

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Princípios éticos

A Unimed Três Vales parte do princípio que toda a legislação vigente no país rege as condutas a serem seguidas pela instituição e prima pelo cumprimento das leis, regulamentos e normas aplicáveis às suas atividades, prezando pela aplicação das normativas éticas de todas as profissões envolvidas no desenvolvimento do seu trabalho, diante disso, eventuais infrações éticas ou condutas que digam respeito, exclusivamente, à atividade profissional, deverão ser julgadas à luz de tais normativos pelos órgãos competentes. Espera-se que com esse documento, todos os envolvidos sigam as disposições aqui contidas.

Portanto, são obrigações dos colaboradores da Unimed Três Vales:

- Ser sempre cordial, respeitoso e educado com os colegas, clientes e parceiros de negócios;
- Buscar sempre a transparência e honestidade em suas relações com colegas, clientes, fornecedores e outros;
- Zelar pela integridade da imagem e da marca Unimed;
- É de responsabilidade de todos, preservar e o cuidar dos recursos da Unimed, zelando sempre pelo seu bom estado de conservação;
- Ter clareza e precisão na divulgação de informações, respeitando os limites da confiabilidade.

Marca Unimed

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;
2. Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Unimed Três Vales, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes de marca;
3. Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;
4. Não disseminar, por qualquer meio, eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso, político-partidário utilizando a marca da Unimed;
5. Cadastrar-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais;
6. Compartilhar campanhas e postagens referentes à Unimed, somente se já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa;
7. Os computadores, impressoras, softwares e equipamentos de informática e seus respectivos recursos de rede devem ser utilizados somente para serviços da cooperativa, salvo mediante autorização prévia dos gestores;
8. É direito da Unimed Três Vales, filtrar, monitorar e bloquear qualquer conteúdo que possa ser acessado em seus computadores;



9. É permitido o acesso dos gestores à gravação de ligações e mensagens dos colaboradores desde que realizadas através da estrutura de telefonia e rede da cooperativa;
10. É proibida a instalação de softwares e equipamentos sem o conhecimento da área de Tecnologia da Informação e que não sejam de propriedade da instituição.

Relações

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

1. Ambiente de Trabalho

- 1.1 Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
- 1.2 Apresentar sugestões e críticas construtivas, visando aprimorar a qualidade do trabalho;
- 1.3 Não compactuar com qualquer ação que fira a imagem e integridade da cooperativa e dos colegas;
- 1.4 Exercer suas funções buscando superar desafios;
- 1.5 Auxiliar os colegas no desempenho de suas funções, sempre que possível e solicitado;
- 1.6 Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião e expressão;
- 1.7 Tratar com respeito todas as pessoas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- 1.8 Não fazer comentários sobre assuntos inadequados, de caráter institucional ou não, em locais de circulação de clientes dentro da Unimed;
- 1.9 Não utilizar o celular pessoal de forma indiscriminada e nunca fazê-lo na frente de clientes, utilizando somente em situações extremamente necessárias e em local reservado;
- 1.10 Comunicar imediatamente ao superior imediato, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar incorreto ou contrário aos interesses e objetivos da Unimed;
- 1.11 Ter iniciativa e 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;
- 1.12 Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior imediato o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição;
- 1.13 Ser criterioso com a sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Unimed;
- 1.14 Os coordenadores devem primar por um comportamento orientador que vise desenvolver sua equipe, demonstrando também respeito e fornecendo o suporte necessário para o bom clima do setor e da cooperativa;
- 1.15 Informar qualquer ato seja físico ou psicológico, que ameace ou atinja um colaborador de maneira violenta ou potencialmente violenta;
- 1.16 Não portar ou usar arma enquanto estiver presente nas instalações ou eventos da instituição;
- 1.17 Respeitar aos colegas de trabalho, não realizando avanços sexuais indesejados e outras condutas físicas ou verbais de natureza sexual no ambiente de trabalho;
- 1.18 Informar ao RH de imediato se presenciar situações envolvendo assédio moral ou qualquer tipo de discriminação sofrida no ambiente de trabalho;
- 1.19 Em atendimento ao Artigo 23 da Lei 14.457 da CLT, a Unimed Três Vales prima por um ambiente de trabalho seguro, livre de assédios, violência e desigualdades, dispondo de canal para denúncias anônimas, através de formulário online, amplamente divulgado nas plataformas de trabalho da cooperativa.



