

# CÓDIGO DE CONDUTA



## Sumário

Introdução .....	3
1. Nossas condutas pessoais .....	7
2. Nossas condutas no local de trabalho .....	13
3. Nossas condutas nas relações comerciais .....	23
4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamentos externos.....	29
5. Nossas condutas em relação à sustentabilidade .....	37
6. Gestão da ética .....	39
7. Glossário .....	45
Referências .....	52
Compromissos.....	53

## **UNIMED LONDRINA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

Avenida Ayrton Senna da Silva, 1.065 telefone 08004006100  
www.unimedlondrina.com.br

### **DIRETORIA EXECUTIVA GESTÃO 2022-2026**

#### **Diretor-Presidente**

Celso Fernandes Junior

#### **Diretor Administrativo-Financeiro**

Antonio Carlos Valezi

#### **Diretor de Provimento de Saúde**

Rubens Martins Junior

#### **Diretor de Mercado**

Marcos Abel Lopes de Menezes

#### **Diretor de Relacionamento com o Cooperado**

Ricardo Marinho Teixeira

#### **Conselho Técnico:**

Adriano Lucio Uchôa Brandão

Edison Henrique Vannuchi

Jorge Mali Junior

Flaviane Pereira Martins

Luiz Carlos Miguita Junior

### **SUPERINTENDENTES**

Jorge Luiz Gonçalves

#### **Provimento de Saúde**

Ricardo C. Pinelli

#### **Administrativo-financeiro**

Ricardo Häussler

#### **Mercado**

### **EXPEDIENTE**

#### **Coordenação e Edição**

Dayane G. Santana Negrisoni

#### **Produção - Comitê de Conduta**

Armando Garcia Junior

Fabianne Piojetti

Lucia Maria Almeida Baum

Luciana Grande

#### **Edição**

Michelle Aligleri

#### **Revisão Gramatical**

Jackson Liasch

#### **Projeto Gráfico**

Wiz Propaganda



# Introdução

## Princípios do cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com o mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. Teve suas origens no continente europeu, chegando à classe médica, no Brasil, em 1967, com a fundação da Unimed em Santos, em São Paulo, com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, espalhando-se por todo o País e constituindo o Sistema Unimed.

A Unimed Londrina é uma cooperativa de trabalho médico que oferece assistência na área da saúde, atuando em Londrina e em outras 27 cidades do norte paranaense. Desde 1971, mantém a liderança do mercado regional de planos de saúde, uma das conquistas que são resultado da dedicação e do empenho de nossos colaboradores, da qualidade dos serviços oferecidos por nossos médicos cooperados e uma rede de confiança composta por hospitais, laboratórios, clínicas especializadas e clínicas de imagem.

**1º Princípio:** Adesão livre e voluntária

**2º Princípio:** Controle democrático pelos sócios

**3º Princípio:** Participação econômica dos sócios

**4º Princípio:** Autonomia e independência

**5º Princípio:** Educação, treinamento e informação

**6º Princípio:** Cooperação entre cooperativas

**7º Princípio:** Preocupação com a comunidade

## **Sobre o Código de Conduta Unimed Londrina**

### **O que é**

O Código de Conduta Unimed Londrina é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho.

Muito mais do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e ser reflexo de nossas condutas.

Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou fazer parte da Unimed Londrina e por isso deve assumir tal responsabilidade.

### **A quem se aplica**

Este documento deve servir como norteador das condutas profissionais e pessoais a serem seguidas pelos colaboradores, fornecedores e todo o público que se relaciona com a Unimed Londrina.

### **Objetivos do Código de Conduta Unimed Londrina**

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

Espera-se que, após a divulgação deste guia, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas. Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dadas suas

complexidades. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato ou o Comitê de Conduta, que poderá orientá-lo ou buscar respostas com outros profissionais da organização.

## **Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta**

A compreensão de que devemos cumprir as leis vigentes no País pode parecer óbvia. E é com a mesma naturalidade que este Código deve ser incorporado nas nossas relações profissionais. Por esse motivo, este documento deve ser de conhecimento de todos os colaboradores e de responsabilidade individual.

