



Código de Conduta

Ano: 2021
Versão 1.2

Unimed 
Noroeste Capixaba

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

Unimed Noroeste Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico

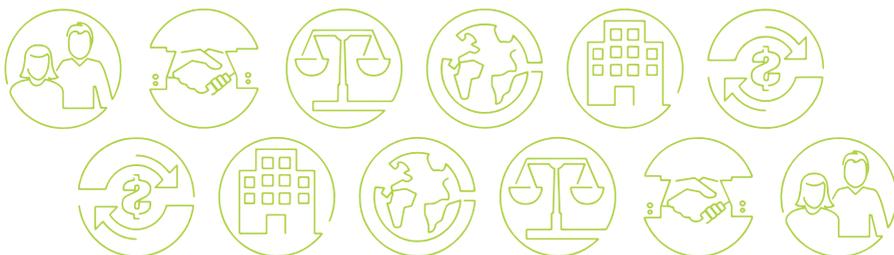
Av. Getúlio Vargas, 196 - 1º e 2º Andar - Centro - Colatina/ES - Brasil
CEP 29700-010 - Telefone: 55 27 3723-1000
www.unimednoc.com.br

Hospital Unimed Noroeste Capixaba

Rua Dr. Joaquim Ribeiro Filho, 259 - Esplanada - Colatina/ES - Brasil
CEP 29702-130 - Telefone: 55 27 2102-3000

Programa Viver Bem

Rua Dom Pedro II, 308 - Esplanada - Colatina/ES - Brasil
CEP 29702-715 - Telefone: 55 27 2102-3044



SUMÁRIO

CÓDIGO DE CONDUTA	06
1. Nossas condutas pessoais	12
2. Nossas condutas no local de trabalho	16
a) Direitos humanos	18
b) Discriminação e preconceito	18
c) Segurança patrimonial	18
d) Segurança da informação	18
e) Cuidados com a propriedade intelectual	21
f) Utilização da internet e redes sociais	22
g) Comércio	22
h) Cuidados com a marca Unimed	23
i) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed Noroeste Capixaba	23
j) Assédio moral	24
k) Assédio sexual	24
l) Uniforme, aparência e utilização de fones de ouvido durante o trabalho	24
m) Saúde e segurança	25
n) Consumo de álcool e outras drogas	25
3. Nossas condutas nas relações comerciais	26
a) Conflito de interesse	28
b) Corrupção	29
c) Brindes e favorecimentos	29
4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externo	30
a) Preservação da privacidade	32
b) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)	33
c) Fornecedores de serviços administrativos.....	34
d) Fornecedores de serviços de saúde	35
e) Governo	36
f) Sindicatos e associações de classe	36
g) Mídia	37
h) Concorrentes	37
i) Sistema Unimed	38
j) Meio ambiente e comunidades locais	38
k) Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	40
5. Vigência	42
GLOSSÁRIO	46

CÓDIGO DE **CONDUTA**





Sobre a Unimed Noroeste Capixaba

A Unimed Noroeste Capixaba foi fundada em março de 1993. É uma empresa de assistência médica constituída na forma de Cooperativa de Trabalho Médico. Quinze anos após sua fundação, a Unimed Noroeste Capixaba, consolidou sua posição no segmento de assistência à saúde com a inauguração de um hospital próprio - Hospital Unimed Noroeste Capixaba, no Centro de Colatina/ES.

Hoje, a cooperativa tem mais de 270 médicos cooperados, gera mais de 450 empregos diretos, outros 1.500 indiretos e está presente em 16 municípios de sua região. Sua missão é proporcionar assistência humanizada à saúde, através de relações transparentes, processos eficazes com qualidade, segurança e sustentabilidade.

A Unimed Noroeste Capixaba faz parte do Sistema Unimed, a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 84% do território nacional. O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos (SP), em 1967, e hoje é composto por 345 cooperativas médicas, que prestam assistência para 18 milhões de beneficiários em todo País.

Clientes Unimed contam com 117 mil cooperados, 2.506 hospitais credenciados, 119 hospitais próprios, além de pronto-atendimento, laboratórios e ambulâncias para garantir qualidade na assistência médica hospitalar e diagnóstico complementar oferecidos.

