



# Código de Conduta



**Unimed** 

Campo Mourão

© 2024 Unimed Regional de Campo Mourão  
Cooperativa de Trabalho Médico

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação,  
para qualquer finalidade, sem autorização por escrito  
da Unimed Regional de Campo Mourão

### **Direção**

Dr. Antonio Carlos Cardoso  
Dr. Eloy Okabayashi Fuzii  
Dr. Fernando Yoshio Lara Shimizu  
Dr. Paulo Henrique Colchon

### **Execução**

Programa de Compliance Unimed Regional de Campo Mourão

### **Revisão**

Comitê de Compliance Unimed Regional de Campo Mourão

### **Realização**

Unimed Regional de Campo Mourão

### **Projeto gráfico e Edição de arte**

LuraMartech

### **Unimed Regional de Campo Mourão – Cooperativa de Trabalho Médico**

Avenida José Custódio de Oliveira, 1385 Centro Campo Mourão -PR

CEP:87.300-020

Telefone: 44 3518 7000

[www.unimed.coop.br/web/campomourao](http://www.unimed.coop.br/web/campomourao)

# Unimed Regional de Campo Mourão

## **Diretoria Executiva Gestão 2024 2027**

**Dr. Antonio Carlos Cardoso**

Diretor-Presidente

**Dr. Eloy Okabayashi Fuzii**

Diretor Administrativo e Financeiro

**Dr. Fernando Yoshio Lara Shimizu**

Diretor de Saúde

**Dr. Paulo Henrique Colchon**

Diretor de Mercado

### **Conselho de Administração**

Dr. Amir Wahip Mohana

Dr. Douglas Rapcinski

Dr. João Paulo dos Reis

Dr. Marcelo Nogueira

Dra. Rúbia Maria Santini Rieke Andrade

Dr. Wilfredo Sérgio Sandy Saavedra

## Palavra do Diretor Presidente da Unimed Campo Mourão



**Dr. Antonio Carlos Cardoso**

Nesses 35 anos de atuação da Unimed Campo Mourão, faz-se necessário olharmos para os pilares desta empresa para construir, juntos, uma cooperativa sólida, sustentável, com valores pautados na integridade, na verdade e na honestidade do trabalho desenvolvido por cada indivíduo.

O Código de Conduta é uma ferramenta que contribui para orientar as atividades desempenhadas pela gestão, pelos cooperados, pelas lideranças e pelos colaboradores da Unimed Campo Mourão no intuito de zelar pela imagem e reputação da cooperativa junto ao seu público interno, seus beneficiários e parceiros de relacionamento e, também, toda a comunidade.

É a partir deste documento que orientamos a nossa essência em trabalhar para cuidar das pessoas por meio do trabalho médico. Desejo a todos uma ótima leitura.

06	Introdução
08	1. Nossas condutas pessoais
09	a) Cooperados
09	b) Conselheiros e dirigentes
11	c) Colaboradores
13	2. Nossas condutas no local de trabalho
14	a) Direitos humanos
14	b) Discriminação e preconceito
14	c) Segurança da informação
16	d) Cuidados com a propriedade intelectual
16	e) Utilização de internet e redes sociais
17	f) Cuidados com a marca Unimed
17	g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed
18	h) Cuidados com os recursos próprios
18	i) Relacionamentos pessoais
18	j) Assédio moral
18	k) Assédio sexual
19	l) Vestuário
19	m) Saúde e segurança
19	n) Consumo de álcool e outras drogas
20	3. Nossas condutas nas relações comerciais
21	a) Conflito de interesses
21	b) Processos judiciais
21	c) Corrupção
22	d) Brindes e favorecimentos
23	e) Doações
24	4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos
25	a) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)
25	b) Fornecedores de serviços administrativos
26	c) Fornecedores de serviços de saúde
27	d) Governo
27	e) Sindicatos e associações de classe
27	f) Mídia
28	g) Concorrentes
28	h) Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras)
29	i) Comunidade
29	j) Meio ambiente
30	5. Nossas condutas em relação à sustentabilidade
32	6. Disseminação do Código de Conduta
34	7. Gestão da ética
35	Conselho Técnico e Comitê de Compliance
35	Composição
35	Penalidades
36	Termo de compromisso
37	Glossário
41	Referências

# Introdução

## Princípios do cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se por associação autônoma de pessoas que se unem voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidade econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de um empreendimento de propriedade coletiva e democraticamente gerido.

