



# Código de **CONDUTA**

**Unimed**   
Jaboticabal



# CÓDIGO DE CONDUTA



# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| DEFINIÇÃO .....   | 6         |
| PÚBLICO ALVO .....  | 6         |
| OBJETIVOS .....   | 6         |
| <b>CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO .....</b>                                | <b>9</b>  |
| a) Direitos humanos .....   | 10        |
| b) Discriminação e preconceito .....                                      | 10        |
| c) Segurança da informação .....  | 10        |
| d) Cuidados com a propriedade intelectual .....                           | 11        |
| e) Utilização de internet e redes sociais .....                           | 11        |
| f) Cuidados com a marca Unimed .....                                      | 12        |
| g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados .....               | 12        |
| h) Cuidados com os recursos próprios .....                                | 13        |
| i) Relacionamentos pessoais .....   | 13        |
| j) Assédio moral .....  | 13        |
| k) Assédio sexual .....   | 13        |
| l) Vestuário .....  | 14        |
| m) Saúde e segurança .....  | 14        |
| n) Consumo de álcool e outras drogas .....                                | 14        |
| <b>CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS .....</b>                             | <b>15</b> |
| a) Conflito de interesse .....  | 16        |
| b) Corrupção .....  | 16        |
| c) Brindes e favorecimentos .....   | 17        |
| <b>CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS<br/>DE RELACIONAMENTO EXTERNO .....</b> | <b>18</b> |
| a) Clientes .....   | 19        |

|   |    |
|---|----|
| b) Fornecedores de serviços administrativos ..... | 19 |
| c) Fornecedores de serviços de saúde .....        | 20 |
| d) Governo .....                                  | 21 |
| e) Sindicatos e associações de classe .....       | 21 |
| f) Mídia .....                                    | 22 |
| g) Concorrentes .....                             | 22 |
| h) Parceiros comerciais .....                     | 22 |
| i) Comunidade .....                               | 23 |
| j) Meio ambiente .....                            | 23 |

## CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE..... 24

A close-up photograph of a hand holding a pencil, pointing it towards a document. The background is blurred, showing other people in a meeting or classroom setting. A green banner is overlaid on the top right of the image.

## DEFINIÇÃO

# CÓDIGO DE CONDUITA UNIMED JABOTICABAL



## DEFINIÇÃO

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

Seguindo a premissa da Unimed Jaboticabal de periodicamente revisar suas diretrizes e políticas, este Código de Conduta é uma evolução do documento da Unimed do Brasil.

## PÚBLICO ALVO

Esse documento deve servir como norteador das condutas, profissional e pessoal, a serem seguidas pelos representantes (Cooperados, dirigentes e colaboradores) e públicos de interesse da Unimed Jaboticabal.

## OBJETIVOS

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

Espera-se que, após a divulgação deste guia orientador, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas.

Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato ou responsável pela gestão da ética da Unimed Jaboticabal, que poderá orientá-lo ou buscar respostas com outros profissionais da organização.

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 esse 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 Jaboticabal e

também do Sistema Unimed. Portanto, no caso de uma conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, procure os canais de denúncia ou responsáveis pela gestão da ética da Unimed Jaboticabal. Conforme mencionado, seu superior imediato também poderá orientá-lo nesse caso. 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 esse sistema cooperativo, se torna compartilhada a responsabilidade pela aplicabilidade e gestão do Código de Conduta.

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

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

### **Portanto, são deveres de todos os colaboradores:**

- Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
- Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;
- Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed Jaboticabal;
- 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;
- 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;
- 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 Jaboticabal;
- Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheia.





**CONDUTAS NO  
LOCAL DE TRABALHO**



## 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 Jaboticabal respeita e zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso e compartilhando a responsabilidade de desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa.
  
- b) **Discriminação e preconceito:** Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela Unimed Jaboticabal. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento da Unimed de forma respeitosa e igualitária.
  
- c) **Segurança da informação:** A Unimed Jaboticabal considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, devemos:
  - 1. Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);
  - 2. Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização, a menos que isso seja liberado por áreas ou pessoas autorizadas a fazê-lo;
  - 3. Manter sigilo profissional: ter cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam os serviços. Esse cuidado deve ser tomado em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos;
  - 4. Obter autorização prévia do superior imediato ou área responsável para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou



outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed Jaboticabal;

5. Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Jaboticabal ou sobre o sistema Unimed ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, somente com a autorização e/ ou acompanhamento da área responsável pelo assunto e/ou pela área de Comunicação. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Unimed é de propriedade exclusiva da instituição;
6. Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed Jaboticabal, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação. Essas normas e procedimentos devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações em saúde, redigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Conselho Federal de Medicina (CFM), Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

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

7. Comunicar ao superior imediato ou área responsável 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;
8. Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização;
9. 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.

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

**e) Utilização de internet e redes sociais:** Para a Unimed Jaboticabal, 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, em casos que possam prejudicar a imagem da organização.