Área de Abrangência da Unimed Noroeste Capixaba: Água Doce do Norte, Água Branca, Aimorés/MG, Alto Rio Novo, Baixo Guandu, Barra de São Francisco, Colatina, Ecoporanga, Governador Lindenberg, Mantenópolis, Marilândia, Pancas, São Domingos do Norte, São Gabriel da Palha, São Roque do Canaã e Vila Valério.



Princípios do cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais, culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida.

O maior sistema cooperativista médico do mundo é composto por 345 cooperativas, entre Singulares, Federações e sociedades auxiliares que têm em sua base de atuação os sete princípios do cooperativismo:

- 1º Princípio:** Adesão livre e voluntária
- 2º Princípio:** Controle democrático pelos sócios
- 3º Princípio:** Participação econômica dos sócios
- 4º Princípio:** Autonomia e independência
- 5º Princípio:** Educação, treinamento e informação
- 6º Princípio:** Cooperação entre cooperativas
- 7º Princípio:** Preocupação com a comunidade



Sobre o Código de Conduta Unimed Noroeste Capixaba

O que é?

O código de conduta Unimed Noroeste Capixaba é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional a ser reflexo de nossas condutas. Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou fazer parte da Unimed Noroeste Capixaba, como colaborador e por isso deve assumir tal responsabilidade.

A quem se aplica

Esse documento deve servir como norteador das condutas profissionais e pessoais a serem seguidas por todos os colaboradores, na qualidade de empregados da Unimed Noroeste Capixaba.

Objetivos do Código de Conduta Unimed Noroeste Capixaba

Espera-se que, por este guia orientador, todos os colaboradores alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas. Obviamente, este Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato ou o setor de Recursos Humanos, que poderá orientá-lo ou buscar respostas com outros profissionais da organização.

O conteúdo deste código de conduta e manual de integração, constitui observância obrigatória, fazendo parte do contrato de trabalho de todos os colaboradores. Seu descumprimento sujeitará as aplicações legais previstas na Consolidação das Leis do Trabalho - CLT e Legislação Complementar.



Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta

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. Por este motivo, a partir do momento em que se toma conhecimento deste documento, ele passa a ser de responsabilidade individual.

Violar este Código e suas políticas internas decorrentes poderá não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer a reputação da Unimed Noroeste Capixaba. Portanto no caso de uma conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, procure seu superior imediato ou o setor de Recursos Humanos. Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este código torna-se uma conduta inaceitável. Assim como todos fazemos parte e formamos a Unimed Noroeste Capixaba, se torna compartilhada a responsabilidade pela aplicabilidade e gestão do Código de Conduta.

Atualizações e revisões periódicas

Este documento é controlado e seu conteúdo passa por revisões sempre que necessário.



1. Nossas condutas pessoais





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

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

São deveres de todos os colaboradores:

- 1.** Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
- 2.** Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à liberdade de opinião, expressão e associação;
- 3.** Tratar com respeito todas as pessoas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- 4.** Comunicar imediatamente ao superior imediato, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar incompatível à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed Noroeste Capixaba;
- 5.** Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;
- 6.** Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição;
- 7.** Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Unimed Noroeste Capixaba;
- 8.** Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
- 9.** Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções.

Dica:

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



Está de acordo com
nossas diretrizes?



Está alinhado aos
nossos valores e
princípios?



Se toda a sociedade
tiver a mesma
conduta, o resultado
será positivo?