Violar este Código e suas políticas internas decorrentes poderá não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer a reputação da cooperativa. Portanto, no caso de uma conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, procure o seu superior imediato, o Comitê de Conduta ou o Canal de Relatos.

Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código torna-se uma conduta inaceitável. Assim, como todos fazemos parte da Unimed Londrina, se torna compartilhada a responsabilidade pela aplicabilidade e gestão do Código de Conduta.





# 1. Nossas condutas pessoais

# 1. Nossas condutas pessoais

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

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

## a) Cooperados

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

São deveres dos cooperados, além daqueles existentes no Estatuto Social e demais normativas vigentes:

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

## **b) Conselheiros e dirigentes**

A organização e a distribuição dos cooperados que realizam tarefas administrativas dentro da cooperativa consistem em atividades que compõem o papel da Diretoria Executiva e dos conselhos fiscal e técnico. Estes representam toda a classe de médicos cooperados e direcionam sua prática em prol de uma governança transparente e de reporte claro para os membros societários, seus companheiros médicos.

Com papel significativo nos trabalhos da cooperativa, os conselheiros e dirigentes devem utilizar este Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, técnico e transparente frente aos cooperados.

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

São deveres dos conselheiros e dirigentes, além daqueles existentes no Estatuto Social e demais normativas vigentes:

- 1.** Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética
- 2.** Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Unimed Londrina
- 3.** Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Unimed

- 4.** Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Londrina
- 5.** Zelar pelos propósitos da Unimed Londrina, administrando conflitos de interesse
- 6.** Respeitar a área de abrangência de atuação das demais singulares do Sistema Unimed
- 7.** Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função
- 8.** Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular
- 9.** Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorra a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida
- 10.** Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública
- 11.** Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar os diferentes públicos a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente
- 12.** Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos
- 13.** Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas

da Unimed Londrina, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos

**14.** Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e conselheiro e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação

**15.** Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica

**16.** Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções

### **c) Colaboradores**

A Unimed Londrina reconhece o capital humano como fator-chave para o êxito da organização. Logo, é fundamental a manutenção de equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional.

O colaborador – quando em cargo de gestão –, responsável por pessoas e processos, tem papel preponderante na disseminação e na aplicação do Código de Conduta e deve criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

Portanto, são deveres de todos os colaboradores, além daqueles existentes nas normativas vigentes:

**1.** Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas

**2.** Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito

à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação

- 3.** Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou da posição hierárquica
- 4.** Comunicar imediatamente, ao superior imediato ou ao canal de denúncias, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed Londrina
- 5.** Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação
- 6.** Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição
- 7.** Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Unimed Londrina
- 8.** Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias



## 2. Nossas condutas no local de trabalho

## 2. Nossas condutas no local de trabalho

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

### **a) Direitos humanos**

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

### **b) Discriminação e preconceito**

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

### **c) Segurança da informação**

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



- 1.** Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (pessoal, 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 tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam os serviços. Esse cuidado deve ser tomado em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos
- 4.** Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Londrina ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, 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, somente com a autorização da área responsável pelo assunto e com o conhecimento da área de gestão de pessoas, conforme procedimento interno. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Unimed é de propriedade exclusiva da instituição
- 5.** Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed, garantindo a sua confidencialidade, integridade 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), Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD),

Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)

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

**6.** Comunicar, utilizando o canal de denúncia, todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização para que a empresa possa tomar as devidas providências

**7.** Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização

**8.** Reportar ao superior imediato o mais rápido possível qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados

#### **d) Cuidados com a propriedade intelectual**

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

#### **e) Utilização de internet e redes sociais**

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

A participação inadequada 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 Londrina, em casos que possam prejudicar a imagem da organização. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à empresa, entre em contato com o Comitê de Conduta
- 2.** Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Unimed Londrina, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes de marca. Zelamos pelo cuidado ao próximo, pelo cooperativismo e pela medicina ética
- 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 Londrina
- 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 Londrina somente já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa

## **f) 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 profissional vinculado à Unimed Londrina 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.

A aplicação das diretrizes estratégicas da marca Unimed deve ser executada e acompanhada somente por profissionais da cooperativa, seguindo as orientações da Central da Marca Unimed.