O maior sistema cooperativista médico do mundo 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

Cumprir os princípios que norteiam as atividades da Unimed Campo Mourão é um dever de todos os públicos envolvidos na gestão desta Cooperativa. Garantem a integridade dos negócios e a reputação no ambiente empresarial.

## Sobre o Código de Conduta Unimed

### O que é?

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

Seguindo a premissa da Unimed de periodicamente revisar suas diretrizes e políticas, este Código de Conduta é uma evolução do documento anterior, resultante de um trabalho desenvolvido por Cooperados, Diretores e Gestores da Unimed Campo Mourão.

## **A quem se aplica**

Esse documento deve servir como norteador das condutas profissional e pessoal a serem seguidas pelos Cooperados, Dirigentes, Colaboradores, Terceirizados, demais representantes e públicos de interesse das Unimed e estará disponível no portal da Unimed Campo Mourão e na intranet.

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

O Código tem como objetivo o alinhamento de conduta para agregar valor, credibilidade e excelência aos serviços que entregamos. Tem também o objetivo de comunicar, disseminar e desenvolver compreensão sobre as regras das relações profissionais entre todos os públicos envolvidos, possibilitando o conhecimento do direcionamento da Cooperativa quanto às ações esperadas, para se alcançar os melhores resultados para nosso negócio.

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

Cumprir as leis vigentes no País é uma obrigação, independente da concordância pessoal e individual, 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 as políticas internas decorrentes poderá não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer a reputação da Unimed Campo Mourão e 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. Conforme mencionado, seu superior imediato também poderá orientá-lo nesse caso. A responsabilidade pela aplicabilidade e gestão do Código de Conduta é compartilhada ao público e a quem se aplica.

# 01. Nossas condutas pessoais





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

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

## **a) Cooperados**

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

O relacionamento entre os colaboradores da Unimed Campo Mourão e o cooperados preza pela confiabilidade, respeito, cordialidade e transparência nas informações prestadas.

São deveres dos cooperados:

- 1.** Participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, com base em orientações e informações transparentes recebidas dos profissionais da Cooperativa, através dos diversos canais de comunicação estabelecidos
- 2.** Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, mitigando conflitos, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e justa remuneração
- 3.** Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento
- 4.** Zelar pelo patrimônio moral e material da Cooperativa, bem como guardar sigilo de todas as informações sobre os negócios da cooperativa a que tenha acesso

## **b) Conselheiros e dirigentes**

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

Com papel significativo nos trabalhos da cooperativa, os conselheiros e dirigentes devem utilizar este Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especialista e

transparente frente aos cooperados.

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

São deveres dos conselheiros e dirigentes:

- 1.** Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética
- 2.** Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Unimed
- 3.** Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Unimed
- 4.** Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed
- 5.** Zelar pelos propósitos da Unimed, administrando conflitos de interesse
- 6.** Garantir que a área de abrangência de atuação da Unimed Campo Mourão seja respeitada
- 7.** Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função
- 8.** Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular
- 9.** Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida. Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública
- 10.** Não orientar para resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente
- 11.** Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos
- 12.** Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos
- 13.** Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com todos os públicos envolvidos, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação
- 14.** Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica
- 15.** Não se envolver em práticas de atos irregulares ou de corrupção quando no desempenho de suas funções

## **c) Colaboradores**

A Unimed 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.