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





2. Nossas condutas no local de trabalho





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

a) Direitos humanos

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

b) Discriminação e preconceito

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

c) Segurança patrimonial

Por motivo de segurança patrimonial, os bens móveis (cadeiras, mesas, impressoras, armários, etc.) da Unimed Noroeste Capixaba não podem ser retirados de seu setor de origem. O descumprimento desta regra pelos colaboradores, resultará no descontrole da rastreabilidade dos bens, além da aplicação de medidas disciplinares.

d) Segurança da informação

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



1. Informação Confidencial deve significar, sem se limitar, toda e qualquer informação de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, planos ou intenções de negócios, processos, métodos de contabilidade, experiências acumuladas, sistemas, dados, habilidades especializadas, projetos, métodos e metodologias, fluxogramas, componentes, fórmulas, especializações, produtos, documentos de clientes, prontuários médicos, contratos, papéis, estudos, pareceres, pesquisas, a que o colaborador tenha acesso: a) por qualquer meio físico (por exemplo, documentos expressos, manuscritos, mensagens eletrônicas, fotografias, etc); b) por qualquer forma registrada em mídia eletrônica (fitas, cd's, dvd's, disquetes, etc); e c) oralmente.

2. A utilização dos recursos tecnológicos (equipamentos, programas e sistemas) estão alinhados à Política de Segurança da Informação, disponível no Sistema de Gestão da Qualidade vigente. As dúvidas em relação à utilização destes recursos devem ser sanadas através da consulta à Política de Segurança da Informação;

3. Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);

4. Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio ou de terceiros, inclusive após o desligamento da organização;

5. Manter sigilo profissional: ter cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam nossos serviços. Esse cuidado deve ser tomado em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos;

6. Os dados cadastrais e clínicos dos beneficiários não deverão ser divulgados nem produzido cópias, ou backup, por nenhum colaborador, a não ser para o próprio beneficiário (ou representante legal), para a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ou para setores internos da Unimed Noroeste Capixaba (a depender do contexto e necessidade da informação), sabendo que, todas essas informações devem permanecer





no âmbito da Unimed Noroeste Capixaba, para garantir a segurança e a proteção da confidencialidade da informação clínica de seus beneficiários e de todos os dados pessoais que possam causar riscos ou danos, inclusive morais aos mesmos;

7. Obter autorização prévia da diretoria para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed Noroeste Capixaba;

8. Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Noroeste Capixaba ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, somente com a autorização da diretoria. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Unimed Noroeste Capixaba é de propriedade exclusiva da instituição;

9. Seguir as normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed Noroeste Capixaba, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação;

10. Comunicar ao superior imediato ou na ausência deste, ao departamento de Tecnologia da Informação (TI), todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização para que a empresa possa tomar as devidas providências;

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

12. É proibida a instalação ou conexão de qualquer equipamento ou software à rede da Unimed Noroeste Capixaba sem a prévia autorização e acompanhamento do setor de Tecnologia da Informação;

13. O acesso e navegação à internet é utilizado como ferramenta de apoio ao desenvolvimento das atividades, e está restrito aos sites e provedores



com conteúdo alinhado aos interesses e atividades da organização;

14. Em hipótese alguma é permitido o acesso a provedores que possibilitem a execução de jogos, reprodução de músicas e vídeos, bem como acesso a sites de conteúdo considerado impróprio, isto é, que não estejam em conformidade com as regras legais, a moral, a integridade e os bons costumes, tais como: pornografia, discriminação racial, religiosa e a incitação à desordem pública;

15. Não é permitida a utilização do Correio Eletrônico para a divulgação e circulação de materiais que não estejam em conformidade com as regras legais, a moral, a integridade e os bons costumes, tais como: pornografia, discriminação racial, religiosa e a incitação à desordem pública, bem como vídeos, jogos, “correntes”, boatos e músicas;

16. Reportar o mais rápido possível ao departamento de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados.

17. O(a) colaborador(a) que recebe e tem conhecimento de informação confidencial, reconhece e aceita que, na hipótese de violação de quaisquer das cláusulas deste tópico, estará sujeito(a) as sanções e penalidades legais, em especial a prevista no art. 482, da Consolidação das Leis do Trabalho, que trata da rescisão do contrato de trabalho por justa causa, sem prejuízo das perdas e danos que der causa, estas estimadas pela empresa, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas.