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

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
2. Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações
3. Utilizar os meios de comunicação da organização – internet, e-mail 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

### **h) Venda de produtos nas dependências da cooperativa**

A Unimed Londrina reconhece que a atividade de comercialização de bens e serviços entre colaboradores pode contribuir para estreitar relacionamentos se realizada de maneira ordenada e ser

benéfica para as partes (vendedor e comprador), portanto não é proibida, desde que sejam seguidas as seguintes regras:

- 1.** A divulgação da venda de produtos deve ser realizada exclusivamente na área de classificados do COL
- 2.** Qualquer outro tipo de ferramenta de propriedade da Unimed Londrina, exceto os classificados aqui citados, não deve ser utilizado como forma de divulgar ou negociar qualquer produto
- 3.** A estrutura da cooperativa (geladeira, estacionamento e utensílios) não deve ser utilizada para armazenar produtos que serão comercializados ou receber fornecedores
- 4.** Não é permitida a negociação ou a entrega de produtos no horário de trabalho. Deve ser utilizado o horário de almoço ou antes/após o expediente
- 5.** O comércio de produtos em prol de instituições beneficentes/ causas sociais pode ser feito nos classificados ou em parceria com a área de Sustentabilidade. Para isso basta buscar mais informações com a equipe do setor

As presentes regras não se aplicam às atividades institucionais realizadas pela cooperativa e pela AFUL.

### **i) Cuidados com os recursos próprios**

As orientações, as regras e as condutas esperadas dispostas neste Código também são aplicáveis aos recursos próprios da Unimed Londrina e políticas complementares.

### **j) Relacionamento pessoais**

O cuidado para assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho deve ser observado. Para isso, são deveres de todos:

**1.** Respeitar as diretrizes adotadas na Unimed Londrina

**2.** Informar ao superior imediato ou à área de Desenvolvimento Humano as situações de relacionamento afetivo ou de parentesco que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos, prevalecendo o mecanismo adotado pela Unimed Londrina

### **k) 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 toleradas, em hipótese alguma, na Unimed Londrina.

### **l) 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, busquem uma solução adequada que proporcione a proteção da pessoa nessa situação, por meio da formalização junto ao Comitê de Conduta.

### **m) Vestuário**

A Unimed Londrina entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos, de acordo com as diretrizes da Política de Gestão de Pessoas e procedimentos internos.

## **n) Saúde e segurança**

A Unimed Londrina reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direitos fundamentais e elementos essenciais 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 Londrina na realização de suas atividades profissionais, obedecendo sempre normas de saúde e segurança do trabalho e incorporando nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos – quando a função exigir –, não aceitando executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, preservando sua integridade física e a de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo

**2.** 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

**3.** 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 formalizada imediatamente ao órgão de segurança e posteriormente ao Comitê de Conduta

**4.** Visitantes devem ser acompanhados por colaboradores durante toda a sua permanência nas dependências da cooperativa

## **o) Consumo de álcool e outras drogas**

A Unimed Londrina 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 não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada, conforme definido pela legislação, no horário de trabalho.





### **3. Nossas condutas nas relações comerciais**

## 3. Nossas condutas nas relações comerciais

### a) 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.

Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Unimed Londrina 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 Londrina
- 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 Londrina
- 5.** Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de recrutamento da Unimed Londrina

- 6.** Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiário ou fornecedor, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a devida autorização do Comitê Gestor
- 7.** Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed Londrina
- 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 sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza
- 10.** A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços nas instalações ou ambientes da Unimed somente será permitida se estiver de acordo com a política estabelecida pela cooperativa

## **b) Corrupção**

A Unimed Londrina 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 Londrina 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

### **c) Brindes e hospitalidades**

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial, como uma forma de manter o relacionamento entre os membros da alta administração ou colaboradores com clientes, fornecedores e parceiros de negócio.

