



# Código de Ética e Conduta

4ª edição



**Unimed**   
S. J. do Rio Preto

ANS n.º 335100



<b>Palavra do Presidente</b>	03
<b>Membros</b>	04
<b>Introdução</b>	05
• Cooperativismo	05
• Princípios do Cooperativismo	05
• A História da Unimed S. J. do Rio Preto.	05
<b>Programa de Integridade</b>	06
• O Código de Ética e Conduta	10
• Aplicabilidade do Código de Ética e Conduta	11
• Princípios Gerais de Conduta	11
• Ambiente de trabalho	12
• Assédio	12
• Discriminação	14
• Conflito de interesses	14
• Lavagem de Dinheiro	16
• Fraude e corrupção	17
• Proteção dos Dados, Privacidade, Segurança e Divulgação de informações	18
• Tecnologia da informação – Internet, E-mail, Mídias Sociais	21
• Propriedade intelectual e Concorrência	22
• Comunicação e Publicidade	22
• Uso e Proteção de Bens	24
• Brindes, Presentes, Hospitalidade e Participação em Eventos	25
• Patrocínios e Doações	27
• Sociedade e o Meio Ambiente	28
<b>Dos Relacionamentos</b>	29
• Cooperativa	29
• Colaboradores	31
• Cooperados	36
• Beneficiários	38
• Fornecedores	42
• Prestadores de Serviços de Saúde	44
• Parceiros Comerciais	46
• Governo e a Legislação	47
<b>Da aplicação de sanções</b>	50
<b>Dúvidas Frequentes</b>	50
<b>Canal de Denúncias</b>	53
<b>Glossário</b>	53

## Palavra do Presidente

---

Em fevereiro de 2019, o Conselho de Administração da Unimed S. J. do Rio Preto deliberou pela implantação do seu Programa de Integridade. Hoje a Cooperativa conta com uma estrutura robusta de Governança Corporativa e tem como diretriz o compromisso social com a comunidade, adotando práticas voltadas à Sustentabilidade.

O Programa de Integridade da Unimed S. J. do Rio Preto, foi desenvolvido em observância a estrutura regulatória direcionada ao fortalecimento da ética, dos controles internos, da Governança Corporativa e ao combate à fraude e à corrupção. A alta administração da Unimed Rio Preto e as lideranças estão permanentemente engajadas com o tema, patrocinando ações relacionadas ao GRC (Governança, Riscos e Compliance) e sempre liderando pelo exemplo.

Nesta nova edição do Código de Ética e Conduta, abordamos condutas que devem fazer parte das nossas atividades e atitudes, dentro e fora da Cooperativa, sempre visando a valorização de nossa marca e a construção de relações éticas, transparentes, saudáveis e harmoniosas.

O Código de Ética e Conduta fornece diretrizes e define padrões de comportamentos que, se praticados diariamente, refletirão nos nossos princípios e valores e, impactarão positivamente na vida das pessoas ao nosso redor e da comunidade de forma geral.

Todos somos parte e devemos compartilhar desta responsabilidade, sejam conselheiros, participantes dos órgãos sociais, diretores, cooperados, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores ou terceiros.

Vamos juntos conduzir os negócios baseados em condutas éticas e transparentes.

# Membros do CAD

Gestão 2021-2024



**DR. JOSE LUIS CRIVELLIN**  
– Presidente



**DR. JOSE LUIS ESTEVES FRANCISCO**  
– Vice-Presidente



**DR. GEOVANNE FURTADO SOUZA**  
– 1º Tesoureiro



**DR. ATÍLIO MAXIMINO FERNANDES**  
– 2º Tesoureiro



**DR. GILMAR VALDIR GREQUE**  
– 1º Secretário



**DR. LUIZ SÉRGIO RONCHI**  
– 2º Secretário



**DR. HENRIQUE GANDOLFI**  
– Diretor Educativo

**Unimed**   
S. J. do Rio Preto

# Introdução

---



## História da Unimed São José do Rio Preto e Identidade Organizacional

Fundada em 1971, por um grupo de 127 médicos, a Unimed S. J. do Rio Preto cresceu e, atualmente está entre as principais singulares de grande porte de todo Sistema Unimed.

A identidade organizacional da Unimed S. J. do Rio Preto é composta por propósito, valores, missão e visão da cooperativa e da operadora.

O propósito reflete a nossa razão de existir, o qual é cuidar da saúde com sustentabilidade. Os valores norteiam nossas ações e nossas condutas.

A missão nos mostra o caminho para onde iremos, como faremos e para quem somaremos nossos esforços. Também define as nossas prioridades, que é a promoção de trabalho e remuneração justa aos cooperados.

Já a visão descreve o que queremos ser e como queremos ser percebidos pelos nossos stakeholders. Que é a união e organização de médicos para prestação de serviços de qualidade em suas especialidades como meio de valorização da profissão.



## Cooperativismo

O cooperativismo é um modelo socioeconômico baseado na união de pessoas e se destaca pela atuação em favor do desenvolvimento econômico, do bem-estar social, da inovação, do empreendedorismo e da sustentabilidade.

## Os Princípios do Cooperativismo

**1º) Adesão Voluntária e Livre:** Qualquer pessoa pode se associar a uma cooperativa, sem qualquer discriminação, desde que esteja alinhada ao seu objetivo econômico, e disposta a assumir sua responsabilidade como membro.

**2º) Gestão Democrática:** Todos os membros participam ativamente na formulação de suas políticas e na tomada de decisões.

**3º) Participação Econômica dos Membros:** Em uma cooperativa, os membros contribuem equitativamente para o capital da organização.

**4º) Autonomia e Independência:** As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros.

**5º) Educação, Formação e Informação:** Comprometimento em promoção da educação e formação de membros e colaboradores que possam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e, conseqüentemente, dos lugares onde estão presentes.

**6º) Interação:** Cooperativismo é trabalhar em conjunto. É assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento servem de forma mais eficaz aos cooperados.

**7º) Interesse pela Comunidade:** Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo.

## Programa de Integridade



O Programa de Integridade da Unimed S. J. do Rio Preto foi desenvolvido em observância e aderência as exigências regulatórias e legislativas e, está destinado a prevenir, detectar e remediar desvios de conduta e atos lesivos praticados contra a cooperativa, incluindo aqueles relacionados à fraude, à corrupção, à lavagem de dinheiro, ao conflito de interesses e a violação à defesa da concorrência. O propósito deste Programa é promover o fortalecimento da ética, dos controles internos, da governança corporativa e, manter uma cultura de integridade na cooperativa.

O Programa destina-se aos nossos diversos públicos de interesse, incluindo: Alta Administração, colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores, parceiros, poder público e todos aqueles que se relacionam ou representam os interesses da cooperativa em suas relações de negócios.

## Dentre os compromissos assumidos, a cooperativa está comprometida em:

- Informar colaboradores e stakeholders sobre a Lei Anticorrupção brasileira;
- Divulgar e orientar sobre princípios legais aplicáveis às suas atividades;
- Atuar junto aos terceiros no desenvolvimento de práticas de integridade e cumprimento de leis;
- Vedar atividades que possam ser caracterizadas como suborno;
- Manter o robusto Programa de Integridade, avançando no seu aprimoramento constantemente;
- Disponibilizar um Canal de Denúncias;
- Divulgar, de forma transparente, as estruturas societárias da cooperativa;
- Cuidar para que os registros contábeis sejam corretos e transparentes;
- Atuar em prol de um ambiente mais diverso e inclusivo.

## Dentre os benefícios que este Programa proporciona, está previsto:

- Proteção aos Cooperados, Membros dos Órgãos Sociais da Cooperativa e Colaboradores;
- Percepção do valor e da cultura de Compliance para o ambiente interno e externo;
- Proteção à marca, à imagem e à reputação;
- Proteção a perdas, fraudes e abusos;
- Prevenção e detecção dos riscos de Compliance e Regulatório (ANS);
- Maior Competitividade, valorização da Marca e atratividade do negócio (fidelidade e confiança do cliente);
- Atrair talentos e criar um ambiente positivo na cooperativa;
- Identificação tempestiva das fragilidades e resposta imediata aos riscos identificados;
- Boas Práticas de Governança Corporativa;
- Inspirar parceiros a se sentirem confiantes em trabalhar e investir na Unimed S. J. do Rio Preto.

O Programa de Integridade é composto por pilares que visam reforçar continuamente a ética, a integridade e a transparência em todos os nossos negócios.

## São Pilares do Programa de Integridade:



A Unimed S. J. do Rio Preto possui uma série de políticas, procedimentos e documentos que são aplicados na condução do seu negócio, sob responsabilidade de diferentes áreas. Esses normativos internos possuem a função de estabelecer parâmetros e guiar todas as partes envolvidas em cada um dos processos, na forma correta de execução e medição. Alguns destes documentos estão diretamente relacionados ao Programa de Integridade e estão aderentes à Legislação Anticorrupção aplicável. Considerando que o ambiente de negócios é dinâmico e por isso se altera constantemente, a relação abaixo não é exaustiva e outros itens eventualmente podem ser considerados como associados ao Programa de Integridade.

- **Código de Ética e Conduta – (FR.0827)** – O Código de Ética e Conduta norteia as interações diárias da empresa, refletindo os nossos princípios, valores, padrão de comportamento apropriado e o não apropriado.
- **Política de Recebimento e Tratamento de Denúncias – (PL.0022)** – Tem como objetivo estabelecer as diretrizes para o processo de formalização da denúncia pelos Cooperados, membros dos Conselhos, Diretores Executivos, Colaboradores, Fornecedores, e comunidade em geral e suas respectivas tratativas.
- **Política de Medidas Disciplinares – (PL.0023)** – Tem como objetivo formalizar e estabelecer o processo de aplicação de medidas disciplinares, considerando o grau de violação, referente ao Código de Ética e Conduta, do Programa de Integridade e das Políticas e Procedimentos Internos, que resultarem em perda financeira, pagamento de multas e sanções e ocorrências de fraude.

- **Política Anticorrupção – (PL.0024)** – Tem como objetivo estabelecer as diretrizes para prevenir, detectar e remediar os atos ilícitos e de corrupção contra a Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, bem como, as fraudes internas, as condutas que violem o Código de Ética e Conduta da Unimed S. J. do Rio Preto e a não conformidade com as leis e regulamentos.
- **Política de Conflito de Interesses – (PL.0025)** – Tem como objetivo estabelecer as diretrizes para a identificação, avaliação, análise e tratamento das situações potenciais e reais que configuram conflito de interesses.
- **Política do Comitê de Ética e Compliance – (PL.0027)** – Tem como objetivo estabelecer o papel e a responsabilidade do Comitê de Ética e Compliance.
- **Política de Doações e Patrocínios – (PL.0028)** – Tem como objetivo estabelecer as diretrizes sobre o processo de doação e patrocínios, com a finalidade de orientar os Cooperados, membros dos Conselhos, Diretores Executivos, Colaboradores, Fornecedores e a Sociedade em geral.
- **Política de Relacionamento com o Setor Público – (PL.0029)** – Tem como objetivo estabelecer as diretrizes relacionadas a forma de relacionamento e conduta desejada por cooperados que ocupam cargos nos Conselhos, Diretores Executivos, Corpo Gerencial e Colaboradores, quando da interação com agentes públicos, que exercem função ou prestam serviços no setor público.
- **Política de Due Diligence – (PL.0030)** – Tem como objetivo estabelecer as diretrizes fundamentais para o processo de Due Diligence dos fornecedores, prestadores de serviços, terceiros e patrocinados da Unimed S. J. do Rio Preto, e estabelecer as diretrizes para as análises de Background Check de candidatos a vagas da Cooperativa todos denominados “terceiros”.
- **Política de Brindes, Presentes e Hospitalidade – (PL.0034)** – Tem como objetivo estabelecer as diretrizes para o processo de oferecimento e recebimento de brindes, presentes e hospitalidades, além de disciplinar a conduta e os comportamentos desejados dos Cooperados, membros dos Conselhos, Diretores Executivos e Colaboradores.