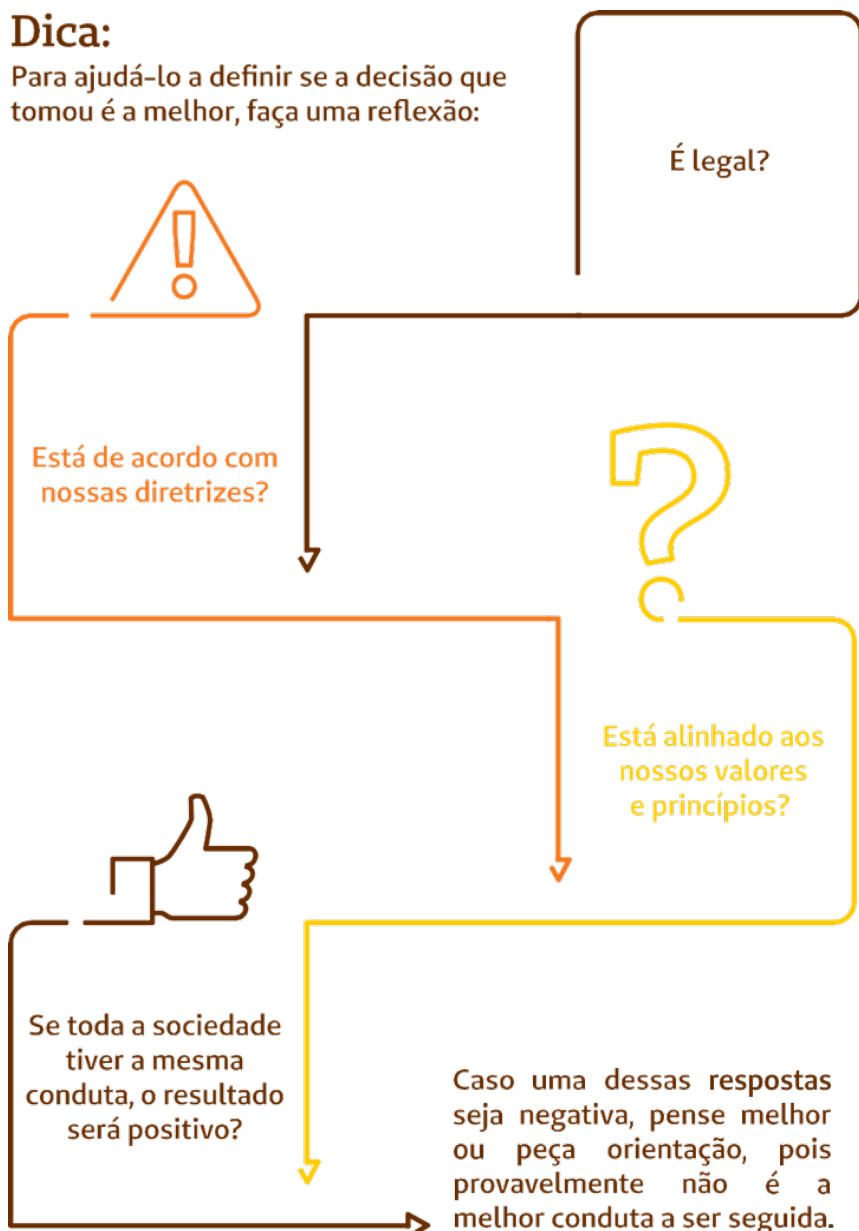
O colaborador, quando em cargo de gestão, responsável por pessoas e processos, tem papel preponderante na disseminação e na aplicação do Código de Conduta e deve criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

Portanto, são deveres de todos os colaboradores:

- 1.** Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas
- 2.** Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação
- 3.** Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica
- 4.** Comunicar imediatamente ao superior imediato ou comitê de compliance, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed
- 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
- 8.** Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias
- 9.** Não discriminar seja por qualquer motivo: idade, gênero, raça, crença, preferência sexual, deficiência ou redução de mobilidade, convicções políticas, etc.