São permitidos a oferta e o recebimento de brindes institucionais de forma generalizada, ou seja, que tenham a finalidade de divulgar a marca ou estreitar relações institucionais e não pessoais, desde que observados os seguintes critérios:

- Não seja proibido por lei
- Não seja proibido pela organização à qual pertence o presenteado, no caso de oferta de brindes
- Não ultrapasse o valor de um quinto do salário mínimo vigente; os brindes recebidos acima desse valor devem ser distribuídos por meio democrático
- Contenha a logomarca da Unimed Londrina, no caso de oferta
- Seja autorizado, previamente, pelo superior hierárquico imediato
- Possua disponibilidade orçamentária
- Não tenha o propósito de praticar corrupção, suborno ou troca de favores
- Não caracterize conflito de interesses
- Não seja oferecido disfarçado, na forma de serviços ou outros benefícios, por intermédio de terceiros

- Não tenha a pretensão de gerar qualquer tipo de vantagem ou facilitação em negociações
- Não haja solicitação ou insinuação a terceiros para que sejam ofertados brindes em vantagem própria ou de terceiros
- Respeite as políticas e os procedimentos da cooperativa

Cafés, almoços ou jantares de negócios devem ser custeados, individualmente, por cada uma das partes interessadas e a participação deve ser institucional como Unimed Londrina, não pessoal e individual. Na hipótese de oferecimento ou recebimento de refeições, os critérios acima devem ser seguidos.

A oferta e o recebimento de convites para eventos esportivos ou culturais também estão submetidos às regras acima.

Cortesias e descontos em serviços devem ser revertidos à Unimed Londrina e não incorporados pelo recebedor. Brindes e premiações ganhos em apresentações que representem a organização pertencem à Unimed Londrina. Neste caso, a Unimed Londrina buscará formas de promover a distribuição por meio democrático.

O recebimento de convites para participação em eventos deve observar as seguintes limitações:

- O evento deve estar alinhado aos negócios e interesses da cooperativa
- As pessoas que receberam o convite não tenham poder de decisão, isoladamente, sobre negócios do ofertante
- O recebimento seja aprovado pelo superior imediato e pelo Comitê de Conduta
- O convite tenha sido dirigido à empresa e não a uma pessoa

- O convite não inclua cônjuges e/ou familiares como potenciais convidados
- Os demais gastos que envolvem deslocamento, hospitalidade e alimentação sejam custeados pela Unimed Londrina

Nos casos de convites para os eventos citados acima, quando permitido o acompanhamento de cônjuge ou familiar, todas as despesas deste devem ser custeadas pelo colaborador ou membro da alta direção.



## 4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamentos externos

## 4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamentos externos

Os públicos de interesse da Unimed Londrina 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:

### a) Clientes

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

1. Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos
2. Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, 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 legal, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente
4. Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a 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. Garantir que todas as informações contidas no histórico de relacionamento e de utilização dos clientes sejam tratadas de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados
7. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal



**8.** 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 os casos de urgência e emergência

**9.** Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes

**10.** Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Unimed

**11.** Registrar todas as demandas dos clientes no sistema próprio da Unimed Londrina contendo todas as informações pertinentes para traduzir uma tratativa mais assertiva

## **b) Fornecedores de serviços administrativos e de saúde**

**1.** Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos, alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed Londrina por meio de processos objetivos e transparentes. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício

**2.** Realizar negócios com fornecedores de boa reputação

**3.** Praticar a política de qualificação dos fornecedores

**4.** 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 legais das atividades relacionadas à cooperativa

**5.** 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

6. Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios (relações ganha-ganha)
7. Zelar pela contratação de prestadores de serviços 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
8. 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
9. Estimular a qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos
10. Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados
11. Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos
12. 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 os casos de urgência e emergência

### **c) 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.** Estimular o respeito e a liberdade de opinião política, sendo vedada manifestação político-partidária, sempre respeitando as leis e demais normas internas emanadas da administração
- 3.** Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes e da Unimed Londrina. Qualquer orientação a respeito dessas questões deverá ser obtida pelo superior imediato e pela assessoria jurídica
- 4.** Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da Unimed Londrina, 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
- 7.** Atender os membros de órgãos governamentais sempre acompanhado de uma terceira pessoa e em reuniões formais
- 8.** Atender as solicitações demandadas pelos órgãos governamentais

#### **d) 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 filiam

**3.** Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes ao relacionamento com os sindicatos e as associações de classe

### **e) Mídia**

**1.** Delegar a comunicação da cooperativa aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da Unimed se apresente de forma unificada e zelando pela reputação do Sistema Unimed, conforme Diretriz Nacional de Comunicação