- **Política de Transações com Partes Relacionadas - (PL.0035)** - Tem como objetivo estabelecer as diretrizes para as transações com partes relacionadas, visando que as operações cumpram os princípios da ética, integridade, equidade, prestações de contas e transparência, bem como, possuam condições estritamente comutativas, com observância aos processos internos e com pagamento compensatório adequado.
- **Política de Eventos (Internos e Externos) - Realização e Participação - (PL.0038)** - Tem como objetivo estabelecer as diretrizes para o processo de eventos (internos e externos), contemplando sua realização e participação, considerando as situações em que há a participação de agente público, fornecedores e terceiros.
- **Política de Compliance - (PL.0039)** - Tem como objetivo esclarecer o papel do Compliance dentro da organização, auxiliando na assimilação da participação de cada parte envolvida e de cada área de negócio dentro do contexto da formação de uma cultura de conformidade na Unimed S. J. do Rio Preto.
- **Política de Governança Corporativa - (PL.0041)** - Tem como objetivo consolidar os princípios e as práticas de governança corporativa adotados pela Unimed S. J. do Rio Preto e seu compromisso com a adoção das melhores práticas de Governança Corporativa.

## O Código de Ética e Conduta da Unimed S. J. do Rio Preto



### Sobre o Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e Conduta é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos em nosso trabalho. O código norteia as interações diárias da empresa refletindo os nossos princípios e valores, definindo padrão de comportamento apropriado e não apropriado. Seu objetivo é orientar o comportamento dos profissionais em todos os nossos negócios e unidades, assim como, orientar o relacionamento com a sociedade. O Código transmite explicitamente para todos, que a forma pela qual atingimos os resultados é tão importante quanto atingi-los.

## Aplicabilidade do Código de Ética e Conduta

Este Código aplica-se a todas as pessoas que se relacionam com a Unimed S. J. do Rio Preto especialmente, médicos cooperados, integrantes do corpo clínico, membros dos órgãos sociais, diretores executivos, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e terceiros. A adesão a este Código de Ética e Conduta é condição para condução dos negócios da cooperativa, evitando-se assim, a má conduta.

A garantia do cumprimento das disposições do Código de Ética e Conduta se conquista pelo bom senso e pela busca de orientações. A compreensão de que devemos cumprir as leis vigentes no País pode nos parecer óbvia e, é com a mesma naturalidade que este Código deve ser incorporado nas nossas relações profissionais. A partir do momento que se toma conhecimento deste documento, ele passa a ser de responsabilidade individual.

### Algumas questões a se perguntar para saber se uma ação é ética:

- É legal?
- Está de acordo com as diretrizes da cooperativa?
- Está alinhado aos nossos valores e princípios?
- Eu tenho autorização para fazer isso?
- Eu devo/não devo fazer isso?
- A conduta está correta? Estarei a vontade em relação à esta conduta?
- A ação é lícita e está de acordo com o Código e Políticas do setor?
- Eu ficaria orgulhoso de relatar essa conduta a alguém que respeito?
- Qual o impacto da minha ação sobre as partes envolvidas?
- Essa conduta contribuirá de forma positiva com a reputação da Unimed S. J. do Rio Preto como uma cooperativa ética?



Se a resposta de alguma dessas perguntas for não ou se você tiver alguma dúvida sobre a interpretação e aplicação do Código de Ética e Conduta, norma, política ou procedimento, pense melhor e discuta as circunstâncias com seu líder e com o departamento de Compliance.

Caso ocorram situações inesperadas, para as quais não temos respostas imediatas ou previstas neste Código, o caminho será sempre o diálogo com a liderança (no caso dos colaboradores), com as áreas de suporte e com o Comitê de Ética (no caso dos demais públicos de relacionamento).

Todo evento e/ou relato sobre condutas indevidas, descumprimento desse Código, bem como ao Estatuto Social, ao Regimento Interno, às políticas, diretrizes de gestão da Cooperativa, às normas ou leis que regem nossas atividades, devem ser registradas pelo Canal de Denúncias da Unimed S. J. do Rio Preto, que garante a confidencialidade e o anonimato de quem relatar, salvo quando houver obrigações judiciais.

Nenhuma retaliação ou ação prejudicial será tomada contra quem reclamar, relatar, participar ou auxiliar na investigação de uma suspeita de violação do Código de Ética e Conduta, salvo nos casos em que forem comprovados a má-fé.



## Assédio

O assédio de forma geral é a insistência impertinente, a perseguição, a abordagem velada, que viola a esfera moral do indivíduo.

Qual é a diferença entre assédio moral e sexual?

**Assédio moral:** Conduta abusiva que exponha o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, com intuito de humilhá-lo, constrangê-lo, abalá-lo psicologicamente ou degradar o ambiente de trabalho.

O ato de assédio pode incluir, mas não está limitado a piadas ofensivas, insultos, apelidos pejorativos ou xingamentos, agressões físicas ou ameaças, intimidação, ridicularização ou escárnio, insulto ou humilhações, objeto ou imagens ofensivas, e interferência no desempenho do trabalho, dificultar o acesso de colaboradores aos recursos que possibilitem a execução de uma tarefa, abordar colaboradores do sexo oposto sem respeito e a discrição necessária.

**Assédio sexual:** No ambiente de trabalho é a conduta de natureza sexual, manifestada fisicamente, por palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a pessoa contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual. O assédio sexual viola a dignidade da pessoa humana e os direitos fundamentais da vítima, tais como a liberdade, a intimidade, a vida privada, a honra, a igualdade de tratamento, o valor social do trabalho e o direito ao meio ambiente de trabalho sadio e seguro. De cunho opressivo e discriminatório constitui violação a Direitos Humanos.

O assédio sexual pode incluir avanços sexuais indesejáveis, pedidos de favores sexuais e outras condutas verbais ou físicas de natureza sexual quando: (1) a submissão a tal conduta é feita explícita ou implicitamente como uma condição de trabalho de um indivíduo, (2) a apresentação ou rejeição de tal conduta por um indivíduo é usada com base para as decisões de emprego que afetam tal indivíduo, ou (3) tal conduta tem o propósito ou o efeito de injustificadamente interferir no desempenho profissional de uma pessoa ou criar um ambiente intimidativo, hostil e ofensivo de trabalho.

A Unimed S. J. do Rio Preto combate ao Assédio Sexual e às demais formas de violência no âmbito do trabalho, garantindo o anonimato do denunciante, sem prejuízo dos procedimentos jurídicos cabíveis. A Unimed S. J. do Rio Preto possui uma Política de Recebimento e Tratamento de Denúncias (PL. 0022), desde 2021, a qual está disponível na Intranet. O objetivo desta política é estabelecer as diretrizes para o processo de formalização de denúncias pelos Cooperados, membros dos Conselhos, Diretores Executivos, Colaboradores, Terceiros e Comunidade em geral. A Política integra o Programa de Integridade da Unimed S. J. do Rio Preto em atendimento as legislações vigentes, tal como, a Lei Programa Emprega + Mulheres 14.457/2022. Caso tenha conhecimento de alguma situação, utilize o Canal de Denúncias

## Discriminação

De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil, “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza”. Isso significa que todas as pessoas, na medida de suas diferenças, têm os mesmos direitos.

## Conflito de Interesses

Em amplo sentido, o conflito de interesses ocorre quando existem interesses secundários de uma pessoa que esteja envolvida em uma decisão de interesse da cooperativa à qual ela deve lealdade – seu interesse primário. Entre os interesses secundários, incluem-se não apenas ganhos financeiros da própria pessoa envolvida na decisão ou de pessoas a ela relacionadas, mas também potenciais vantagens de outra natureza, tais como aquelas decorrentes de relações pessoais com contrapartes envolvidas na decisão em questão.

As decisões profissionais não devem ser influenciadas por interesses pessoais. Ter um conflito de interesses não significa necessariamente a violação ao Código de Ética e Conduta, mas a ocultação do conflito e/ou a obtenção de vantagens indevidas, sim.

Nesse sentido, o Código de Ética e Conduta lista algumas situações exemplificativas e, assim, devem ser evitadas. É expresso que é impossível listar todas as situações que possam configurar conflito de interesses e, por esse motivo, a transparência, a honestidade e o bom senso são fundamentais.

**Devemos ter a capacidade de discernir qualquer associação ou atividade que possa levar a um real ou potencial conflito, portanto:**

- Não é permitido que colaboradores, cônjuge e seus familiares de primeiro e segundo grau tenham relacionamento comercial com a Unimed S. J. do Rio Preto, nem que sejam contratados pela Cooperativa como colaboradores. Se você se enquadra em alguma das hipóteses, informe ao departamento de Compliance;
- Não é permitido utilizar o tempo, as instalações, nem os materiais da Cooperativa em trabalhos pessoais não relacionados ao seu cargo na Cooperativa sem autorização do seu gestor imediato;

- Não é permitido o favoritismo ou a tomada de decisões embasadas em emoção, lealdade, fidelidade ou amizade, em detrimento dos interesses da Cooperativa;
- Não é permitido priorizar o interesse pessoal e/ou de terceiros que afete a capacidade de avaliação da negociação da Cooperativa;
- Não é permitido receber valores e/ou obter vantagens indevidas, que configurem retribuição para à obtenção de negociação favorável à Unimed S. J. do Rio Preto e/ou de terceiros;
- Não é permitido o estabelecimento de relações comerciais por meio das quais se obtenham privilégios ou vantagens indevidas;
- Não é permitido desempenhar trabalhos externos que prejudiquem ou comprometam os interesses da Cooperativa ou favoreçam seus concorrentes;
- Não é permitido o comércio formal ou informal dentro do ambiente de trabalho e, o tratamento de serviços particulares no horário de expediente, que não sejam dos interesses da Unimed S. J. do Rio Preto.

**O relacionamento afetivo ou amoroso entre colaboradores nas situações abaixo refletidas, mas não se limitando somente a estas, configuram conflito de interesses:**

- Quando há subordinação direta, ou seja, um colaborador supervisiona diretamente o outro;
- Quando os colaboradores atuarem no mesmo departamento, ainda que sem relação de subordinação;
- Quando o colaborador tomar alguma decisão motivada para atender os interesses pessoais ou de terceiros em detrimento dos interesses da Unimed S. J. Rio Preto.;

**É dever de todos comunicar ao superior imediato e ao Compliance, qualquer situação de conflito de interesses ou de potencial conflito, para que seja devidamente tratada, analisada pelo Comitê de Ética e, para que sejam tomadas as devidas providências.**

Caso tenha conhecimento de alguma situação em que o conflito não tenha sido manifestado pelos responsáveis, utilize o Canal de Denúncias.

Os colaboradores que mantiverem relacionamento afetivo ou amoroso entre si não poderão em conjunto representar a Unimed S. J. do Rio Preto perante terceiros, seja como diretores ou por procuração.

A Unimed S. J. do Rio Preto realizará com periodicidade e frequência, a ser definida e divulgada no Calendário anual, o envio do Formulário de Conflito de Interesses, pela área de Compliance.

É obrigatório e imprescindível o preenchimento correto e verdadeiro do Formulário de Conflito de Interesses e envio à área de Compliance.

Nas situações em que forem averiguadas, potenciais e reais conflitos de interesses, os casos serão submetidos ao Comitê de Ética e Compliance, para análise e devidas providências.

Todas as situações refletidas como conflito de interesses, inclusive as situações relatadas através do canal de denúncias, serão analisadas e devidamente tratadas pelo Comitê de Ética e Compliance com observância à Política de Conflito de Interesses.