## Dica:

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





## 02. 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, todos devem atuar no ambiente corporativo na observância e cumprimento das Diretrizes organizacionais conforme temas a seguir:

### **a) Direitos humanos**

A Unimed 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. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Preza-se 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 considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, deve-se:

- 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
- 3.** Manter sigilo profissional: não tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam os serviços

- 4.** Obter autorização prévia da Diretoria Executiva, 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
- 5.** Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, somente com a autorização e/ ou acompanhamento da Diretoria Executiva. 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 abranjam um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação. Essas normas e procedimentos devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações em saúde, redigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Conselho Federal de Medicina (CFM), 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 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 e ao Comitê de Segurança da Informação e Respostas a Incidentes (CSIRI), 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, 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, 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 área de Comunicação e/ou Comitê de Compliance.
- 2.** Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador do Sistema Unimed, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes da 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
- 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 já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa.

Para conhecer todas as orientações e algumas dicas sobre a utilização das mídias sociais, acesse o Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed, disponível em:

[http://unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/unimed\\_brasil/guia\\_presenca\\_midias\\_sociais/files/assets/basic-html/page1.html](http://unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/unimed_brasil/guia_presenca_midias_sociais/files/assets/basic-html/page1.html)



## **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 a Unimed Campo Mourão. Por esta razão, faz-se necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento deste ativo.

Alinhar a linguagem com os diversos públicos estratégicos do Sistema Unimed é essencial para uma boa reputação da marca. Nesse sentido, a Diretriz de Comunicação busca criar uma cultura de comunicação integrada, orientando sobre as melhores práticas. Nela estão as atribuições e as responsabilidades dos distintos níveis hierárquicos da estrutura do Sistema Unimed e aponta instruções para lidar com os públicos interno e externo, além de diretrizes para relacionamento com a imprensa. Ele também detalha as mensagens-chave do Sistema Unimed, bem como políticas de divulgação, apresentando os assuntos que devem ser evitados e que precisam de alinhamento junto à Unimed do Brasil, de modo a preservar a marca institucionalmente.

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

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

- 1.** Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed
- 2.** Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações
- 3.** Utilizar os meios de comunicação da organização – internet, intranet, e-mail e telefone – somente 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 Campo Mourão.

As especificidades inerentes à operação de cada recurso próprio ou públicos de relacionamento devem ser tratadas por documento complementar.

## **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.** Respeitar as diretrizes adotadas na Unimed Campo Mourão.
- 2.** 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 Campo Mourão conforme Política de Gestão de Pessoas.

## **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.

## **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 Comitê de Compliance.

## **l) Vestuário**

A Unimed entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos, de acordo com as diretrizes e as recomendações da Unimed Campo Mourão.

## **m) Saúde e segurança**

O Sistema Unimed 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 formalizada imediatamente ao comitê de compliance e/ou superior imediato, ou órgão competente.

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

A Unimed 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.

### 03. Nossas condutas nas relações comerciais



## **a) Conflito de interesse**

Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Unimed 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 Campo Mourão.
- 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 Campo Mourão.
- 5.** Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de Gestão de Pessoas da Unimed Campo Mourão.
- 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 Campo Mourão.
- 8.** Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores.
- 9.** Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas/ Recursos Humanos sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza.
- 10.** É proibida a comercialização de bens, produtos ou serviços em horário de trabalho na Unimed Campo Mourão.

## **b) Processos Judiciais**

A Unimed analisa periodicamente os processos judiciais decorrentes de questões assistenciais do qual faz parte, objetivando prevenir novos litígios.

## **c) Corrupção**

A Unimed deve combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra

a ordem econômica e tributária, entre outras. Portanto, é dever de todos seguir as seguintes diretrizes:

- 1.** É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente.
- 2.** São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed Campo Mourão 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.