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

e) Cuidados com a propriedade intelectual

Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização, são de propriedade da Unimed



Noroeste Capixaba, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização formal da Diretoria.

f) Utilização da internet e redes sociais

Para a Unimed, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da organização como entidade sólida e confiável. A participação dos seus colaboradores na internet e mídias sociais afeta a reputação e credibilidade da marca Unimed. Logo, alguns cuidados são essenciais:

1. Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da Unimed Noroeste Capixaba, em casos que possam prejudicar a imagem da organização. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à organização, informe a seu superior imediato;
2. Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Unimed Noroeste Capixaba, deve-se atentar se o que publica vai contra nossas diretrizes. Zelamos pelo cuidado ao próximo, pelo cooperativismo e pela medicina justa;
3. Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;
4. Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet eventuais mensagens que expressem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Unimed Noroeste Capixaba;
5. Cadastrar-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais.

g) Comércio

Não é permitida a comercialização de roupas, doces, jóias, cosméticos ou



qualquer outro produto ou serviço e também a promoção de empréstimos de dinheiro dentro da Unimed Noroeste Capixaba.

h) Cuidados com a marca Unimed

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

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

i) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed Noroeste Capixaba

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

1. Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed Noroeste Capixaba;
2. Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed Noroeste Capixaba. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações;
3. Submeter à avaliação da Unimed Noroeste Capixaba questões relativas à doação, à venda e cessão de uso de imóveis;
4. Utilizar os meios de comunicação da organização – internet, e-mail, telefone fixo e celular – para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolera-se a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho.



j) Assédio moral

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

k) Assédio sexual

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

É dever de todos que, em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa dessa situação seja definida, por meio de formalização junto ao setor de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos da Unimed Noroeste Capixaba.

l) Uniforme, aparência e utilização de fones de ouvido durante o trabalho

A Unimed Noroeste Capixaba reconhece que todo colaborador representa sua imagem, dessa forma, sua apresentação diante de nossos clientes, bem como sua postura, requerem cuidados. O uso de mini blusas, minissaias, roupas colantes, camisas de time de futebol, roupas transparentes, bermudas, regatas decotadas e chinelos são inconvenientes em nosso ambiente de trabalho.

Todos deverão portar seu crachá de identificação profissional, bem como utilizar durante o horário de trabalho, o uniforme cedido pela empresa. Em caso de rescisão do contrato de trabalho, o colaborador deverá devolvê-los ao setor de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos.

No caso de dano, perda ou extravio do crachá ou uniformes, comunique imediatamente o departamento de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos para que seja providenciado sua reposição.

Não é permitido a nenhum colaborador a utilização de fones de ouvido e

aparelhos de som nas dependências da Unimed Noroeste Capixaba, em horário de trabalho.



m) Saúde e segurança

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

1. Seguir normas e procedimentos requeridos pela Unimed Noroeste Capixaba na realização de suas atividades profissionais, obedecendo sempre normas de saúde e segurança do trabalho e incorporando nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos – quando a função exigir, não aceitando executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, preservando sua integridade física e a de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo;
2. Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para a atividade, jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou em nossos eventos. É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica. Uma atitude que ameace ou atinja um colaborador de maneira violenta ou potencialmente violenta deve ser formalizado imediatamente ao superior imediato.

n) Consumo de álcool e outras drogas

A Unimed Noroeste Capixaba incentiva o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de suas equipes. Dessa forma, não é permitido utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada conforme definido pela lei penal no ambiente do trabalho.



3. Nossas condutas nas relações comerciais





a) Conflito de Interesse

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

1. Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interesse da Unimed Noroeste Capixaba;
2. Não receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável;
3. Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios;
4. Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse da Unimed Noroeste Capixaba;
5. Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiário ou fornecedor;
6. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed Noroeste Capixaba;
7. Não solicitar benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores;
8. Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza;
9. Quando em conformidade com a legislação, será permitido ao colaborador possuir apenas um segundo emprego formal;



b) Corrupção

A Unimed Noroeste Capixaba combaterá a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras. Portanto é dever de todos os colaboradores seguirem as seguintes diretrizes:

1. É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente;
2. São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed Noroeste Capixaba não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.

c) Brindes e favorecimentos

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

Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários e parceiros da Unimed Noroeste Capixaba) desde que:

1. Sejam de caráter simbólico;
2. Não ultrapassem o valor de 1/10 do salário mínimo vigente, no período de um ano, e que os benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal;
3. Descontos em serviços sejam revertidos à Unimed Noroeste Capixaba e não incorporados pelo recebedor;
4. Convites direcionado aos colaboradores para eventos culturais e esportivos, financiados como doação de fornecedores e prestadores de serviço, não podem ser aceitos;
5. Seja estimulada a forma generalizada de distribuição de brindes ou presentes por beneficiários, fornecedores ou parceiros, sem que se destine exclusivamente a uma única pessoa.