A Cartilha sobre o Canal de denúncias possui instruções e poderá ser acessada através do site [www.contatoseguro.com.br/unimedriopreto](http://www.contatoseguro.com.br/unimedriopreto) ou **clicando aqui**.

No caso de dúvida se a situação atual reflete ou não um conflito de interesses, contate o departamento de Compliance da Unimed S. J. do Rio Preto para que os devidos esclarecimentos e trâmites sejam realizados.



## Lavagem de Dinheiro

A lavagem de dinheiro é entendida como o conjunto de operações comerciais ou financeiras que busca incorporar à economia formal, recursos que se originam de atos ilícitos, dando-lhes aparência legítima.

A Unimed S. J. do Rio Preto em observância a Lei Anticorrupção n.12.846/2013, Decreto n. 11.129/2022 , Lei de Lavagem de Dinheiro n. 9.613/1998, as demais legislações vigentes relacionadas ao tema, as regulamentações do setor, e com as boas práticas de mercado, possui um conjunto de regras e procedimentos destinados a prevenção, detecção, combate e comunicação de práticas que possam caracterizar indícios de crimes de lavagem de dinheiro, bem como financiamento ao terrorismo nas operações realizadas.

Todos que se relacionam com a Unimed devem respeitar vigorosamente as leis e as regulamentações vigentes no país, as diretrizes estabelecidas no presente Código e nas normas internas.



## Fraude e Corrupção

A Unimed S. J. do Rio Preto cumpre todas as leis antissuborno e anticorrupção vigentes no Brasil e as leis internacionais nos países onde temos Fornecedores e parceiros de negócios, especialmente: Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e Decreto nº 11.129/2022, FCPA (Foreign Corrupt Practices Act), U.K. Bribery Act 2010 (“UKBA”) e atuará de forma a manter uma relação de integridade e transparência com o Poder Público em todas as esferas, pois não toleramos as práticas de corrupção e de quaisquer atos lesivos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira.

### **São considerados atos lesivos contra a Administração Pública Nacional e Estrangeira:**

- 1** - Prometer, oferecer ou dar, diretamente ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- 2** - Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subsidiar a prática dos atos ilícitos (previsto em Lei);
- 3** - Comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos de corrupção;
- 4** - Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; obter vantagens indevidas em modificações ou renovações de contratos públicos dentre outros atos lesivos, conforme a Lei nº. 12.846/2013;

**5** - Dificultar, ou intervir indevidamente, na atividade de fiscalização ou investigação de órgãos de controle.

**Combatemos a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, fraude, lavagem de dinheiro entre outras.**

A Unimed S. J. do Rio Preto em sua Política de Anticorrupção (PL. 0024), estabelece as diretrizes para prevenir, detectar e remediar os atos ilícitos e de corrupção na esfera privada e pública, nacional ou estrangeira, praticados no escopo de atuação.

**Portanto, todos devem 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, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente;

**2** - São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed S. J. do Rio Preto 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;

**3** - É proibido, o oferecimento de pagamento ou vantagens indevidas a agente público;

**4** - É proibido o pagamento de viagens de cortesia e hospitalidade (diárias de hotel, despesas com alimentação e entretenimento) para agentes públicos;

**5** - É proibido o empréstimo de bens móveis ou imóveis, valores, informações ou qualquer ato de favorecimentos a agentes públicos ou a pessoas a ele relacionadas, essas práticas podem ser vistas como suborno.

**É dever de todos não incentivar ou participar direta ou indiretamente nos atos ilícitos anteriormente citados.**



**Proteção dos Dados, Privacidade, Segurança e Divulgação de informações**

A Unimed S. J. do Rio Preto conta com times dedicados a observar regras e princípios de Privacidade, Proteção de Dados e Segurança da Informação e conta com Políticas internas e processos bem estabelecidos, bem como realiza treinamentos periódicos com os seus colaboradores. Adicionalmente, os ambientes físicos e digitais possuem rígidos controles de segurança e de acesso, aliado com processos seguros em toda a operação. Saiba como a Unimed Rio Preto realiza o tratamento de dados pessoais **[clikando aqui](#)**.

As informações internas são bens preciosos. Proteger esses bens, mantendo-os em sigilo, é fundamental para continuarmos a crescer e competir. Portanto, devem estar sob sigilo:

- Projetos;
- Pesquisas comerciais;
- Listas de colaboradores, clientes e fornecedores;
- Novos planos de produtos e serviços;
- Objetivos estratégicos;
- Informações sobre preços e informações financeiras ainda não divulgadas;
- Informações usadas em nossas atividades que proporcionam à Cooperativa oportunidade de obter vantagens sobre os concorrentes.



É vedada a divulgação das informações classificadas como confidenciais pelos colaboradores que não possuem atividades que justifiquem o acesso as informações. O acesso às informações confidenciais deverá ser realizado pelos colaboradores que possuem permissão. O uso das informações confidenciais deve ser para a finalidade a que se destina, por colaborador elegível ao tipo de permissão, sendo proibida o repasse das informações.

### **Para proteger as informações exclusivas da Cooperativa**

- Não devemos divulgar essas informações para pessoas que não pertençam ao quadro de colaboradores.

- Não devemos usar essas informações em benefício próprio ou em benefício de pessoas que não pertençam ao quadro de colaboradores e jamais utilizá-las para benefício próprio; inclusive após o desligamento da Cooperativa.
- Não devemos tecer comentário fora da Cooperativa sobre informações confidenciais e informações não públicas da Unimed S. J. do Rio Preto.
- Os Cooperados que possuem vínculo com o quadro de Administração da Unimed S. J. do Rio Preto devem solicitar autorização prévia junto aos departamentos de Gestão de Pessoas e de Compliance, quando forem convidados a ministrar palestras, conferências, apresentações, publicações ou artigos que alcancem o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed S. J. do Rio Preto.
- Devemos solicitar autorização prévia do gestor imediato, para compartilhamento de materiais que cite o nome da Unimed S. J. do Rio Preto.
- Devemos observar e cumprir todas as leis vigentes que disciplinam sobre sigilo, armazenamento e compartilhamento de dados.
- Não devemos compartilhar documentos com informações confidenciais para pessoas não autorizadas, sejam elas internas ou externas da Cooperativa.
- Nos casos de atendimento aos órgãos públicos referente a solicitação de informações, o departamento responsável deve providenciar o atendimento.
- Devemos realizar a guarda ou descarte dos documentos que contenham informações confidenciais, de acordo com a legislação vigente.
- Devemos realizar a comunicação imediata aos superiores e registrar sobre o incidente para a segurança da informação.
- Devemos nos responsabilizar pela qualidade e veracidade dos dados lançados nos sistemas.



## Tecnologia da informação – Internet, E-mail, Mídias Sociais

A utilização da internet, e-mail e mídias sociais por qualquer profissional que se relaciona com a Unimed S. J. do Rio Preto deve ser feita de forma responsável, ética e de acordo com as diretrizes da Cooperativa.

Todos os recursos de tecnologia da informação são propriedade da Cooperativa, inclusive as informações criadas, armazenadas e transmitidas por meio do uso desses recursos.

A Unimed S. J. do Rio Preto, baseando-se nos mais altos padrões de integridade, manifesta o respeito à concorrência e a lealdade nas relações com o mercado, proibindo a divulgação das informações ofensivas à concorrência.

### **Os recursos da tecnologia da informação deverão ser utilizados para finalidades exclusivas da Unimed S. J. do Rio Preto, sendo proibido:**

- Mensagens de assédio, discriminação, difamação, fraudulentas ou ameaçadoras, inclusive as que se referem ofensivamente raça, religião, etnia, cor, sexo, identidade de gênero, idade, nacionalidade, orientação sexual, condição militar, estado civil, incapacidade física ou alguma outra característica protegida por lei;
- O uso dos equipamentos disponibilizados para uso exclusivo das atividades desempenhadas, acessar informações e imagens de cunho pornográfico (infantil ou não), criminoso e terrorista;
- Envio, acesso ou armazenamento de qualquer tipo de comunicação ou material ofensivo ou obsceno;
- Causar ou permitir violações da segurança ou interrupção da comunicação em rede e/ou revelar inadequadamente a sua senha a outros ou permitir que outros utilizem a sua senha;
- Violação dos direitos protegidos por direito autoral, segredo comercial, patente ou outro tipo de direito de propriedade intelectual, legislação ou regulamentação semelhante;

A Unimed S. J. do Rio Preto conserva-se o direito de monitorar equipamentos, sistemas, atividades de rede, inclusive e-mail, uso da internet e informações armazenadas, nos equipamentos disponibilizados pela Cooperativa, para o exercício do trabalho e em circunstâncias apropriadas e de acordo com a legislação vigente.

Reservamos o direito de cancelar o acesso de qualquer usuário aos recursos de tecnologia da informação a qualquer momento, com ou sem notificação prévia.

## Propriedade intelectual e Concorrência

A Unimed S. J. do Rio Preto respeita os direitos de propriedade intelectual de terceiros, portanto os fornecedores e concorrentes têm suas informações exclusivas protegidas por todos os colaboradores, em contrapartida, eles deverão manter total sigilo com as nossas informações, podendo, inclusive, a confidencialidade ser um item contratual.



## Comunicação e Publicidade

A reciprocidade é um dos princípios fundamentais da comunicação e preconiza que tão importante quanto falar às pessoas, é ouvi-las.

Além disso, o uso de tecnologias no ambiente de trabalho tem se tornado cada vez mais comum. Na Unimed S. J. do Rio Preto possuímos a comunicação interna que ocorre através do Unimed Informa E Fala, Unimed!, pelo e-mail [unimedinforma@unimedriopreto.com.br](mailto:unimedinforma@unimedriopreto.com.br).

### **Nossa publicidade é precisa!**

A publicidade cria muito mais do que a imagem da marca, ela constrói nossa reputação com base na confiança, na fidelidade e na segurança. Além de criativa e competitiva, ela deve ser honesta, precisa, não enganosa e deve estar em conformidade com a legislação vigente e evitando estereótipos.

Além disso, selecionamos com cuidado os meios de comunicação nos quais nossas mensagens publicitárias serão veiculadas. Não permitimos que nossos anúncios apareçam em programas de televisão ou outros meios de comunicação que fazem uso gratuito ou excessivo de violência ou sexo, ou programas que atendem contra a ordem social ou afetem de forma negativa a reputação ou os serviços da Cooperativa.

É vedado aos Cooperados, Membros dos Órgãos Sociais, Diretores Executivos e aos Colaboradores, a divulgação de fotos nas Redes Sociais que publicitem as (#) hastags mencionando os serviços prestados pela Cooperativa em desacordo com a divulgação oficial definida pela Unimed S. J. do Rio Preto. Desta forma, preservamos a nossa marca e cumprimos uma comunicação eficaz com o nosso público.

É vedado aos Cooperados, Membros dos Órgãos Sociais, Diretores Executivos e aos Colaboradores, que vinculem eventos pessoais e sociais, de caráter particular, à marca da Unimed S. J. do Rio Preto.

Todos esses canais devem ser utilizados de forma responsável e levando em consideração que são veículos para troca de informações da Cooperativa, por isso, todo sigilo e respeito devem ser mantidos, utilizando apenas de forma corporativa, sem troca de ofensas, fofocas, bullying ou qualquer forma de comentário que possa denegrir a imagem da Cooperativa e dos colaboradores.

Ressaltamos que esses canais não são meios oficiais para documentação e registros de suas atividades ou solicitações.