**2.** Somente conceder declarações e entrevista, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz da Unimed devidamente preparado, ciente das orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação

**3.** Priorizar, nas relações com a imprensa, as orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação

### **f) 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, sendo vedada qualquer forma de espionagem

**3.** Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed Londrina ou violações à legislação

**4.** Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral

5. Considerar que a disputa pelo cliente é uma prática normal na atividade das empresas e que não há razão para retaliações nos casos de êxito do concorrente

### **g) Parceiros comerciais**

**(administradoras, corretoras e seguradoras)**

1. Efetivar a parceria considerando 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 a política e as restrições do uso da marca Unimed ao negociar com parceiros comerciais
5. Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Unimed Londrina

### **h) Comunidade**

1. Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Unimed Londrina estiver inserida
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio da Unimed Londrina
3. Participar de ações e debates, com a comunidade, que tenham como objetivos principais o bem comum e o desenvolvimento local

## **i) Meio ambiente**

- 1.** Incentivar e apoiar a participação dos cooperados, colaboradores, clientes e comunidade nas práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pela Unimed Londrina, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto
- 2.** Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao meio ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade diária
- 3.** Participar, promover e 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
- 4.** Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva da cooperativa, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação
- 5.** 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



## **5. Nossas condutas em relação à sustentabilidade**

## 5. Nossas condutas em relação à sustentabilidade

Desde seu fundamento cooperativista, a Unimed Londrina tem o foco na efetividade de ações que apresentem resultados sólidos e possam ser inspiração para qualquer pessoa em sua casa ou mesmo em seu ambiente de trabalho, por isso a Unimed Londrina preza e valoriza a responsabilidade socioambiental.

Neste sentido, a Unimed Londrina entende que uma conduta ética é fundamental, sendo dever de todos:

- 1.** Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito e da proteção ao meio ambiente
- 2.** Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus princípios e a gestão adequada de necessidades versus realidade
- 3.** Associar-se, sempre que possível e cabível, a pactos e modelos de negócio que norteiam o processo de busca pelo desenvolvimento sustentável em parâmetros: locais, regionais, nacionais e/ou mundiais. O envolvimento por meio de alianças é o melhor caminho para bons resultados
- 4.** 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
- 5.** Valorizar a cultura e o progresso local





## 6. Gestão da ética

## 6. Gestão da ética

Além do Código de Conduta, é preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, que envolva atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado, como: comitê de conduta, canal de relatos, capacitação de colaboradores, dirigentes e cooperados, e, ainda, a previsão de revisões periódicas de todo o material. Considerando as particularidades de cada Unimed, a gestão da ética é realizada em formatos diferenciados, sendo também foco de divulgação para conhecimento e utilização adequada por parte de colaboradores, dirigentes, cooperados e outros públicos de relacionamento.

### 1. Comitê de Conduta

O Comitê de Conduta tem por objetivo orientar, conscientizar e assessorar nas tomadas de decisões e resoluções dos relatos que possam vir a surgir por meio do Canal de Relatos e que envolverem a violação dos valores éticos e de conduta da Unimed Londrina assim como das resoluções e legislações vigentes. As diretrizes de funcionamento deste comitê podem ser consultadas no documento DIR.COM(Conduta).01

### 2. Esclarecimentos

As dúvidas que eventualmente surgirem em relação às disposições deste Código de Conduta, ou outras dúvidas não cobertas por este documento, deverão ser sanadas no Canal de Relatos, disponível no site da Unimed Londrina.

### 3. Vigência e revisão

Este documento tem validade por tempo indeterminado, a partir da data de sua publicação e divulgação, podendo ser

alterado a qualquer tempo e critério. A cada quatro anos, será obrigatoriamente realizada uma revisão e, se constatada a necessidade, deverá ser atualizado pelo Comitê de Conduta.

#### **4. Compromisso com o Código de Conduta**

A partir da divulgação deste código e em todas as suas revisões, é dever de todos os colaboradores ter conhecimento e assinar o termo de compromisso do Código de Conduta da Unimed Londrina. A divulgação, o treinamento, a coleta de assinaturas e a guarda do referido termo é de responsabilidade do Comitê de Conduta, sendo que a não assinatura ou a ausência nos treinamentos não representam liberação da obediência dos colaboradores em relação a este código.