#### **d) Recebimento de 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 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 em caráter institucional, sem destinatário exclusivo.
- 7.** Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertencem à Unimed. 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

(Congressos, Simpósios, Treinamentos, etc) ligados à Unimed ficam 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.

## **e) Doações**

A Unimed acredita no desenvolvimento e na responsabilidade social, e por isso define através de norma interna a sua política de doações e patrocínios de atividades esportivas ou culturais, pesquisas científicas, de assistência à saúde ou outra finalidade, desde que alinhadas ao desenvolvimento da comunidade e não caracterizem vantagens individuais e interesses secundários.

Toda e qualquer doação ou patrocínio deverá ser previamente aprovada pela Diretoria Executiva.

Todos nós devemos informar o Comitê de Compliance a existência de doações ou patrocínios que não observaram as diretrizes da política institucional.

## 04. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos





Os públicos de interesse da Unimed 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.

### **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. 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 por meio de processos objetivos e transparentes

**2.** Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens

**3.** Promover política de pagamento por qualidade dos serviços realizados pela rede prestadora, credenciada e cooperada.

**4.** 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

**5.** Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais

**6.** Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos.

**7.** 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.** Pagar tributos, 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

**3.** Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses do Sistema Unimed, 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 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 filiam

**3.** Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes 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 se apresente de forma

unificada e zelando pela reputação do Sistema Unimed, conforme Diretriz Nacional de Comunicação, disponível em: <[http://unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/unimed\\_brasil/diretriz\\_nacional\\_comunicacao/files/assets/basic-html/index.html#1](http://unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/unimed_brasil/diretriz_nacional_comunicacao/files/assets/basic-html/index.html#1)>

**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.

## **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

**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**

**1.** Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados.

**2.** Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações (relação ganha-ganha)

**3.** Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social

**4.** Não atuar como funcionário, executivo ou consultor de parceiros comerciais, colaboradores e demais pessoas de cargos com vínculo direto

5. Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed ao negociar com parceiros comerciais
6. Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Unimed

## **i) Comunidade**

1. Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Unimed Campo Mourão 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

## **j) Meio ambiente**

1. Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, 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

## 05. Nossas condutas em relação à sustentabilidade



Desde seu fundamento cooperativista, a Unimed 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.
- 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

## 06. Disseminação do Código de Conduta





Disseminação do Código de Conduta será realizado da seguinte forma:

- 1.** Cooperado: Entrega de via impressa na integração do novo cooperado, anualmente via Canal de Relacionamento com o cooperado e APP Unimed Cooperado;
- 2.** Colaborador: Entrega de via impressa na admissão do novo colaborador, anualmente via Compliance e Gestão de Pessoas, disponibilizando na intranet;
- 3.** Beneficiário: Disponível no Portal e no APP da Unimed Campo Mourão;
- 4.** Fornecedores e Parceiros: No ato da Qualificação do Fornecedor, anualmente via Central de Compras e Distribuição e disponível no Portal da Unimed Campo Mourão;
- 5.** Rede Prestadora: Entrega de via impressa no ato do credenciamento, anualmente via Rede Assistencial, disponível no Portal da Unimed Campo Mourão;
- 6.** Comunidade: Disponível no Portal da Unimed Campo Mourão.

## 7. Gestão de Ética



Além do Código de Conduta, é preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, que envolva atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado, como: Comitê de Compliance, capacitação de colaboradores, dirigentes e cooperados, e, ainda, a previsão de revisões periódicas de todo o material.

Na Unimed Campo Mourão, a gestão da ética é realizada pelo Conselho Técnico para os Cooperados e Comitê de Compliance para os colaboradores.

O Código de Conduta será revisado bianualmente ficando sob a responsabilidade do Comitê de Compliance, devendo finalizar a revisão no primeiro trimestre após a posse.

Caso tenha dúvidas, sugestões, denúncias ou críticas relacionadas aos temas tratados neste documento, entre em contato pelo e-mail [comitedecompliance@unimedcampomourao.coop.br](mailto:comitedecompliance@unimedcampomourao.coop.br).