Toda solicitação de entrevista ou material para a imprensa deve ser direcionado a nossa assessoria de imprensa. Os colaboradores não estão autorizados a responder a tais solicitações, pois uma resposta inadequada ou imprecisa, inclusive uma contestação ou isenção de responsabilidade de informações, pode resultar em publicidade negativa ou afetar seriamente a posição da Cooperativa, representando um risco de imagem para a Unimed S. J. do Rio Preto. O mesmo se aplica às redes sociais e deverá ser direcionado à assessoria de imprensa da Unimed S. J. do Rio Preto. Nenhum cooperado, colaborador ou fornecedor pode responder em nome da Unimed S. J. do Rio Preto.



## Uso e Proteção de Bens

É compromisso de todos zelar pelos recursos e equipamentos disponibilizados para o exercício da atividade profissional.

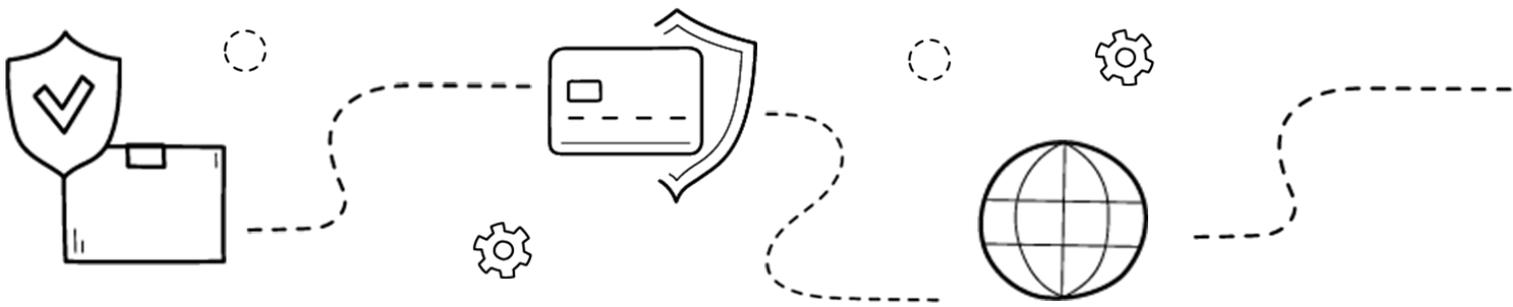
Os equipamentos e recursos são bens de propriedade da Unimed S. J. do Rio Preto e devem ser utilizados exclusivamente para as atividades desempenhadas na Cooperativa, sendo que a Unimed S. J. do Rio Preto se reserva o direito de controlar e monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento realizados pelos usuários por meio desses dispositivos.

Todos os colaboradores têm o dever de proteger os ativos da Cooperativa e usar com responsabilidade o patrimônio físico da Cooperativa. Cuidamos da preservação do patrimônio físico da Unimed S. J. do Rio Preto. É imprescindível que cada colaborador zele pelos equipamentos, recursos próprios, armários, móveis ou qualquer outro tipo de material que esteja dentro das dependências de nossa Cooperativa. Sendo que, a violação, dano ou qualquer outro tipo de prejuízo ao patrimônio físico será considerado uma violação ao Código de Ética e Conduta, sendo objeto de análise o seu grau de violação, para aplicação de medida disciplinar cabível que variam desde a advertência (verbal ou escrita), seguidas de suspensão disciplinar e, por fim, a demissão por justa causa, conforme Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.

Os departamentos internos que possuem na sua atribuição de responsabilidade atividades relacionadas a projetos prediais, estruturais e hidráulicos dos imóveis da Unimed S. J. do Rio Preto, são os responsáveis pela guarda e armazenamento destes e de todos os documentos relacionados. Sendo vedado a perda e o descarte.

A Unimed S. J. do Rio Preto observa e cumpre a legislação vigente, no que tange a guarda de documentos, livros e registros oficiais da Cooperativa.

Sendo vedado, o descarte e a destruição dos documentos, livros e registros oficiais, em desacordo a legislação vigente.



## Brindes, Presentes, Hospitalidade e Participação em Eventos

O oferecimento de Brindes, Presentes, Almoços e/ou Jantares e hospitalidade é uma prática comum de mercado e uma expressão de cortesia. Porém, esta prática demanda atenção e cuidado ético, não podendo em nenhuma hipótese, colocar em risco a reputação e a integridade da Cooperativa, sob a pena de infringir as leis de anticorrupção nacional e estrangeira, o Código de Ética e Conduta da Unimed S. J. do Rio Preto e as Políticas de Compliance.

A posição profissional ocupada na Unimed S. J. do Rio Preto não deve ser usada para a obtenção de vantagens pessoais em troca de negociação em nome da Cooperativa. Assim, não podem ser aceitos, em circunstância alguma, valores em espécie ou equivalente (como por exemplo, vale-presentes ou vouchers).

**Não é permitido utilizar brinde, presente ou hospitalidade como meio de pagar, receber, oferecer, direta ou indiretamente, algo de valor a Agente Público ou Privado com a finalidade de obter ou manter negócios, garantir vantagem ou favorecimentos indevidos, bem como evitar que algum ato seja praticado em benefício e/ou em nome da Unimed S. J. do Rio Preto, em seu nome ou de outrem.**

O oferecimento de Brindes a Agente Público está limitado ao valor de R\$ 100,00 (cem reais), desde que distribuído pessoalmente, a título de cortesia, propaganda ou publicidade institucional da marca da Unimed S. J. do Rio Preto e, desde que, ofertado uma vez ao ano, sendo necessária a avaliação prévia do departamento de Compliance e seguir as diretrizes da Política de Brindes, Presentes e Hospitalidade. É proibido receber e/ou oferecer Presentes a Agente Público.

Para o Setor Privado, o limite para o oferecimento e/ou recebimento de Brindes e Presentes é de até R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

Os Brindes não devem possuir valor comercial, sendo distribuídos a título de cortesia, divulgação habitual da marca, contendo o logotipo da Unimed S. J. do Rio Preto ou do terceiro que está oferecendo o brinde.

Acima deste valor, o departamento de Compliance deve ser informado. Se for constrangedor o fato de você não aceitar um determinado presente que exceda este valor, o presente deve ser entregue ao departamento de Compliance. A partir de então, o departamento de Compliance, juntamente com o departamento de Gestão de Pessoas, determinarão a destinação apropriada.



O oferecimento e/ou recebimento do brinde devem ser sem qualquer expectativa de reciprocidade, vantagem indevida, obrigação ou troca de favor e uma vez ao ano. Qualquer exceção a essa regra, deverá ser previamente comunicada e analisada pela área de Compliance.

A participação em seminários, conferências, palestras ou eventos de interesse da Unimed S. J. do Rio Preto deverão ser comunicados formalmente ao gestor hierárquico, ao departamento de Gestão de Pessoas e ao departamento de Compliance, para que seja avaliado e aprovado por toda a cadeia deliberativa, seguindo todas as diretrizes da Política de Eventos.

As viagens promovidas por Fornecedores, somente poderão ser aceitas, desde que haja previsão contratual de evento, relacionado ao objeto da contratação. É vedado a participação em eventos, ou o aceite de brindes, presentes, almoços e/ou jantares e hospitalidades de fornecedores ou parceiros de negócios que estejam em negociação direta com a Unimed S. J. do Rio Preto.

Os convites para eventos de relacionamento oferecidos a clientes e parceiros da Unimed S. J. do Rio Preto devem estar em conformidade com o planejamento estratégico da área e seguir as diretrizes da Política de Eventos.

Não é permitida, uma frequência desarrazoada no oferecimento e/ou recebimento de brindes sendo limitado a uma vez ao ano. Portanto, deve ser evitado que a mesma pessoa, seja ela Agente Público, Funcionário do Setor Privado ou Colaborador da Unimed S. J. do Rio Preto, contemplada mais de uma vez no mesmo ano.

Consulte as Políticas de Brindes, Presentes e Hospitalidade, bem como, a Política de Eventos, disponíveis na Intranet Corporativa: <https://www.unimedriopreto.com.br/>



## Patrocínios e Doações

Patrocínios e doações são formas de compartilhar oportunidades entre indivíduos e instituições com o objetivo de cooperar para uma sociedade mais justa e promoção da marca da Cooperativa, assim como para o desenvolvimento de pesquisas, produção intelectual, de assistência à saúde ou qualquer outra finalidade, bem como patrocínios esportivos e culturais.

**Doações e Patrocínios não podem, sob nenhuma hipótese, serem realizados com a intenção de obter qualquer vantagem indevida para a Unimed S. J. do Rio Preto, para si ou para outrem.**

As Entidades Sem Fins Lucrativos, beneficentes e/ou Filantrópicas são elegíveis para a realização de doações e as iniciativas de interesse público e privado, no âmbito social, científico, técnico, cultural ou esportivo são elegíveis para a realização de patrocínios, desde que as regras da Política de Doações e Patrocínios sejam cumpridas.

O contrato, bem como todas e quaisquer correspondências eventualmente trocadas entre a Unimed S. J. do Rio Preto e o Donatário/Patrocinado não devem conter qualquer previsão de pagamentos à Unimed S. J. do Rio Preto, tampouco podem gerar, para a Unimed S. J. do Rio Preto, a expectativa ou a aparência de que haverá qualquer conflito de interesses, vantagem ou favorecimento indevido pelo Donatário/Patrocinado à Unimed S. J. do Rio Preto.

## **São Vedadas:**

- Doações e/ou Patrocínios para fins ilícitos dos quais foram inicialmente destinados, ainda que direta ou indiretamente;
- Doações e/ou Patrocínios para fins de obtenção de vantagens indevidas perante Agente Público e/ou pessoas a ele relacionadas; bem como a pessoa jurídica controlada, direta ou indiretamente, por Pessoas Expostas Politicamente, Agentes Públicos ou por Autoridade Governamental;
- Doações e Patrocínios em nome da Unimed S. J. do Rio Preto realizada por Terceiros;
- Doações para campanhas eleitorais, partidos políticos e/ou candidatos;
- Doação de medicamentos;
- Doação e/ou Patrocínios para empresas condenadas por atos de improbidade ou corrupção.

Em todas as ações de Doações e/ou Patrocínios haverá como contrapartida a divulgação da marca Unimed S. J. do Rio Preto e estas deverão estar em conformidade com a missão e valores da Cooperativa.

As ações de Doações e/ou Patrocínios serão divulgadas através do website da Unimed S. J. do Rio Preto.

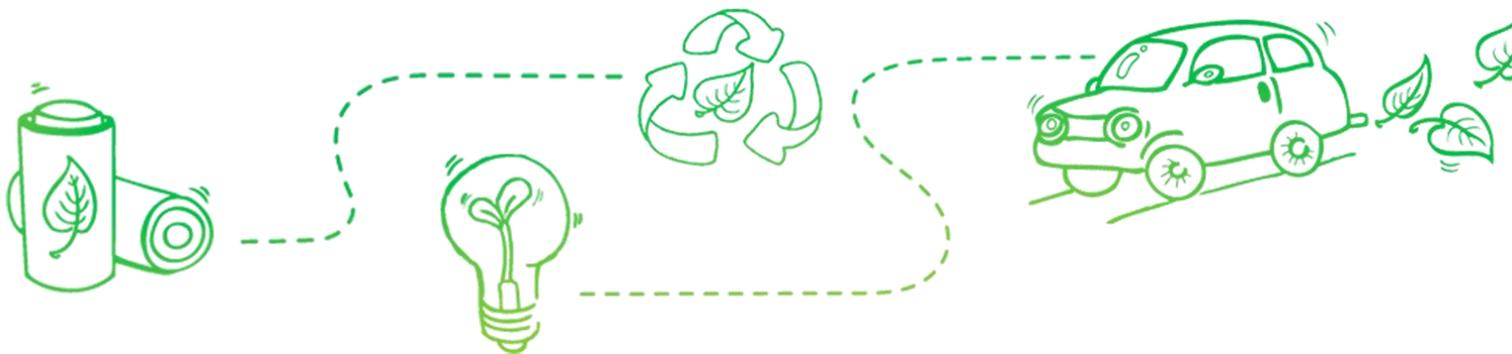


## **Sociedade e Meio Ambiente**

Promovemos a saúde e difundimos o conhecimento através de programas abertos a toda comunidade. Acreditamos que este tipo de investimento traz benefícios para todos.