4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externo





A Unimed Noroeste Capixaba respeita a privacidade e a intimidade de seus colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores e prestadores de serviços.

A Operadora de Saúde prima pela transparência nos negócios e a veracidade das informações prestadas, observando o necessário sigilo sobre assuntos confidenciais. O processo de comunicação da Cooperativa caracteriza-se pelo diálogo franco e direto e pela manutenção de canais abertos, que incentivam a livre expressão de opiniões, atitudes e preocupações com todos os públicos com os quais a Unimed Noroeste Capixaba interage.



a) Preservação da privacidade

1. A Unimed Noroeste Capixaba respeita a privacidade e a intimidade de seus colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores e prestadores de serviços, visto que a confidencialidade é um compromisso coletivo da Cooperativa. A obrigação de confidencialidade continuará vigorando mesmo após o término do vínculo com a mesma, seja colaborador, fornecedor ou prestador de serviços.

2. A Unimed Noroeste Capixaba não comercializa ou disponibiliza informações dos públicos de relacionamento.

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

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



b) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)

1. Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos;
2. Chamar os clientes sempre pelo nome, com o devido pronome quando necessário: Sr., Sra., Dr., Dra. Etc. É proibido o uso de apelidos, gírias, ou outras formas de tratamento informais;
3. Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos;
4. Atender as solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativadas, e de acordo com a legislação vigente;
5. Evitar comentários pessoais, sobre outros membros da equipe ou sobre eventos ocorridos no serviço ou na instituição;
6. Ser receptivo as opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
7. Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;
8. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;



9. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;

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

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



c) Fornecedores de serviços administrativos

1. Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed Noroeste Capixaba. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício;

2. Realizar negócios com fornecedores de boa reputação;

3. Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado, e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos;

4. Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de criança e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;

5. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.



d) Fornecedores de serviços de saúde

1. Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed Noroeste Capixaba por meio de processos objetivos e transparentes;
2. Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral;
3. Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizem a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed Noroeste Capixaba, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens;
4. 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;
5. Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação em seus serviços de saúde;
6. Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais;
7. Manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde;



8. Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação civil, e os casos de urgência e emergência.



e) Governo

1. Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social. E não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência;
2. Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes e do Sistema Unimed;
3. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da Unimed Noroeste Capixaba, expondo as opiniões de forma clara e objetiva;
4. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente;
5. Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regularização do setor.

f) Sindicatos e associações de classe

1. Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e os acordos coletivos de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares;



2. Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem;

3. Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes à obrigatoriedade de contribuições com os sindicatos e as associações de classe.

g) Mídia

1. Jamais conceder declarações e entrevistas, bem como receber profissionais de mídia, cuidando para que a imagem da Unimed Noroeste Capixaba se apresente de forma unificada e zelando pela reputação do Sistema Unimed. Apenas a Diretoria Executiva é a porta-voz para declarações, entrevistas e eventos midiáticos.

h) Concorrentes

1. Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos;

2. Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem;

3. Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed Noroeste



Capixaba ou parecer violações à legislação;

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

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

i) Sistema Unimed

1. O relacionamento da Unimed Noroeste Capixaba com as coirmãs é norteado pelos princípios éticos e cooperativistas, que visam atender aos interesses e necessidades comuns, por meio da busca de possíveis soluções. No entanto, colaboradores não devem repassar informações estratégicas ou confidenciais às coirmãs sem a aprovação prévia de seu gestor e/ou Sistemas de Gestão.