#### **5. Canais de comunicação**

A Unimed Londrina acredita que o contato, a participação e o engajamento com seus públicos auxiliam na busca pela melhoria contínua, possibilitando o aprimoramento dos processos e controles da cooperativa, desta forma disponibiliza os seguintes canais para atendimento:

- **SAC 0800 400 6100**

Todos os dias, 24 horas, conte conosco sempre que precisar.

- **Ouvidoria**

Funciona como um intermediador entre o beneficiário e a Unimed Londrina. É uma área de segunda instância, que tem por essência receber e tratar as demandas de forma estratégica. O primeiro contato do cliente com a Unimed deve ser feito necessariamente pelo SAC, por atendimento presencial ou pelo site por meio do canal chat – fale conosco. Se você buscou soluções junto aos canais de atendimento e

não está satisfeito com o tratamento da sua demanda, fale com a Ouvidoria pelo 0800406100, na página da Ouvidoria ou no presencial. O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas.

- **Canal de Relatos**

Espaço seguro onde se pode registrar relatos ou denúncias quanto aos descumprimentos de dispositivos legais e regulamentares dos Manuais e Políticas Internas da Cooperativa (Código de Conduta e Regimento Interno).



Caso tenha dúvidas, sugestões, relatos ou críticas relacionadas aos temas tratados neste documento, faça um registo no Canal de Relatos da Unimed Londrina.

## Termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta da Unimed Londrina, 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 superior imediato ou com o Comitê de Conduta.

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

\_\_\_\_\_

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

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

Blank page with rounded corners.



## 7. Glossário

### **Administradores**

Diretores e gestores da Unimed.

### **Assédio moral**

É toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, textos, 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 responsáveis 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 suborno, prêmio ou recompensa.

## **Crimes contra a ordem econômica e tributária**

Os Crimes Contra a Ordem Econômica referem-se às infrações legais, dentro do âmbito penal, que lesionam ou colocam em risco a ordem econômica (regras e normas estabelecidas pelo Estado objetivando regular a atividade econômico-financeira no país). Entre os crimes que se enquadram na categoria de delitos contra a ordem econômica estão: lavagem de dinheiro, crimes financeiros e fiscais.

Os Crimes Contra a Ordem Tributária estão previstos na Lei nº 8.137/90 e englobam, dentre outros, a supressão ou redução de tributos por meio de omissão, fraude, falsificação, não fornecimento de documentos obrigatórios, bem como apresentação de declarações falsas, não recolhimento de tributo ou contribuição social descontado, etc.

## **Extorsão**

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

## **Gestão de 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:**

1. Transparência
2. Equidade
3. Prestação de contas
4. 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, centros 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 bebida, 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. Disponível em: <[http://www.ans.gov.br/index2.php?option=com\\_legislacao&view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=1459](http://www.ans.gov.br/index2.php?option=com_legislacao&view=legislacao&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/eticaeintegridade/arquivos/manualrespsocialempresas\\_baixa.pdf](http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/eticaeintegridade/arquivos/manualrespsocialempresas_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.

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](http://unimed.me/centraldamarca)>

UNIMED. Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed. Disponível em: <[unimed.me/diretrizcomunicacao](http://unimed.me/diretrizcomunicacao)>

UNIMED. Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed. Disponível em: <[unimed.me/guiadigital](http://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 dez 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>

### **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-contr-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.etिकासaude.com.br/>

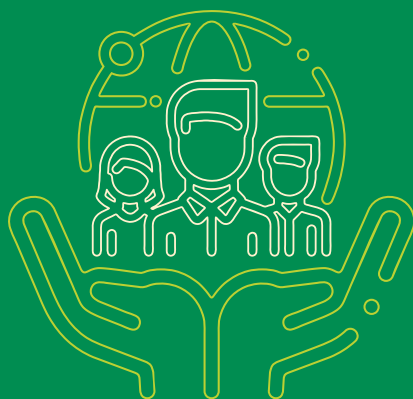
## **Objetivos do Desenvolvimento Sustentável**

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>







# CÓDIGO DE CONDUTA