### **Estamos comprometidos com a sustentabilidade!**

Na Unimed S. J. do Rio Preto, a sustentabilidade é uma condição vital para os negócios a longo prazo, imprescindível para o sucesso da organização e intrínseca nos valores da Cooperativa.



**A Cooperativa está engajada na proteção do meio ambiente. Por isso, devemos cumprir a legislação e regulamentação ambiental vigentes.**

Além disso, respeitamos os fatores sociais e financeiros envolvidos em todo o processo do negócio em que fazemos parte, portanto aplicamos o que denominamos de sustentabilidade empresarial. Atuamos no presente e, pensamos no impacto de nossas ações no futuro, buscando sempre deixar um legado positivo em nossa trajetória dentro da Cooperativa.

Compartilhamos com nossos clientes, cooperados, colaboradores e a comunidade onde atuamos, informações sobre nossos programas ambientais, sociais e culturais e, atuamos em conjunto com a comunidade e todos aqueles que compartilham do nosso compromisso de proteger o meio ambiente em benefício das gerações futuras.

### **Trabalhos voluntários**

Incentivamos os cooperados e colaboradores a participarem de ações sociais da Cooperativa, oferecendo orientações e conhecimento sobre a lei do voluntariado, quando necessário.

## **Dos Relacionamento com: \_\_\_\_\_**

### **COOPERATIVA**

A Unimed S. J. do Rio Preto espera que a atuação de conformidade se inicie pelos Cooperados, Membros dos Órgãos Sociais, Diretores Executivos, Colaboradores, Terceiros e Fornecedores, com os mais altos padrões de integridade pessoal e profissional, além da plena aderência às Leis, às Políticas, o Código de Ética de conduta e às Normas Internas da Cooperativa de modo geral.

A Unimed S. J. do Rio Preto anualmente coletará a assinatura dos seguintes documentos institucionais e de normas internas: Código de Ética e Conduta, Termo de Sigilo Confidencialidade e Formulário de Conflito de Interesses.

O Regimento Interno e o Estatuto são os instrumentos máximos que regem o funcionamento da Cooperativa e das obrigações assumidas pelo Conselho de Administração, no qual as reuniões são precedidas de agendamento prévio e pauta alinhada com a Governança da Cooperativa.

Os temas inerentes ao Programa de Integridade comporão a pauta das reuniões periódicas, as quais terão o seu registro em Ata, conforme as regras do Estatuto Social da Cooperativa.

Nos casos em que houver qualquer descumprimento legislativo, que resulte à Unimed S. J. do Rio Preto, o pagamento de sanções e multas, ou qualquer outra penalidade na forma da Lei, a responsabilidade pelo descumprimento legislativo será apurada pelo departamento de Compliance, que apurará a ocorrência de imprudência, omissão, negligência e imperícia, bem como, qualquer violação a este Código e o não cumprimento das Políticas e Procedimentos internos, por parte dos responsáveis.

São também, passíveis de assumir as responsabilidades na forma da Lei, resultante de imprudência, omissão, negligência e imperícia, os Cooperados, Diretores Executivos, Membros dos Órgãos Sociais, Corpo Gerencial e Colaboradores, em caso de comprovação do fato.

## **Das Responsabilidades dos Conselhos e dos Dirigentes**

A atuação dos profissionais integrantes dos Órgãos Sociais, juntamente com a Diretoria Executiva, deve estar de acordo com o Estatuto Social da Unimed S. J. do Rio Preto. Suas práticas devem ser em prol de uma governança transparente e de reporte claro e honesto para os membros societários, seus companheiros médicos.

Os conselheiros devem atuar de modo respeitoso, buscando sempre a verdade e a melhor forma para promover uma excelente gestão dentro da cooperativa. O trabalho deles possuem reflexos desde o planejamento estratégico até o dia a dia da cooperativa.

### **São Deveres dos Conselheiros e Dirigentes:**

- Zelar pelos propósitos e imagem da nossa Cooperativa, administrando conflitos de interesse e garantindo o alinhamento de todas as partes com o Código de Ética e Conduta e legislação vigente;

- Evidenciar sempre em seu discurso e decisões os valores e princípios de nossa Cooperativa;
- Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca e tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed S. J. do Rio Preto;
- Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades, recursos ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função;
- Não desviar recursos, colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular;
- Agir com profissionalismo e decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação;
- Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
- Zelar pela qualidade e respeito.
- Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções;

## COLABORADORES

O compromisso da Unimed S. J. do Rio Preto é cuidar de vidas, entre elas, dos nossos colaboradores. Assim, temos diversos programas destinados a promover e recompensar as realizações individuais e de equipe. Todo colaborador é incentivado a progredir ao máximo e a contribuir de forma significativa para o sucesso da Cooperativa.

Você, juntamente com toda a sua equipe, tem como objetivo alcançar as metas traçadas pela Cooperativa e, são igualmente responsáveis pela comunicação clara e honesta. Tome a iniciativa sempre que puder e seja inovador no momento de resolver problemas. Sua cooperação e criatividade são fundamentais para que, o seu departamento e a Cooperativa atinjam os objetivos propostos.

**Portanto são deveres dos colaboradores:**

1. Realizar as atividades em conformidade com as leis, normas, políticas, procedimentos, Código, Estatuto Social e Regimento interno;
2. Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
3. Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;
4. Buscar apoio e orientação, sempre que necessário, junto aos líderes, gestores e áreas de apoio;
5. Tratar com respeito todas as pessoas, independente do cargo ou posição hierárquica;
6. Comunicar 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 S. J. do Rio Preto;
7. Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo à imagem da Cooperativa;
8. Zelar pela confidencialidade das informações obtidas em detrimento do cargo ou função na Cooperativa.

Em matéria de Gestão de Pessoas, nossas Políticas consistem principalmente em seguir os princípios dos direitos humanos e a legislação trabalhista, havendo respeito à dignidade e diversidade do ser humano, assim garantindo tratamento igualitário aos colaboradores.

**Por isso:**

- Não se admite discriminação de raça, religião, etnia, cor, sexo, identidade de gênero, idade, nacionalidade, orientação sexual, condição militar, estado civil, incapacidade física ou alguma outra característica protegida por lei;
- Não se permite qualquer forma de intimidade física, assédio moral e sexual aos colaboradores no ambiente de trabalho;

- Não se admite mão de obra infantil (indivíduo com idade inferior à mínima permitida pela lei) ou escrava. Também, não se relaciona com clientes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços que utilizam mão de obra nessas condições;
- Não se permite o favoritismo no local de trabalho;
- É proibida a retaliação aos denunciadores de boa-fé que realizarem denúncias amparadas sem discriminação, fraude ou outro comportamento vedado neste Código de Ética e Conduta e nas Leis vigentes.
- Os colaboradores são remunerados com base nas suas qualificações;
- São oferecidos treinamentos, formação acadêmica e oportunidades de promoção que promovam desenvolvimento e avanço de carreira;
- São realizadas avaliações de desempenho que apresentem feedback honesto e preciso. Incentivando comentários e discussões recíprocas, prezando por um trabalho respeitoso e digno;
- Realiza-se esforços para eliminar as possibilidades de riscos no local de trabalho e oferecer um ambiente de trabalho seguro e saudável aos colaboradores. Cumpre-se com a legislação e normas vigentes referentes à segurança e higiene no local de trabalho.

**Para isto, está proibido:**

- A posse, venda, uso ou repasse de drogas ilícitas ou instrumentos e ingredientes relacionados a drogas nas dependências da Cooperativa;
- Exercer a sua atividade na Cooperativa sob a influência do álcool e drogas;
- A posse ou uso de armas de fogo ou munição nas dependências da Unimed S. J. do Rio Preto;

**Deverão todos os colaboradores:**

- Respeitar a privacidade de cada pessoa. Coletar, processar, usar e guardar somente as informações pessoais do colaborador que forem necessárias às finalidades estabelecidas e estiverem de acordo com a lei geral de proteção de dados;

- Reconhecer e respeitar os direitos dos colaboradores de se relacionarem livremente com aqueles que conhecem no ambiente de trabalho, mas ter bom senso para garantir que essas relações não afetem negativamente o desempenho das funções, a capacidade de supervisionar os demais ou o próprio ambiente de trabalho.

Queremos reforçar aos nossos colaboradores que, além das iniciativas de falar com todos (seja pelos líderes, comunicação interna, e-mails e intranet), na Unimed S. J. do Rio Preto temos meios e processos de escuta ao colaborador. São eles: seu líder direto, o canal Unimed Informa pelo e-mail [unimedinforma@unimedriopreto.com.br](mailto:unimedinforma@unimedriopreto.com.br), o Canal de Denúncias, para fazer uma denúncia ou relatar uma atitude antiética e/ou que viole as normas deste Código. O Canal de Ouvidoria é destinado ao atendimento dos beneficiários.

### **Foi vítima de discriminação ou assédio?**

**Tem conhecimento de qualquer situação de conduta antiética e/ou que viole as diretrizes do nosso Código de Ética e Conduta?**

A Cartilha sobre o Canal de Denúncias possui informações e instruções de como registrar um relato.

Utilize o Canal de Denúncias para fazer a sua denúncia de forma anônima ou não, acessando o site: <https://www.contatoseguro.com.br/unimedriopreto>, ou **clicando aqui**.

A Unimed S. J. do Rio Preto garante o anonimato do denunciante, a confidencialidade da denúncia e a proteção ao denunciante de boa-fé.

### **Os colaboradores vestem a camisa Unimed!**

A Unimed S. J. do Rio Preto 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 e as recomendações previstas no dress code.

Da mesma forma, temos total conhecimento e responsabilidade quanto ao uso dos equipamentos de proteção individual e coletivo, buscando sempre um ambiente de trabalho seguro e livre de acidentes.

## **Os colaboradores devem zelar pela saúde financeira e os ativos da Cooperativa**

É proibido aprovar ou fazer pagamento em nome da Cooperativa, com a intenção ou conhecimento de que parte desse pagamento será usado com objetivo diferente daquele descrito no documento que o fundamenta.

Os gerentes e demais responsáveis pela preparação das transações financeiras devem assegurar-se de que obedecem rigorosamente e adequadamente as normas contábeis, conforme legislação vigente. A Unimed S. J. Rio Preto preza pela veracidade das informações contábeis.

É estritamente proibido o furto de dinheiro, propriedade ou serviços da Unimed São José do Rio Preto. Os equipamentos, sistemas, instalações, cartões de crédito corporativos, veículos e suprimentos da Cooperativa devem ser utilizados exclusivamente para a condução dos processos internos ou para as finalidades autorizadas pela gerência.

## **O colaborador é pessoalmente responsável não somente pela proteção dos bens que lhe foram confiados, como também ajudar a proteger, de modo geral, o patrimônio da Cooperativa**

Da mesma forma, é de responsabilidade dos colaboradores zelar e proteger os ambientes de uso comum, preservá-los sempre limpos e não causar danos na estrutura física dos móveis.

## **Responsabilidade pela conformidade das normas é um comprometimento de todos os colaboradores**

Os colaboradores da Unimed S. J. do Rio Preto devem conhecer e praticar o disposto neste Código de Ética e Conduta e são responsáveis pelo cumprimento dessas normas de ética e de conduta, de toda a legislação, regulamentação, diretrizes, políticas e procedimentos. Também caberá, dentro das suas atribuições, preservar o nome e a imagem da Unimed S. J. do Rio Preto.