2. A organização respeita o Manual de Intercâmbio e todos os outros normativos que regem as relações no Sistema Unimed.

j) Meio ambiente e comunidades locais

“A Cooperativa estimula ações voltadas à formação da cidadania, desenvolvendo, promovendo e apoiando programas de consciência e educação socioambiental”.

1. A Operadora de Saúde possui uma política de sustentabilidade,



que norteia suas práticas junto às comunidades e meio ambiente e dissemina o conceito de desenvolvimento sustentável.

2. A Cooperativa estimula ações voltadas à formação da cidadania desenvolvendo, promovendo e apoiando programas de consciência e educação socioambiental, junto aos seus públicos de relacionamento (clientes, cooperados, colaboradores, prestadores de serviço, fornecedores, comunidade, governo e sociedade).

3. As ações socioambientais desenvolvidas pelos colaboradores e cooperados em nome da Unimed Noroeste Capixaba, junto às comunidades ou meio ambiente, somente poderão ser executadas se estiverem alinhadas aos programas, projetos e campanhas da Cooperativa e forem de conhecimento e consentimento da área responsável.

4. As ações ambientais desenvolvidas pela organização visam à sustentabilidade do planeta e das gerações futuras. Para tanto, busca junto aos colaboradores a conscientização e otimização dos recursos naturais.

5. Os colaboradores devem participar e interagir com sua equipe nas ações relacionadas ao meio ambiente, com o objetivo de atingir as metas propostas pela Cooperativa.



1) Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

1. Nesta terceira revisão do Código de Conduta incluímos pela primeira vez um item falando sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Na prática, a LGPD chega para regular todo tratamento de dados pessoais dos cidadãos brasileiros dentro e fora do Brasil. Tem como missão proteger direitos fundamentais: liberdade, privacidade, livre desenvolvimento e personalidade. Ela se baseia no Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia, que criou regras claras sobre os processos de coleta, armazenamento e compartilhamento das informações.

2. Os principais fundamentos da lei são: respeito à privacidade, liberdade de expressão, inviolabilidade da intimidade, livre iniciativa, defesa do consumidor, direitos humanos, dignidade e exercício da cidadania.

3. Ela prevê também o consentimento para uso dos dados pessoais e prevê penalidades no caso de descumprimentos.

4. O respeito e correto tratamento às informações de todos os nossos públicos de interesse faz parte de nosso compromisso diário. Estamos aproveitando a oportunidade do advento da LGPD para aprimorar nossos processos internos, por isso, caso tenha alguma dúvida sobre o tema, entre em contato com o Comitê de Privacidade.





5. Vigência





Esta é a terceira revisão
do Código de Conduta.

Dentre as principais
alterações estão:
Lei Geral de Proteção de Dados.



O presente Código de Conduta
passa a vigorar a partir de
02/07/2021.



GLOSSÁRIO

Administradores

Diretores e Gestores da Unimed Noroeste Capixaba

Assédio Moral

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

- Instruções confusas ou imprecisas ao (à) trabalhador(a)
- Dificultar o trabalho
- Atribuir erros imaginários ao (à) trabalhador(a)
- Fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto ao (à) trabalhador(a) em público
- Agressão física ou verbal, quando estão sós o (a) assediador(a) e a vítima
- Revista vexatória
- Restrição ao uso de sanitários
- Ameaças
- Insultos
- Isolamento

Assédio Sexual

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



Cargos de gestão

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

Conflito de interesses

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

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

Corrupção

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

Sigilo profissional

Sigilo profissional trata da manutenção de segredo para informação valiosa, cujo domínio de divulgação deva ser fechado, ou seja, restrito a um cliente, a uma organização ou a um grupo.

Marca

É a representação simbólica de uma entidade, qualquer que seja, algo que



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

Mídia

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

Sustentabilidade

É a capacidade de o ser humano e as empresas interagirem com o mundo, preservando o meio ambiente para não comprometer os recursos naturais das gerações futuras.

Rede prestadora de serviços de saúde

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

Recursos próprios

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

Sistema Unimed

Composto por Singulares, Federações, Sociedades Auxiliares e Confederação Nacional das Cooperativas Médicas.



Unimed

Unimed

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

ANS - Nº 371629