utilizando avental, uniforme branco ou uniforme privativo nas suas respectivas áreas de trabalho.

Para os colaboradores, o setor de Recursos Humanos é o responsável por definir as diretrizes acerca deste assunto.

m) SAÚDE E SEGURANÇA

A saúde e a segurança no local de trabalho são direitos fundamentais e elementos essenciais para a sustentabilidade da Cooperativa. É dever de todos:

m-1) Seguir normas e procedimentos de saúde e segurança requeridos pela Instituição nas atividades profissionais. Incorporar, quando a função exigir, nas suas atividades diárias, o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos;

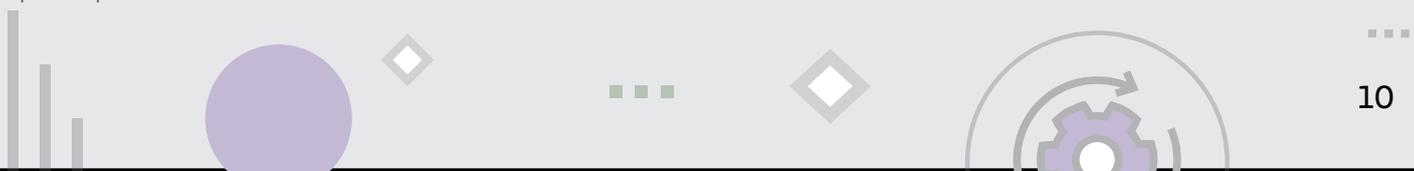
m-2) Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas, jamais poderão utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou em nossos eventos.

n) CONSUMO DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS

É proibido utilizar ou estar sob a influência de álcool, narcóticos, drogas não prescritas ou qualquer outra substância controlada, conforme definido pela lei, no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada a ele.

o) CONFLITO DE INTERESSES

É definido 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.



Não é permitida a realização de acordos ou a tomada de ações ou decisões em face de potencial Conflito de Interesses e, em qualquer processo seletivo, é obrigatório seguir a política de recrutamento da Cooperativa.

p) EXTORSÃO

É obrigar alguém a um determinado comportamento ou ação, mediante o uso de violência ou ameaça para obtenção de lucro, recompensa ou vantagens. Tal prática não é tolerada.

q) SUBORNO/PROPINA

É a prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público ou profissional da iniciativa privada, valor em 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.

É vetado o pagamento ou o recebimento de qualquer forma de propina, suborno ou qualquer outra vantagem indevida. A simples promessa também será interpretada como um ato indevido.

r) FRAUDE

É uma ação ilícita e desonesta que, mediante ato ardiloso, enganoso e de má-fé, visa garantir benefício próprio ou de terceiros, lesando outras pessoas ou a própria Instituição. Tal prática não é tolerada.

s) PRESSÃO INTERNA OU EXTERNA, ILEGAL OU ANTIÉTICA PARA INFLUENCIAR AGENTE PÚBLICO OU PRIVADO

São atitudes não permitidas: pressões explícitas ou implícitas de natureza hierárquica, de colegas de trabalho, política ou social, que podem influenciar para uma atuação indevida do agente.

2.2 – CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

a) CONFLITO DE INTERESSES

Deve-se evitar que ações gerem conflito para os interesses da Cooperativa e não causem dano à sua imagem e reputação. Para tanto:

- a-1)** Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal e que possa vir a afetar a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Cooperativa;
- a-2)** Não receber benefícios que configurem retribuição ou para qualquer favorecimento;
- a-3)** No exercício profissional, não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenham privilégios;

a-4) Não utilizar informações confidenciais para qualquer finalidade que não seja de interesse da Cooperativa;

a-5) Não aceitar retribuição por despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas para participar de eventos, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a devida autorização do diretor da área;

a-6) Não é permitida a comercialização de mercadorias no ambiente de trabalho, exceto em eventos autorizados previamente pela Diretoria Executiva.