## **Responsabilidade dos gestores**

Todos que ocupam cargos de liderança são responsáveis por transmitir essas normas à equipe, de maneira que esta possa compreendê-la e observá-la, sobretudo por exemplos. São responsáveis também pela criação de um ambiente onde os colaboradores possam, livremente, expor suas ideias e sugestões de melhorias; possuem o compromisso de contribuir para que seus liderados e demais colaboradores cumpram integralmente este Código de Ética e Conduta; e identifiquem, sempre que possível, as pessoas que tenham violado este Código de Ética e Conduta e levem o assunto para avaliação por intermédio do Canal de Denúncias.

## **Incentivamos os colaboradores buscarem orientações**

Não é possível fornecer neste Código de Ética e Conduta respostas definitivas para todas as questões. Por isso temos que confiar no bom senso de cada um em relação ao que é exigido pelas normas de ética e de conduta da Cooperativa, inclusive, no bom senso de reconhecer o momento em que se torna necessário pedir orientação sobre a conduta a ser seguida.

Na maior parte dos casos, recomenda-se dirigir as perguntas relativas às diretrizes contidas neste Código ao seu superior imediato ou ao departamento de Compliance.

### **COOPERADOS**

Os cooperados são fundamentais para a sustentabilidade do negócio, tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão da cooperativa.

A Unimed S. J. do Rio Preto atende aos interesses dos cooperados e ajuda a criar valores cooperativistas e éticos. A atuação dos cooperados deve estar em conformidade com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas pela Cooperativa e pelo Sistema Unimed, tais como: Código de Ética e Conduta, Regimento Interno, Código Disciplinar e Estatuto Social. Sendo vedado, qualquer atuação em não conformidade com as diretrizes da Cooperativa e pelo Sistema Unimed.

### **São deveres dos cooperados:**

- Participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa;

- Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa;
- Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como, pela humanização do atendimento e respeito as condições contratadas pelos beneficiários.

### **Promovemos a confiança, informação e valorização do cooperado**

Os Cooperados, os Membros dos Órgãos Sociais, Diretores Executivos e o Corpo Gerencial estão comprometidos com integridade, transparência e qualidade da gestão. Com base nesses princípios, a Unimed S. J. do Rio Preto mantém canais ágeis e eficientes, de comunicação específicos, que garantam informação e conhecimento para os cooperados, tais como: Portal da Governança, Canal do Cooperado via linha telefônica, Newsletter eletrônica via e-mail, Jornal com balanço administrativo trimestral, WhatsApp e um Aplicativo exclusivo para os cooperados da Unimed S. J. do Rio Preto. A Cooperativa também possui um departamento chamado Relacionamento com Cooperados, responsável pela administração de todos esses canais de comunicações.

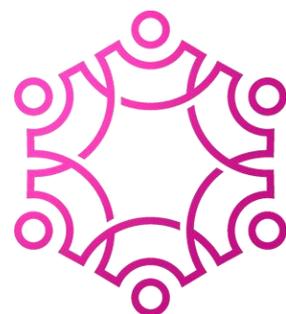
Representados pelos membros dos órgãos sociais, os cooperados participam de um modelo de gestão participativa, em que eles são comunicados das principais decisões administrativas.

Os cooperados também são convidados a participar das assembleias durante as quais são apresentados os resultados anuais, informando os demonstrativos contábeis e estratégias de gestão.

Não há nenhum tipo de tratamento diferenciado entre os cooperados, sendo disponibilizado o mesmo fluxo de informações a todos, independentemente do tempo de Cooperativa de cada um. O cooperado é um dos principais pilares de sustentação da Cooperativa, por isso, reconhecemos a sua importância e valor.

### **É compromisso da Unimed**

- Gestão democrática e responsável;
- Transparência da gestão;
- Qualidade do trabalho médico;
- Benefícios sociais sustentáveis e de longo prazo;
- Ideais cooperativistas com incentivo à participação dos cooperados;
- Assegurar condições adequadas para a prática médica em seus locais de trabalho.



## É compromisso dos Cooperados:

- Buscar os canais formais de atendimento para tratar suas demandas ou fazer contato com a Gerência de Relacionamento com Cooperados;
- Receber, analisar e responder às sugestões e solicitações da Cooperativa;
- 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 e decisões a serem tomadas, conforme Estatuto Social;
- Realizar suas atividades sem que haja influência ou favorecimento pessoal;
- Garantir a independência, equidade e transparência dos processos da Unimed S. J. do Rio Preto;
- Relatar a sua participação em quadro societário de empresas que estejam em processo de contratação ou concorrência pela Unimed S. J. do Rio Preto;
- Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e justa remuneração;
- Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento.

## BENEFICIÁRIOS

Nosso compromisso é garantir que os clientes acreditem nos serviços e produtos da Unimed S. J. do Rio Preto em virtude da confiança, qualidade e desempenho superior.

Precisamos nos esforçar para cumprir a nossa missão da maneira mais eficiente possível, promovendo a saúde ao maior número de beneficiários.

Além de satisfazer os padrões exigidos por lei, devemos satisfazer os padrões internos rigorosíssimos da nossa Cooperativa. Portanto, quando se deparar com algum problema relacionado à qualidade e segurança do processo e do paciente, é responsabilidade sua, colaborador, comunicar imediatamente a área de Núcleo de Segurança do paciente.

Estabelecemos padrões elevados para nossos serviços a fim de satisfazer os nossos clientes.

### **Padrões de Conduta no atendimento aos Beneficiários**

O relacionamento entre a Unimed S. J. do Rio Preto e seus beneficiários baseiam-se nos seguintes princípios:

- Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia, oferecendo a eles um tratamento digno, humanitário, acolhedor e de respeito aos seus direitos;
- Garantir transparência aos direitos dos clientes atuais e potenciais, com informações claras, coerentes, imparciais, atualizadas e precisas sobre produtos, serviços e condições contratuais;
- Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada, educada, de acordo com a legislação vigente e no prazo prometido, ainda que negativas, mas sempre empenhando os nossos melhores esforços na obtenção de soluções que atinjam as expectativas dos beneficiários, valendo-se da ética;
- 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, pois as necessidades dos beneficiários estão em constantes mudanças e são fontes importantes de informação;
- Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;
- Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal, todavia atender os casos de tratamento preferencial resguardados por lei;

- Exercer concorrência leal e não se manifestar sobre a imagem e a atuação de outras empresas do setor;
- Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
- Guardar sigilo sobre qualquer informação de negócio ou pessoal, que se obtenha através do exercício da atividade ou função.

### **Como funciona o canal de ouvidoria para os beneficiários?**

A Ouvidoria é um canal de comunicação de segunda instância, que tem por objetivo ouvir o beneficiário, por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho da Cooperativa.

A atuação da Ouvidoria não substitui o trabalho do serviço de atendimento ao cliente existente, portanto antes de recorrer a Ouvidoria é importante que o beneficiário tenha solicitado auxílio na Central de Atendimento, Fale Conosco ou Atendimento Presencial.

No uso de suas atribuições, compete a Ouvidoria recepcionar e apreciar as manifestações classificadas como reclamações, sugestões, consultas e elogios, além dos pedidos de reanálise de solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial dos beneficiários, mediante solicitação, conforme disposto no artigo 11 da RN nº 395/2016.

A Ouvidoria atua promovendo a melhoria contínua nos processos, exercendo o acompanhamento das ações e da atuação da Cooperativa. Está alinhada com as práticas organizacionais do Compliance, com o propósito de gerenciar condutas e procedimentos, o que permite uma atuação mais proativa na resolução dos problemas e prevenção de riscos para o negócio.

**Importante:** O Canal de Ouvidoria é exclusivo para nossos clientes e não deve ser utilizado para reclamações internas.

Cabe à primeira Instância acolher e esclarecer dúvidas sobre plano, autorizações, informações financeiras, rede de atendimento, informações cadastrais e demais dúvidas do beneficiário.

Os canais de 1ª Instância também são responsáveis em realizar a tratativa junto as áreas de negócio das reclamações, sugestões e elogios e, fornecer o retorno ao beneficiário dentro do prazo de 5 dias úteis conforme RN 395/2016 da ANS.

## **São Canais de 1ª Instância:**

- SAC 0800 772 9467 – disponível 24 horas;
- Central de Informações: 17-3202-1223 – disponível 24 horas;
- WhatsApp: 17-3202-1223 – De segunda à sexta-feira das 08h00 min às 17h00min;
- Chat: <https://www.unimedriopreto.com.br/chat> – disponível 24 horas;
- Fale Conosco: <https://www.unimedriopreto.com.br/faleconosco> – Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira das 07h30min às 17h00min;
- Atendimento Presencial – Sede: De segunda à sexta-feira das 10h00 min às 16h00min.

Qualquer canal que o beneficiário entrar em contato com a Unimed S. J. do Rio Preto para registro de manifestações (elogio, sugestão ou reclamação), o atendente realizará o devido registro e direcionará para área responsável realizar o levantamento e finalização da manifestação junto ao beneficiário.

Respeitamos a privacidade dos beneficiários!

Respeitamos e honramos os direitos de privacidade dos clientes. É norma da Cooperativa coletar, processar, usar e guardar informações pessoais dos clientes somente nos termos da legislação vigente, inclusive da legislação relativa à coleta e uso de informações pessoais de menores, e tomar todas as medidas necessárias para resguardar e proteger essas informações.

Da mesma forma, na área assistencial, valorizamos, incentivamos e protegemos as informações de prontuário dos beneficiários, garantindo o sigilo profissional.

É nossa política não compartilhar informações pessoais de clientes com terceiros, salvo se necessário para prestar serviços aos nossos clientes nos termos da legislação e regulamentação vigentes.

Nas operações de compras, nosso objetivo é assegurar que haja fontes de suprimentos constantes e confiáveis. A honestidade frente aos fornecedores é requisito essencial para relações saudáveis e duradouras. Portanto, consideramos os fornecedores como parceiros e tratamos todos de forma justa e uniforme. As decisões baseiam-se em critérios objetivos, como preço, qualidade, confiança e integridade do fornecedor.

Os fornecedores devem atuar no âmbito corporativo, seguindo as condições negociadas e inadmitindo situações que violem este Código. Assim, sendo estritamente proibido oferecer e receber qualquer tipo de comissão, suborno, promessa, benefícios ou pagamentos semelhantes para que negócios sejam fechados entre determinado fornecedor e a Cooperativa.

**Não fazemos favores pessoais a clientes, no que diz respeito a preços, descontos promocionais, assistência de marketing ou qualquer ação semelhante.**

O relacionamento entre a Unimed S. J. do Rio Preto com todo e qualquer terceiro não deve ter, sob hipótese alguma, o propósito de gerar ou obter vantagens indevidas para a Cooperativa, ou para outrem.

A demanda de contratação de terceiros, para a prestação de serviços e/ou a aquisição de produtos e serviços, seguirá o fluxo do processo da área de Suprimentos e o fluxo da área de Compliance conforme os documentos normativos das áreas.

Todo o compartilhamento dos dados pessoais seguirá a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”).

**Não aceitamos brindes inadequados!**

É proibido a todos os conselheiros, dirigentes e colaboradores receber brindes presentes, pagamentos ou outro tipo de benefício, de caráter não institucional que influencie decisões comerciais, tais como, brindes, convites, viagens, entre outros.

Os fornecedores deverão aderir efetivamente às diretrizes da Unimed S. J. do Rio Preto apontadas neste Código, e deverão preservar a integridade, a transparência, a confidencialidade nas relações comerciais e a qualidade nos serviços prestados.

Este item do Código de Ética e Conduta é enviado a todos os fornecedores em uma das etapas do Processo de Compras, sendo inclusive, cláusula de contrato, como forma de avisá-los sobre a necessidade de aderir ao Código para trabalharem conosco, ou a possibilidade de perder o negócio pela falta de adesão.