## **7.1 Conselho Técnico e Comitê de Compliance**

O Conselho Técnico – Conselho de Ética da Cooperativa e Comitê de Compliance são grupos responsáveis pela disseminação e orientação do Código de Conduta. Possuem ainda responsabilidade de análise para adoção de medidas cabíveis às infrações do Código de Conduta da Unimed Campo Mourão.

## **7.2 Composição**

Conselho Técnico - Composto por 06 cooperados, sendo três membros efetivos e três suplentes, com mandato de três anos e candidaturas individuais, eleitos pelos próprios cooperados em Assembleia Geral Ordinária.

Comitê de Compliance - Composto pelo diretor presidente, gerente geral de cada unidade, representante jurídico, gestor das áreas de apoio e agente de compliance e governança.

## **7.3 Penalidades**

Os comitês técnicos e de compliance têm autoridade para definir a aplicabilidade de ações disciplinares para os casos que comprovadamente conflitam com este código de conduta: a) de acordo com o Estatuto Social e Regimentos Internos da cooperativa para os Cooperados; b) De acordo com manuais, regras internas e CLT para os colaboradores.

## Termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta Unimed, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as minhas atividades profissionais.

Declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientação com o responsável pela gestão do Código de Conduta da Unimed a qual represento ou com o meu superior imediato.

Nome completo:

Data:

Assinatura:

# Glossário

## **Administradores**

Diretores e gestores da Unimed.

## **Assédio moral**

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

- Instruções confusas e imprecisas ao (à) trabalhador (a)
- Dificultar o trabalho
- Atribuir erros imaginários ao (à) trabalhador (a)
- Exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes
- Sobrecarga de tarefas
- Ignorar a presença do (a) trabalhador (a) ou não cumprimentá-lo (a) ou, ainda, não lhe dirigir a palavra na frente dos outros, deliberadamente
- Fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto ao (à) trabalhador (a) em público
- Impor horários injustificados
- Retirar-lhe, injustificadamente, os instrumentos de trabalho
- Agressão física ou verbal, quando estão sós o (a) assediador (a) e a vítima
- Revista vexatória
- Restrição ao uso de sanitários
- Ameaças
- Insultos
- Isolamento

## **Assédio sexual**

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

## **Canais de comunicação sobre a gestão da ética**

Ferramentas utilizadas para comunicar ou receber denúncias, críticas e sugestões relacionadas a temas contemplados no Código de Conduta.

## **Cargos de gestão**

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

## **Conflito de interesses**

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

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

## **Conselheiros**

Membros dos conselhos administrativo, fiscal e técnico.

## **Corrupção**

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

## **Extorsão**

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

## **Gestão da ética**

Forma ou mecanismos utilizados para gerenciamento da ética dentro de uma organização, como comitê de compliance, plano de comunicação e treinamento.

## **Governança**

“Sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, conselho

de administração, diretoria e órgãos de controle.”

### **Princípios da Governança:**

1. Transparência
2. Equidade
3. Prestação de contas
4. Responsabilidade corporativa

### **Improbidade administrativa**

Ato ilegal ou que entre em contradição com os princípios da administração pública, cometido por agente público no exercício de sua função ou por conta desta.

### **Marca**

É a representação simbólica de uma entidade, qualquer que seja, algo que permita identificá-la de modo imediato. Na teoria da comunicação, pode ser um signo, símbolo ou ícone. Uma simples palavra pode fazer referência a uma marca.

### **Mídia**

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

### **Parceiros comerciais (administradoras e corretoras)**

Administradoras de benefícios: pessoa jurídica que propõe a contratação de plano coletivo na condição de estipulante ou que presta serviços para pessoas jurídicas contratantes de planos privados de assistência à saúde coletivos.

Corretoras a intermediária legalmente autorizada para angariar e promover contratos, ou seja, vender apólices de planos de saúde, seguros, etc. para Pessoas Físicas ou Jurídicas.