Caso veja algo na rede que seja prejudicial à empresa, envie email para [comitepsi@unimedjaboticabal.coop.br](mailto:comitepsi@unimedjaboticabal.coop.br) ou [comitedeetica@unimedjaboticabal.coop.br](mailto:comitedeetica@unimedjaboticabal.coop.br).

2. Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Unimed Jaboticabal e, portanto do Sistema Unimed, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes de marca. Zelamos pelo cuidado ao próximo, pelo cooperativismo e pela medicina justa;
3. Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;
4. Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Unimed Jaboticabal;
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, ressaltando que tais mídias são monitoradas continuamente pela cooperativa;
6. Compartilhar campanhas e postagens referentes à Unimed Jaboticabal, somente já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa.
- 7.

**f) Cuidados com a marca Unimed:** A marca Unimed possui uma identidade sólida. Ela transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo, e, por isso, cada profissional vinculado 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. Todas as diretrizes estratégicas e de aplicação da marca Unimed estão disponíveis junto do Departamento de Comunicação e Marketing da Unimed Jaboticabal.

**g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed Jaboticabal:** O cuidado com o patrimônio e os recursos da cooperativa é exemplo de dedicação e respeito ao trabalho.

Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a organização. Sendo assim, são deveres de todos:

1. Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed;
  2. Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed Jaboticabal. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações;
  3. Submeter à avaliação da Unimed Jaboticabal questões relativas à doação, à venda e à cessão de uso de imóveis. A cooperativa deve considerar questões socioambientais para esse processo (aplicado a cooperados e diretores);
  4. Utilizar os meios de comunicação da organização, internet, e-mail e telefone, para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho.
- h) Cuidados com os recursos próprios:** As orientações, as regras e as condutas esperadas dispostas neste Código também são aplicáveis aos recursos próprios da Unimed Jaboticabal, além de também ser aplicado ao Hospital e Maternidade Santa Isabel.
- i) Relacionamentos pessoais:** O cuidado para assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho deve ser observado. Para isso, são deveres de todos:
1. Informar previamente à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos as situações de relacionamento – sendo afetivo, de parentesco ou amizade – que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos, prevalecendo o mecanismo adotado pela Unimed Jaboticabal.
  2. Será permitida a contratação de pessoas com relacionamento afetivo ou parentesco desde que sejam para setores diferentes e não haja relação de subordinação, cabendo a área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos e a diretoria a avaliação de caso a caso.
- 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 Jaboticabal.
- k) Assédio sexual:** Todos devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua posição na cooperativa. Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos. É dever de todos que, em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa desta situação seja definida, por meio da formalização junto ao canal de denúncias e de gestão da ética da Unimed Jaboticabal.

**l) Vestuário:** A Unimed Jaboticabal entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Quando a Unimed Jaboticabal oferecer uniforme este se torna obrigatório, exceto ocasiões especiais, porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos.

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

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

**n) Consumo de álcool e outras drogas:** A Unimed Jaboticabal 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 de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada à Unimed Jaboticabal.

# CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

## INTERVIEW RATING SHEET (Instructional)

Applicant's Name: \_\_\_\_\_ Date Interviewed: \_\_\_\_\_

Descriptive Terms: Excellent (E) the finest - outstanding in the area measured  
 Good (G) well-qualified - more than meets the requirements  
 Average (A) meets the standard - is qualified in the area considered  
 Poor (P) not adequate for our purpose.

| ITEM                  | CHARACTERISTICS  | E                                   | G                                   | A                                   | P |
|-----------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Personal Appearance   | Grooming, taste in clothing, posture, poise and physical health.   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |
| Personality           | Overall impression: Pleasant?  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |
| Voice                 | Pleasant, volume, clarity and size of modulation   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |
| Tact and Courtesy     | Refinement, manners, diplomacy, graciousness and tolerance.  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |
| Command of English    | Vocabulary, grammar, content   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |   |
| Special Abilities     | Special ideas, effectively   |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |   |
| Professional Attitude | Special skills useful to the organization, appreciation and skill in evaluation, Graduate work, interest in professional organization. |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |   |

NOTED STRENGTHS: Brief description of the applicant's strengths.  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

NOTED WEAKNESS: Brief description of the applicant's weaknesses.  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Recommended  
 Undecided  
 Not Recommended

Interviewer: \_\_\_\_\_





## CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

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

1. Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Unimed Jaboticabal;
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 Jaboticabal;
5. Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de recrutamento da Unimed Jaboticabal;
6. Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiário ou fornecedor, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a devida autorização do superior imediato;
7. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed Jaboticabal;
8. Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores da Unimed Jaboticabal;
9. Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza
10. A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços nas instalações ou ambientes da Unimed Jaboticabal somente será permitida se estiver de acordo com a política local e com permissão da administração.

b) **Corrupção:** A Unimed Jaboticabal deve combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras.