A Unimed S. J. do Rio Preto poderá exigir dos fornecedores, a participação nos treinamentos relativos as diretrizes do presente Código.

### **É compromisso da Unimed:**

- Efetivar a contratação de fornecedores com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como: concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício, assegurando transparência e tratamento equitativo;
- Assegurar a todos os fornecedores o direito de pleitear sua inclusão no cadastro da Cooperativa, desde que atendam aos critérios técnicos e às exigências que os tornem aptos a participar dos processos de compra;
- Combater o uso de práticas fraudulentas, ou qualquer tipo de corrupção em seu ambiente de negócio;
- Exigir o cumprimento da legislação sanitária, ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária, entre outras;
- Combater e não admitir o relacionamento com fornecedores envolvidos em exploração de trabalho degradante, escravo ou infantil, 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;
- Assumir o compromisso de defender os direitos humanos dos colaboradores e tratá-los com dignidade e respeito.

### **É vedado:**

- Contratar terceiro que se recuse a observar as leis anticorrupção e o disposto no Código de Ética e Conduta;

- Contratar terceiro que prometa, ofereça ou dê vantagem indevida a Agente Público ou privados, ou de alguma forma infrinja as leis anticorrupção aplicáveis, em qualquer situação e em especial quando estiverem agindo no interesse ou benefício da Unimed S. J. do Rio Preto.

**Todo e qualquer funcionário envolvido na relação com terceiros deve, obrigatoriamente, reportar ao Departamento de Compliance eventuais irregularidades, fraudes, corrupção e/ou riscos de reputação envolvendo o terceiro.**

### **É compromisso dos fornecedores:**

- Atuar em conformidade com os requisitos contratuais, Código de Ética e Conduta, Lei Anticorrupção nº 12.846/2013, Decreto Anticorrupção nº 8.420/2015, Lei de Lavagem de Dinheiro nº 9.613/1998, Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018 e demais legislações vigentes;
- Comprometer-se a manter o sigilo das informações da Unimed S. J. do Rio Preto a que tenham acesso durante a manutenção da relação contratual e/ou nos termos em que foram definidas no contrato e nas normas.

## **P R E S T A D O R E S D E S E R V I Ç O E S A Ú D E**

Para assegurar a entrega de soluções aos clientes, a Unimed S. J. do Rio Preto conta com uma rede de serviços de saúde credenciados. A atuação dos prestadores de serviços de saúde é estratégica e deve ser pautada pela qualidade assistencial, transparência, eficiência, sigilo, sustentabilidade e investimentos constantes no desenvolvimento dos processos assistenciais.

### **É compromisso dos prestadores de serviços de saúde:**

- Agir com transparência, eficiência e qualidade, manter sigilo sobre as informações da Unimed S. J. do Rio Preto e dos seus clientes;
- Manter práticas sustentáveis e investimentos constantes no desenvolvimento dos processos assistenciais;
- Cumprir suas obrigações contratuais e legais;
- Manter toda a documentação atualizada e disponível;
- Respeitar as condições de atendimento aos clientes;



- Estar alinhado com os valores deste Código e transparecer suas orientações no desenvolvimento das atividades e relações.

### **É compromisso da Unimed:**

- Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed por meio de processos objetivos e transparentes;
- Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral;
- Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens;
- Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos;
- 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;
- Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais;
- Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos. 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;
- 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;

- 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;
- 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.

## PARCEIROS COMERCIAIS

A Unimed S. J. do Rio Preto valoriza a relação de parceria comercial com empresas idôneas e prima por negócios baseados no equilíbrio, transparência, discricção e imparcialidade.

Responsáveis pela intermediação e captação de novos contratos, os parceiros comerciais – aí incluídos corretoras e administradoras de benefícios – são o primeiro contato com os clientes e representam a imagem da Unimed S. J. do Rio Preto.

A atuação assertiva é de vital importância.

### **É compromisso dos parceiros comerciais:**

- Atuar com responsabilidade com relação ao manuseio dos dados de clientes, endereçando-os exclusivamente à Unimed S. J. do Rio Preto;
- Respeitar as restrições de uso da marca Unimed, não são toleradas exposições negativas;
- Estar alinhado com os valores deste Código e transparecer suas orientações no desenvolvimento de relações e atividades;
- Atuar com ética, transparência, impessoalidade, objetividade, integridade e em conformidade com as leis e regulamentos vigentes;
- Estar comprometido com o aprimoramento dos seus processos, governança e sustentabilidade econômica;
- Comprometer-se a manter o sigilo das informações pessoais de clientes da Unimed S. J. do Rio Preto a que tenham acesso durante a manutenção da relação contratual, nos termos em que definido no contrato e na legislação vigente.

## **É compromisso da Unimed:**

- Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados. Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações (relação ganha-ganha);
- Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social;
- Não atuar como funcionário, executivo ou consultor de parceiros comerciais, os colaboradores e demais pessoas de cargos com vínculo direto;
- Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed ao negociar com parceiros comerciais;
- Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Unimed.

### **GOVERNO E LEGISLAÇÃO**

A Unimed S. J. do Rio Preto, em conformidade com a legislação, não realiza doações e/ou contribuições para partidos políticos ou candidatos, sejam eles federais, estaduais ou municipais.

A Cooperativa é proibida de remunerar ou reembolsar qualquer colaborador ou indivíduo associado, direta ou indiretamente, por contribuições políticas que a pessoa deseja fazer ou faça.

Do ponto de vista individual, cada colaborador permanece livre para fazer contribuições pessoais aos candidatos e partidos de sua preferência. A contribuição pessoal é responsabilidade e encargo de cada indivíduo.

É vedado quaisquer atividades políticas partidárias dentro do ambiente de trabalho, tais como, propagandas políticas, bem como associar a Unimed S. J. do Rio Preto a atividades político-partidárias.

A Unimed S. J. do Rio Preto não assume ou aceita responsabilidades e/ ou obrigações decorrentes de contribuições pessoais dos colaboradores. Portanto, reforçamos que contribuições não devem ser realizadas com a intenção de obter vantagem e quaisquer benefícios para si ou para a Unimed S. J. do Rio Preto.

### **Empregamos Ética nas interações com o Governo.**

A Unimed S. J. do Rio Preto preza pelo relacionamento ético e transparente com os órgãos governamentais e agências reguladoras. Não sendo admitido sobre qualquer circunstância, o oferecimento de vantagens indevidas a agentes públicos, sob pena de configuração de prática de ato lesivo à Administração Pública, e sujeito à responsabilização cível e criminal, bem como à medidas disciplinares.

Tais práticas, caso comprovadas podem ensejar prejuízos de ordem financeira, reputacionais, sanções administrativas para a cooperativa, tendo em vista a reponsabilidade objetiva, ou seja, independente de culpa.

Vantagem indevida consiste na oferta de algo de valor a agente público, ou a pessoas a ele relacionadas, tais como: dinheiro, convite para eventos, viagens, presentes, algo de valor, doações, dentre outros.

É vedado a concessão de benefícios diferenciados ou favorecimento aos agentes públicos, mesmo enquanto beneficiário da Unimed S. J. do Rio Preto, a qual poderá ser considerada uma vantagem indevida para fins da lei Anticorrupção.

Destacamos que a Cooperativa mantém em suas atividades, o relacionamento com Cooperativas de Classe classificadas como públicas, cujos funcionários e dirigentes são considerados agentes públicos, para fins da lei anticorrupção.

### **Reuniões com Agente Público**

**Quaisquer contatos com agentes públicos devem ser realizados, sem intermediários, por meio dos canais oficiais disponíveis na Unimed S. J. do Rio Preto e profissionais autorizados, sendo imprescindível registrá-los, bem como, arquivar toda a documentação referente a tratativa.**

A Unimed S. J. do Rio Preto atenderá de forma colaborativa todos os agentes públicos, **sendo vedado:**

- Obstruir ou dificultar a atividade de investigações ou fiscalizações realizadas por órgãos fiscalizadores;
- Influenciar decisão ou induzir a realização de negócios com a Cooperativa, visando a obtenção de vantagens indevidas.

**A Unimed S. J. do Rio Preto, ciente de suas responsabilidades, exige que os terceiros e parceiros comerciais que atuam em seu nome, também respeitem as leis e sigam as normas firmadas neste Código e nas políticas internas, sendo intoleráveis práticas ilícitas e que configurem corrupção, seja ativa ou passiva, como o oferecimento e/ou pagamento de suborno/propina a Agente Público e/ou a pessoas a ele relacionadas, bem como, a Representantes do Setor Privado.**

### **Preservamos os documentos de acordo com a legislação**

Caso você seja abordado por um servidor público, visando concretizar mandado de citação, intimação ou de investigação, entre em contato imediatamente com o departamento de Gestão Jurídica e/ou área responsável. Nesse caso, você tem obrigação de reter todos os documentos pertinentes ao mandado de intimação ou que possam ser relacionados à investigação e encaminhá-los aos departamentos citados.

## **Da Aplicação de Sanções**



A política da Cooperativa é “tolerância zero” para qualquer conduta que viole o Código de Ética e Conduta. Assim sendo, a Cooperativa deseja evitar condutas que não estejam em conformidade com o Código e interromper qualquer tipo de conduta inadequada, tão logo seja descoberta.

O colaborador da Unimed S. J. do Rio Preto que violar o Código Ética e Conduta poderá estar sujeito, inclusive, à rescisão do contrato de trabalho.

Os fornecedores, prestadores de serviços, contratados, subcontratados e/ou quaisquer pessoas (sejam pessoas físicas ou jurídicas) que tenham a intenção de se relacionar com a Unimed São José do Rio Preto, deverão aderir ao Código de Ética e Conduta, tratando-se de condição imprescindível para negociar com a Unimed S. J. do Rio Preto.

O colaborador que violar uma conduta, prática ou política da Unimed S. J. do Rio Preto, ou que permitir que outrem o faça, estará sujeito, a aplicação de medida disciplinar cabível, que variam desde a advertência (verbal ou escrita), conforme previsto na Política de Medidas Disciplinares – PL. 0023 seguidas de suspensão disciplinar e, por fim, a demissão por justa causa. A aplicação das respectivas penalidades, inclusive mais severas, como rescisão de contrato por justa causa, conforme a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Caso seja verificada alguma violação a este Código de Ética e Conduta, serão avaliadas as medidas cabíveis, haja vista que os contratos celebrados com a Unimed S. J. do Rio Preto possuem cláusulas rescisórias e anticorrupção visando a preservação de direitos, bem como, possibilitando a adoção de medidas imediatas caso verificada alguma conduta que viole as referidas normas e cláusulas contratuais.

O Código de Ética e Conduta aplica-se a todas as atividades, departamentos e unidades da Unimed São José do Rio Preto.

O Código de Ética e Conduta aplica-se aos colaboradores, cooperados, membros sociais da cooperativa, fornecedores, prestadores/terceiros, todos que se relacionam com a Unimed São José do Rio Preto.

Aderir ao Código de Ética e Conduta é condição para negociar com a Unimed São José do Rio Preto.

## Dúvidas Frequentes



Os exemplos a seguir são meramente ilustrativos e não englobam todas as situações e cenários éticos possíveis. Caso tenha alguma dúvida sobre uma determinada situação, não hesite em falar com seu superior imediato, com o departamento de Gestão de Pessoas e/ou com o Departamento de Compliance. Você pode entrar em contato através do e-mail: [compliance@unimedriopreto.com.br](mailto:compliance@unimedriopreto.com.br).

**Se eu denunciar uma possível violação, terei problemas se minha preocupação for equivocada?**

Se você testemunhar algo suspeito, não será repreendido, não sofrerá retaliação, nem estará sujeito a ações disciplinares, contando que reporte com boa intenção. Se souber ou tiver um bom motivo para suspeitar de uma violação do Código, é obrigatório reportar imediatamente essa informação através do Canal de Denúncias.