2. Atendimento aos clientes

- 2.1 Acolher as pessoas na Unimed com educação, humanismo, respeito, gentileza e compreensão, sejam estes clientes, fornecedores ou visitantes;
- 2.2 Respeitar os direitos dos clientes, oferecendo-lhes um tratamento digno e uma entrega dos serviços e produtos com alto padrão de qualidade;
- 2.3 Oferecer informações claras, concretas, pertinentes e verdadeiras às pessoas, certificando-se que houve entendimento mútuo;
- 2.4 Colocar-se à disposição do cliente ou familiar para atender às suas demandas, apresentar-lhe as explicações ou justificativas cabíveis, pessoalmente ou por telefone;
- 2.5 Dar respostas às solicitações dos clientes, de forma cordial, ágil e profissional, em prazo adequado;
- 2.6 Ser receptivo às opiniões dos clientes e buscar as melhorias necessárias e viáveis;
- 2.7 Respeitar a diversidade de opiniões, culturas, credos e todo tipo de diferença entre seus clientes, focando em não comprometer o desempenho do cuidado prestado.

3. Relação com Fornecedores

- 3.1 A contratação de fornecedores deve ser baseada nos mais elevados padrões éticos e técnicos. Espera-se clareza e transparência nas informações e orçamentos durante as negociações;
- 3.2 Contratar fornecedores respeitando a legislação que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes, exceto em condições de aprendizes;
- 3.3 É de responsabilidade do fornecedor, zelar pelas informações a que tenha acesso devido as suas atividades com a Unimed Três Vales, não compartilhando com terceiros, parceiros, concorrentes e investidores sem autorização prévia;
- 3.4 É vedado ao colaborador receber ou oferecer comissões, pagamentos, favores, brindes, viagens, descontos ou vantagens a fornecedores ou clientes;
- 3.5 Todo fornecedor deve cumprir as obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

4. Comunidade

- 4.1 Respeitar as tradições e a identidade cultural da região dos três vales;
- 4.2 Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio Unimed;
- 4.3 Participação em ações e debates com a comunidade e gestão municipal, com objetivo principal o bem comum e o desenvolvimento local.

5. Meio Ambiente

- 5.1 Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informação no Sistema Unimed que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.
- 5.2 Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, com o objetivo de criar uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente.

6. Discriminação e preconceito

- 6.1 Não é permitida a demonstração de atitudes que discriminem pessoas em decorrência de raça, cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, idade, incapacidade física ou mental, bem como de quaisquer outras formas de preconceito;



6.2 Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional;
6.3 É dever de todo colaborador 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.

7. Segurança da informação e Sigilo

7.1 Dados, informações e documentos pertencentes à Unimed devem ser utilizados estritamente para a realização das tarefas, podendo ser revelados ou comunicados a pessoas fora da empresa somente na medida em que tais informações sejam necessárias às suas relações comerciais com a Unimed Três Vales, quando a informação já for de domínio público ou em decorrência de determinação legal ou judicial.

7.2 Havendo dúvida se uma informação pode ou não ser revelada e a quem pode ser enviada, deve-se consultar o superior imediato.

7.3 As informações confidenciais não devem ser discutidas ou reveladas a nenhuma pessoa não autorizada, seja ela - ou não - parte do quadro de empregados da Unimed Três Vales;

7.4 Utilizar as medidas de segurança adequadas ao destruir documentos que contenham informações confidenciais, seja por meio eletrônico ou impresso, respeitando a LGPD.

7.5 Declarações públicas em nome da empresa somente podem ser feitas por pessoas autorizadas ou pela Diretoria.

7.6 Qualquer solicitação de informações relativas à Unimed Três Vales, vinda da mídia ou de qualquer órgão governamental, deve ser direcionada ao setor de Marketing.

7.7 A Unimed Três Vales dispõe de Política de Privacidade que trata de forma mais abrangente aos assuntos contidos neste tópico, disponível em Intranet e site da Singular.