b) CORRUPÇÃO

A Cooperativa combate a corrupção em todas as suas formas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras. É vedada:

b-1) 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;

b-2) a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, o incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos;

c) BRINDES E FAVORECIMENTOS

Prática comum nas relações comerciais, a oferta de brindes não pode influenciar decisões, tampouco favorecimentos. Permite-se aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários e parceiros da Cooperativa) desde que:

c-1) Não ultrapassem o valor de 1 (um) salário-mínimo nacional vigente, contabilizando o valor total de brindes/presentes recebido no ano. Brindes com valor acima ao determinado serão encaminhados para doação, e os casos devem ser encaminhados ao diretor da área;

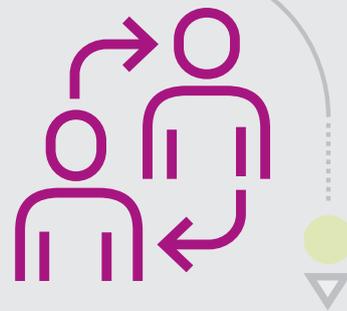
c-2) Obrigatoriamente, os benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal;

c-3) Descontos em serviços sejam revertidos à Cooperativa e não incorporados pelo recebedor;

c-4) Convite ou inscrição para participação em conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse institucional sejam comunicados ao diretor da área, para que dê o tratamento e a destinação adequados;

c-5) Tenham sido oferecidos à Cooperativa em caráter institucional, sem destinatário exclusivo. Convites para eventos culturais e esportivos poderão ser aceitos após aprovação da diretoria da área.

2.3 – CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS EXTERNOS



Os públicos de interesse da Cooperativa são todos aqueles que afetam ou são afetados por ela. São deveres para com:

a) CLIENTES, EMPRESAS CONTRATANTES E BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

- a-1)** Atendê-los com profissionalismo, competência, presteza e empatia;
- a-2)** Oferecer a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos;
- a-3)** Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo que tomem a melhor decisão;
- a-4)** Atender às suas solicitações, de acordo com a legislação vigente, com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo preestabelecido;
- a-5)** Ser receptivo às suas opiniões e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis para promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
- a-6)** Garantir a entrega dos serviços e de produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;
- a-7)** Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes;
- a-8)** Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;
- a-9)** Tratar com confidencialidade as informações fornecidas, em atenção às normas da LGPD (Lei nº 13.709/18) que elencam a saúde como um dado pessoal sensível, resguardando o direito à intimidade dos envolvidos com ações cautelosas quanto ao armazenamento, tratamento e proteção de tais dados.

b) FORNECEDORES DE SERVIÇOS GERAIS

- b-1)** Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais e éticos. Conduzi-la por meio de processos predeterminados, que garantam a melhor relação custo-benefício;
- b-2)** Praticar uma política de preço justo e que seja compatível com a qualidade e com a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos;
- b-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;



b-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.

c) FORNECEDORES DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Conjunto de estabelecimentos de saúde, incluindo equipamentos e recursos humanos, próprios ou contratados, para oferecer cuidado aos beneficiários em todos os níveis de atenção à saúde, considerando ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação. São deveres:

c-1) Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos, por meio de processos objetivos e transparentes;

c-2) Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e para a concorrência;

c-3) Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizem a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes, comprometidos com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde;

c-4) Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive às que se referem às exigências sanitárias e ambientais;

c-5) Facilitar a troca de informação entre as instituições, obedecendo a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas;

c-6) Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas;

c-7) Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação civil, e aos casos de urgência e emergência;

c-8) Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio.

d) GOVERNO

d-1) Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social;

d-2) Permitir a participação de cooperados e colaboradores no processo político democrático, desde que fora do horário de trabalho. É vedado fazer campanhas políticas ou solicitar contribuições de recursos em suas instalações, bem como usar os bens ou recursos da Cooperativa para esses fins;

d-3) É vedada a participação dos dirigentes da Cooperativa no apoio institucional a partidos políticos e processos eleitorais, em qualquer esfera governamental;

d-4) Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

e) SINDICATOS E ÓRGÃOS DE CLASSE

- e-1)** Manter uma relação de respeito e cumprir os acordos coletivos de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares;
- e-2)** Reconhecer a legitimidade de sindicatos e órgãos de classe.