## **Se eu tiver uma dúvida que não estiver prevista no Código de Ética e Conduta, isso significa que não há problema?**

O Código de Ética e Conduta tem como objetivo a orientação, mas não prevê todas as situações. De modo que, se você enfrentar um problema e não estiver previsto no Código de Ética e Conduta, busque orientação, converse com seu gestor hierárquico ou com o departamento de Compliance.

## **O processo para abordar possíveis violações difere se o suposto autor for meu gestor hierárquico?**

Não. É utilizado um processo consistente, imparcial e independente do cargo do suposto autor, através do Canal de Denúncias, que garante a confidencialidade e o anonimato.

## **Suspeito que o meu gestor hierárquico esteja envolvido com comportamentos que possam violar o Código de Ética e Conduta. Contudo, temo represálias se eu reportar a situação e ele descobrir.**

Como colaborador da Unimed S. J. do Rio Preto, se você souber ou tiver um motivo plausível para suspeitar de uma violação do Código, tem a obrigação de informar o ocorrido. Se a suspeita de violação for informada com boa intenção, de acordo com as normas de condutas que constam no Código de Ética e Conduta, não haverá nenhum tipo de represália.

A nossa política contrarretaliação impede que qualquer ação negativa seja tomada contra você por ter fornecido a informação. Os colaboradores que fizerem retaliação propositalmente em decorrência da divulgação de uma suspeita de violação, estarão sujeitos a ações disciplinares cabíveis.

## **O que acontece se alguém fizer uma queixa a meu respeito e eu não tiver feito nada de errado?**

Tenha certeza de que a Cooperativa não supõe que ocorreu uma violação apenas porque recebeu uma denúncia. Haverá uma investigação referente a suspeita de violação, você terá a oportunidade de apresentar a sua versão dos fatos e, a Cooperativa presumirá que você seja inocente durante toda a investigação e não tomará nenhuma decisão final a respeito da culpa, até que provas concretas da investigação sejam examinadas e sejam comprovadas as alegações realizadas na denúncia.

**O processo para abordar possíveis violações difere se o suposto autor for meu gestor hierárquico?**

Não. É utilizado um processo consistente, imparcial e independente do cargo do suposto autor, através do Canal de Denúncias, que garante a confidencialidade e o anonimato.

**Fui contratado como colaborador da Unimed São José do Rio Preto, mas ainda trabalho em um concorrente direto ou é meu ex-empregador. É adequado divulgar informações a respeito dos processos de negócios do meu outro/ex-empregador?**

Não. Faz parte da política da Cooperativa, o respeito aos segredos e informações exclusivas de terceiros.

**Eu e um colega de trabalho fizemos piadas que podem ser consideradas ofensivas, mas ficou entre nós. Também trocamos e-mails com essas piadas, mas somente entre nós. Esse comportamento pode ser considerado inadequado mesmo que não seja feito com mais ninguém?**

Se a situação descrita ocorre no ambiente de trabalho da Cooperativa e durante o horário comercial e/ou por meio do e-mail corporativo e do hangout, ela é considerada inadequada. Tenha em mente que talvez a pessoa não se ofenda a princípio, mas depois ela se torne ofendida. Aconselhamos a evitar esse tipo de comportamento no ambiente de trabalho.

**Eu estava utilizando o automóvel da Cooperativa e precisei resolver um problema particular. Isto é considerado inadequado?**

Sim. Os bens ativos da Cooperativa somente podem ser usados para a própria Cooperativa. Exceções de extrema urgência devem ser autorizadas pelo superior imediato.

**Recebi, um brinde como presente que ultrapassa o valor de R\$ 150,00 de um fornecedor. Posso aceitar?**

Não. Você deve informar o fornecedor de que, de acordo com o Código de Ética e Conduta da Unimed S. J. do Rio Preto, você não pode aceitar o brinde. Caso seja constrangedor para você não aceitar brinde, entre em contato com o departamento de Compliance, para que seja realizada a destinação adequada ao brinde/presente.

## Posso realmente ser demitido por violar o Código de Ética e Conduta da Unimed S. J. do Rio Preto?

A política não permite a violação do Código de Ética e Conduta. Os colaboradores que o violarem podem estar sujeitos a ações disciplinares e inclusive serem demitidos.

## Posso fazer uma denúncia de violação ao Código de Ética e Conduta através da Ouvidoria?

Não. A Ouvidoria é o canal de contato para beneficiários. Internamente, as denúncias devem ser feitas através do Canal de Denúncias.

## Canal de Denúncias



Contate o Canal de Denúncias para relatar assédio, corrupção, conflito de interesses, favoritismo, fraude, atos ilícitos, irregularidades, violação ou suspeita de violação ao Código de Ética e Conduta.

A denúncia deverá ser realizada através do telefone 0800 512 7701 ou do site <https://www.contatoseguro.com.br/unimedriopreto>, podendo ser identificada, ou anônima.

Toda e qualquer denúncia receberá um número de protocolo, que será informado ao denunciante ao final do registro do seu relato. Este protocolo permitirá ao denunciante o acompanhamento do andamento da denúncia e a interação com o canal.



## Glossário



**Assédio:** Insistência impertinente, perseguição, sugestão ou pretensão constantes em relação a alguém.

**Brindes:** Itens distribuídos a título de cortesia, propaganda ou publicidade sem nenhum valor comercial ou com valor de mercado e, que contêm o logotipo da empresa que está oferecendo o brinde. Sua distribuição deve ser realizada de forma generalizada e impessoal. Ex.: agendas, cadernos, calendários, chaveiros, canetas, canecas etc.

**Cidadania:** Uso dos direitos civis e políticos do indivíduo em um Estado, com simultânea responsabilidade pela proteção dos direitos dos demais cidadãos. Aplica-se, por extensão, às empresas, para definir um relacionamento ético e construtivo com a sociedade.

**Conflito de interesse:** O conflito de interesses ocorre quando existem interesses secundários de uma pessoa que esteja envolvida em uma decisão de interesse da Organização à qual ela deve lealdade – seu interesse primário. Entre os interesses secundários, incluem-se não apenas ganhos financeiros da própria pessoa envolvida na decisão ou de pessoas a ela relacionadas, mas também potenciais vantagens de outra natureza, tais como aquelas decorrentes de relações pessoais com contrapartes envolvidas na decisão em questão.

**Brindes:** Itens distribuídos a título de cortesia, propaganda ou publicidade sem nenhum valor comercial ou com valor de mercado e, que contêm o logotipo da empresa que está oferecendo o brinde. Sua distribuição deve ser realizada de forma generalizada e impessoal. Ex.: agendas, cadernos, calendários, chaveiros, canetas, canecas etc.

**Cidadania:** Uso dos direitos civis e políticos do indivíduo em um Estado, com simultânea responsabilidade pela proteção dos direitos dos demais cidadãos. Aplica-se, por extensão, às empresas, para definir um relacionamento ético e construtivo com a sociedade.

**Conflito de interesse:** O conflito de interesses ocorre quando existem interesses secundários de uma pessoa que esteja envolvida em uma decisão de interesse da Organização à qual ela deve lealdade – seu interesse primário. Entre os interesses secundários, incluem-se não apenas ganhos financeiros da própria pessoa envolvida na decisão ou de pessoas a ela relacionadas, mas também potenciais vantagens de outra natureza, tais como aquelas decorrentes de relações pessoais com contrapartes envolvidas na decisão em questão.

**Corrupção:** Prometer, oferecer ou dar direta ou indiretamente, vantagem indevida a Agente Público nacional ou estrangeiro, ou a pessoa a ele relacionada.

**Corrupção entre Particulares (Privada):** Exigir, solicitar, aceitar ou receber vantagem indevida, como representante de Empresa ou Instituição Privada, para favorecer a si ou a terceiro, direta ou indiretamente, ou aceitar promessa de vantagem indevida, a fim de realizar ou omitir ato inerente às suas atribuições.

**Cultura Organizacional:** Conjunto de ideais e padrões de comportamento que caracterizam uma determinada organização.

**Denúncia:** ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.

**Diversidade:** Multiplicidade de pessoas de diferentes raças, origens, idades, crenças, orientação sexual etc.

**Ética:** Estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente a determinada sociedade, seja de modo absoluto. A ética vem da conduta, do próprio ser humano, do que se aprende em casa; ou seja, ser ético seria fazer o certo mesmo que não haja ninguém para vangloriar-se e por motivo plausível e justo.

**Eventos:** São todos os acontecimentos previamente planejados, organizados e coordenados de forma a contemplar o maior número de pessoas em um mesmo espaço físico e temporal, com informações, medidas e projetos sobre uma ideia, ação ou produto, apresentado os diagnósticos de resultados e os meios mais eficazes para se atingir determinado objetivo.

**Imprensa:** Designação coletiva dos veículos de comunicação que exercem o jornalismo e outras funções de comunicação informativa, em contraste com a comunicação puramente propagandística ou de entretenimento.

**Integridade:** A qualidade de alguém ou algo ser íntegro, de conduta reta, pessoa de honra, ética, educada, imparcial, briosa, cuja natureza de ação nos dá uma imagem de inocência, pureza ou castidade, o que é íntegro, é justo e perfeito, é puro de alma de espírito.

**Legislação do país:** As leis que, no Brasil, definem os direitos e deveres dos cidadãos e das Organizações.

**Mídia:** Termo utilizado para designar os veículos de comunicação, no seu conjunto ou em particular.

**Moral:** Conjunto de normas de comportamento aceitas livres e conscientemente, que regulam o comportamento individual e social dos homens.

**Hospitalidade:** Benefícios oferecidos ou recebidos com o objetivo de estreitar relacionamentos com fornecedores e/ou terceiros, tais como: hospedagens, despesas de deslocamento e/ ou ingressos ou convites para seminários, congressos, workshops, palestras, apresentações, almoços, jantares, coquetéis, eventos, entre outras atividades.

**Suborno:** É classificado como um crime de corrupção ativa.

É a prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público, ou a pessoas a ele relacionadas ou profissional da iniciativa privada qualquer quantidade de dinheiro ou quaisquer outros favores (desde uma garrafa de bebidas, joias, propriedades ou até hotel e avião em viagem de férias) para que a pessoa em questão falte ao cumprimento do seu dever, praticando, ou se abstendo de praticar, certo ato, em prejuízo de terceiro.

**Partes Interessadas:** São aqueles impactados pelas atividades da Organização.

**Presentes:** Qualquer item que tenha valor de comercialização, e que não possua caráter promocional.

**Princípios:** Crenças e valores que orientam a conduta moral.

**Refeição:** É o conjunto de substâncias alimentares que se comem e se bebem.

**Responsabilidade Social:** Relação ética e transparente da Organização com todas as partes interessadas, visando o desenvolvimento sustentável. Apesar de estar fortemente relacionada a empresas, a prática pode estar diretamente ligada a uma ação, realizada por pessoas físicas ou jurídicas, que tenha como objetivo principal contribuir para uma sociedade mais justa.

**Tráfico de influência:** Consiste na prática ilegal de uma pessoa se aproveitar de sua posição privilegiada dentro de uma empresa ou entidade, ou das suas conexões com pessoas em posição de autoridade, para obter favores ou benefícios para terceiros, geralmente em troca de favores ou pagamento.

**Tratamento equitativo:** Tratamento justo.

**Vantagem Indevida:** Qualquer enriquecimento ilícito, seja através de dinheiro, bens ou serviço de valor.

**Valores:** Ideais, normas ou traços culturais, cuja importância é decisiva em nossos processos de escolha.

**Vexatório:** Que causa ou imputa vexame ou humilhação a alguém.

**Unimed** 

S. J. do Rio Preto

ANS n.º 335100