Portanto, é dever de todos seguir as seguintes diretrizes:

1. É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, in-



cluindo 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 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 cooperativa) desde que:

1. Sejam de caráter simbólico;
2. Não ultrapassem o valor de 1/5 do salário mínimo nacional vigente. A destinação de brindes com valor acima ao determinado depende de um processo de governança local, e os casos devem ser levados ao superior imediato;
3. Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal;
4. Descontos em serviços sejam revertidos à Unimed Jaboticabal e não incorporados pelo recebedor;
5. Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados;
6. Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos à Unimed Jaboticabal em caráter institucional, sem destinatário exclusivo;
7. Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertençam à Unimed Jaboticabal. Neste caso, a Unimed pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático;
8. Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à Unimed fiquem com o recebedor;
9. 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.

**CONDUTAS EM  
RELAÇÃO A PÚBLICOS  
DE RELACIONAMENTO  
EXTERNO**





## CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO EXTERNO

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

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

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

1. Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos;
2. Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos;
3. Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente;
4. Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
5. Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;
6. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
7. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;
8. Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes;
9. 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 Jaboticabal.

### **b) 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 Jaboticabal. 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 crianças 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;
6. Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios (relações ganha-ganha).

#### **c) 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 Jaboticabal por meio de processos objetivos e transparentes;
2. Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral;
3. Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed Jaboticabal, 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 de 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. 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;

8. 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;
9. 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;
10. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

**d) 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. Analisar a participação da Unimed Jaboticabal no processo eleitoral, prevista em lei, e exercê-la desde que a legislação eleitoral seja rigorosamente cumprida, em conformidade com as normas internas, e que sejam respeitadas as opiniões individuais dos colaboradores;
3. Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes e do Sistema Unimed. Qualquer orientação a respeito dessas questões deverá ser obtida nas áreas jurídica e de regulação;
4. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses do Sistema Unimed, expondo as opiniões de forma clara e objetiva;
5. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente;
6. Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

**e) 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.

**f) Mídia:**

1. Delegar a comunicação da cooperativa aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da Unimed Jaboticabal se apresente de forma unificada e zelando pela reputação do Sistema Unimed.
2. Somente conceder declarações e entrevista, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz da Unimed devidamente preparado, ciente das orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação.
3. Priorizar, nas relações com a imprensa, as orientações contidas na Diretriz Nacional de Comunicação: [unimed.me/diretrizcomunicacao](http://unimed.me/diretrizcomunicacao).

**g) 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 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.

**h) Parceiros comerciais** (administradoras, corretoras e seguradoras):

1. 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 discricção e a imparcialidade nas negociações (relação ganha-ganha);
2. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social;
3. Não atuar como funcionário, executivo ou consultor de parceiros comerciais, os colaboradores e demais pessoas de cargos com vínculo direto;
4. Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed ao negociar

com parceiros comerciais;

5. Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Unimed Jaboticabal.

**i) Comunidade:**

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

**j) Meio ambiente:**

1. Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pela Unimed, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto;
2. Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao meio ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade diária;
3. Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente;
4. Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva das cooperativas, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação;
5. Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações no Sistema Unimed que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.



A smiling woman with blonde hair is holding a small green plant in her hands. The background is white. A purple banner is at the top right with white text.

## CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE





## CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE

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

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

1. Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito e da proteção ao meio ambiente;
2. Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus princípios e a gestão adequada de necessidades versus realidade;
3. Associar-se, sempre que possível e cabível, a pactos e modelos de negócio que norteiam o processo de busca pelo desenvolvimento sustentável em parâmetros: locais, regionais, nacionais e/ou mundiais. O envolvimento por meio de alianças é o melhor caminho para bons resultados. Outra possibilidade é fomentar, quando aplicável, sua Política de Sustentabilidade tendo em vista os parâmetros nacionais que regulam o Sistema Unimed;
4. Atentar-se às práticas de trabalho de seus contratados, mantendo sua responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante;
5. Valorizar a cultura e o progresso da nação.

Além do Código de Conduta, será preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na Unimed Jaboticabal, que envolva atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado, e, ainda, a previsão de revisões periódicas de todo o material.

A gestão da ética será realizada em formatos diferenciados, sendo também foco de divulgação para conhecimento e utilização adequada por parte de colaboradores, dirigentes, cooperados e outros públicos de relacionamento. Caso tenha dúvidas, sugestões, denúncias ou críticas relacionadas aos temas tratados neste documento, entre em contato pelo e-mail [etica@unimed.coop.br](mailto:etica@unimed.coop.br). Em caso de sigilo ou anonimato enviar correspondência para:

### **Comitê de Ética Unimed Jaboticabal**

Avenida Carlos Berchieri, 791  
CEP 14870-010  
Nova Jaboticabal  
Jaboticabal – S.P.