f) MÍDIA

- f-1)** Delegar a comunicação da Cooperativa exclusivamente a profissionais designados pela Diretoria de Mercado, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia;
- f-2)** Somente conceder declarações e entrevistas, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou porta-voz da Unimed devidamente preparado e autorizado, ciente das orientações contidas neste Código de Conduta e Ética e na Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed;
- f-3)** Cuidar para que a imagem da Unimed Sorocaba se apresente de forma unificada, zelando pela reputação do Sistema Unimed.

g) CONCORRENTES

- g-1)** Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua atuação serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos;
- g-2)** Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem;
- g-3)** Proibir as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Cooperativa ou parecer violações à legislação;
- g-4)** Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral.

h) ADMINISTRADORAS, CORRETORAS E SEGURADORAS

- h-1)** Valorizar vínculos de negócios nos quais sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discricção e a imparcialidade nas negociações;
- h-2)** Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social;
- h-3)** Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed Sorocaba ao negociar com parceiros comerciais.

i) COMUNIDADE

- i-1)** Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Cooperativa estiver inserida;



i-2) Participar de ações e debates promovidos pelo Instituto Dr. Miguel Soeiro, que tenham como principal objetivo o bem comum e o desenvolvimento local.

j) MEIO AMBIENTE

j-1) Incentivar, apoiar e participar de práticas de manejo de resíduos gerados pela Cooperativa, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto;

j-2) Participar de iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”;

j-3) Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações no Sistema Unimed, que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.

k) SUSTENTABILIDADE

k-1) Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus principais princípios;

k-2) Atentar-se às práticas de trabalho de seus contratados, mantendo sua responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante.

CAPÍTULO III

3.1 – GESTÃO DA ÉTICA ORGANIZACIONAL



Além do Código de Conduta e Ética, a UNIMED realiza um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, envolvendo atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado. Fazem parte desta organização o Comitê de Conduta e Ética, canal para denúncias, capacitação de colaboradores, dirigentes e cooperados. Ademais são realizadas revisões periódicas de todo o material.

CANAL DE CONDUTA E ÉTICA

Ao se vivenciar, testemunhar ou tomar conhecimento de conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, procure o CANAL DE CONDUTA E ÉTICA e, em caso de dúvida, seu superior imediato também poderá orientá-lo.

Assim como todos, fazemos parte e formamos este sistema cooperativo, compartilhamos a responsabilidade de cumprimento das regras constantes deste Código.

A Unimed Sorocaba respeita e acolhe a comunicação ou denúncia de indícios ou desvios de conduta feitas de boa-fé e não admite retaliações ou punições contra qualquer pessoa que faça essa comunicação ou denúncia. Caso seja solicitado pelo reclamante, sua identidade será preservada. Serão aceitas denúncias anônimas, quando delas se puder extrair informações mínimas que permitam compreender e averiguar os fatos narrados e os possíveis culpados.

Acesso ao Canal de Ética Unimed Sorocaba:

- **Telefone: 0800 700 7047 (a ligação é gratuita).**
- **Site: www.contatoseguro.com.br/unimedsorocaba.**
- **Pelo aplicativo: Contato Seguro.**
- **Intranet: menu Canal de Conduta e Ética.**
- **Portal do Cooperado: menu Canal de Conduta e Ética.**
- **Portal da Unimed Sorocaba:**
<https://www.unimedsorocaba.coop.br/unimedsite/institucional/governancacooperativa>
ou pelo menu Canal de Conduta e Ética.

3.2 – MEDIDAS DISCIPLINARES

A violação do Código de Conduta e Ética sujeitará o infrator a procedimento disciplinar, respeitando-se os princípios do contraditório e da ampla defesa. Concluído cada caso, poderão ser aplicadas uma das medidas:

a) absolvição: quando existe prova de que o fato não ocorreu ou de que o reclamado não cometeu qualquer ilegalidade ou desvio de conduta.

b) arquivamento: em caso de inexistência de provas suficientes para demonstrar com segurança a materialidade dos fatos e a culpa do reclamado, sempre observando-se que a dúvida deve favorecer o reclamado.

c) medidas educativas: quando ficarem comprovados os fatos e a participação do reclamado em violações leves. As penas podem variar de um comunicado verbal a um comunicado escrito, visando conscientizar e orientar o colaborador ou cooperado quanto às implicações de seu ato, não gerando registro em seu prontuário.

d) medidas corretivas: quando ficarem comprovados os fatos e a participação do reclamado em violações de gravidade moderada ou reiteração em condutas leves. A pena é a advertência formal por escrito, visando repreender e censurar a conduta do colaborador ou cooperado, demonstrando sua gravidade e consequências, passando a integrar seu prontuário.

e) medidas punitivas: quando ficarem comprovados os fatos e a participação do reclamado em violações graves ou reiteração em condutas moderadas. A pena pode ser a suspensão temporária ou a exclusão da Cooperativa/rescisão do contrato infrator, descredenciamento, conforme o caso.

Nos casos em que a denúncia, embasada por provas for de elevada gravidade, colocando em risco os funcionários, colaboradores ou clientes da UNIMED, poderá ocorrer o afastamento sumário do infrator pela Diretoria Executiva, sem prejuízo do procedimento disciplinar subsequente.

CAPÍTULO IV

4.1 – COMPROMISSOS

a) 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: *Call do Action: Anti-Corruption and the Global Development*.

b) 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.

www.empresalimpa.ethos.org.br/index.php/empresalimpa/pacto-contr-a-corrupcao/o-pacto
Acesso em fevereiro de 2021.

c) 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.aspxunimed> – Acesso em fevereiro de 2021.



5.1 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



1 – 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

Acesso em fevereiro de 2021.

2 – BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Resolução

Normativa — RN Nº 196, de 14 de julho de 2009, dispõe sobre a Administradora de Benefícios. Disponível em:

<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MTQ1OQ==#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20Administradora%20de%20Benef%C3%ADcios.&text=|%20%E2%80%93%20promover%20a%20reuni%C3%A3o%20de,14%20de%20julho%20de%202009.>

Acesso em fevereiro de 2021.

3 – CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO; INSTITUTO ETHOS.

A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção. Disponível em:

https://www.legiscompliance.com.br/images/pdf/cgu_ethos_manual_respsocial_empresas.pdf

Acesso em fevereiro de 2021.

4 – INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA.

Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa.

Disponível em: <https://conhecimento.ibgc.org.br/Paginas/Publicacao.aspx?PubId=21138>

Acesso em fevereiro de 2021.

5 – UNIMED. Catálogo de Recursos e Serviços Próprios do Sistema Unimed Sorocaba 2014. São Paulo, SP:2014. 252 p. UNIMED. Central da Marca Unimed.

6 – UNIMED. Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed. Disponível em:

unimed.me/diretrizcomunicacao UNIMED. Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed.

7 – Guia de Conduta Petrobras>

Guia-de-Conduta190218.pdf

Acesso em março de 2021.

8 – Controladora Geral da União>

[https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/integridade-publica/assedio-moral-e-sexual#:~:text=%E2%80%93Constranger%20algu%C3%A9m%20com%20o%20intuito,a%202%20\(dois\)%20anos.](https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/integridade-publica/assedio-moral-e-sexual#:~:text=%E2%80%93Constranger%20algu%C3%A9m%20com%20o%20intuito,a%202%20(dois)%20anos.) Acesso em outubro de 2021.

9 – Tribunal Superior do Trabalho>

[573490e3-a2dd-a598-d2a7-6d492e4b2457 \(tst.jus.br\)](https://www.tst.jus.br/portal/ver/573490e3-a2dd-a598-d2a7-6d492e4b2457). Acesso em outubro de 2021.