### **Propina**

O dinheiro recebido ou fornecido de forma ilícita, como suborno, num ato de corrupção.

### **Redes sociais**

Ou mídias sociais, são redes de relacionamento que conectam pessoas por meio da internet. Geralmente funcionam tendo como base os perfis dos usuários – um levantamento de dados que a rede agrega sobre o que o usuário gosta, seus interesses, hobbies, escolaridade, profissão ou

qualquer outro assunto de interesse que ele queira compartilhar.

### **Rede prestadora de serviços de saúde**

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

### **Recursos próprios**

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

### **Sistema Unimed**

Composto por Singulares, Federações, sociedades auxiliares e Confederação Nacional das Cooperativas Médicas.

### **Suborno**

Prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público ou profissional da iniciativa privada, quantidade de dinheiro ou quaisquer outros favores (desde uma garrafa de bebidas, joias, propriedades ou até hotel e avião em viagem de férias) para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.



## Referências

CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO. **Assédio moral e sexual: previna-se**. Brasília: CNMP, 2016. 28 p. Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/sc/arquivos/cartilha-assedio>>. Acesso em 27 de outubro de 2020.

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. **Resolução Normativa – RNNº196, de 14 de julho de 2009**, Dispõe sobre a Administradora de Benefícios. Disponível em: <<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MTQ1OQ>>. Acesso em 27 de outubro de 2020.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO; INSTITUTO ETHOS. **A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção**. 1. ed. 2009, 64p.: Disponível em: < [https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/manualrespsozialempresas\\_baixa.pdf](https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/manualrespsozialempresas_baixa.pdf)>. Acesso em 27 de outubro de 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**. 4.ed. São Paulo, SP: IBGC, 2009. 73 p. Disponível em: <<https://conhecimento.ibgc.org.br/Lists/Publicacoes/>

[Attachments/21138/Publicacao-IBGCCodigo-CodigodasMelhoresPraticasdeGC-5aEdicao.pdf](https://conhecimento.ibgc.org.br/Lists/Publicacoes/Attachments/21138/Publicacao-IBGCCodigo-CodigodasMelhoresPraticasdeGC-5aEdicao.pdf)>. Acesso em 27 de outubro de 2020.

UNIMED. **Central da Marca Unimed**. Disponível em: <[http://www.centraldamarca.unimed.coop.br/web/central-da-marca/login?p\\_p\\_id=58&p\\_p\\_lifecycle=0&\\_58\\_redirect=%2F](http://www.centraldamarca.unimed.coop.br/web/central-da-marca/login?p_p_id=58&p_p_lifecycle=0&_58_redirect=%2F)>

UNIMED. **Confederação Nacional das Cooperativas Médicas**. Disponível em: <[https://www.unimedse.coop.br/assets/downloads/unimed\\_codigo\\_conduta.pdf](https://www.unimedse.coop.br/assets/downloads/unimed_codigo_conduta.pdf)>

UNIMED. **Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed**. Disponível em: <[http://unimed.coop.br/portalanimed/flipbook/unimed\\_brasil/diretriz\\_nacional\\_comunicacao/files/assets/basic-html/index.html#1](http://unimed.coop.br/portalanimed/flipbook/unimed_brasil/diretriz_nacional_comunicacao/files/assets/basic-html/index.html#1)>

UNIMED. **Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed**. Disponível em: <[http://unimed.coop.br/portalanimed/flipbook/unimed\\_brasil/guia\\_presenca\\_midias\\_sociais/files/assets/basic-html/page1.html](http://unimed.coop.br/portalanimed/flipbook/unimed_brasil/guia_presenca_midias_sociais/files/assets/basic-html/page1.html)>

**Unimed**   
Campo Mourão

<https://www.unimed.coop.br/campomourao>  
Avenida José Custódio de Oliveira, 1385  
87300-020 - Centro - Campo Mourão - PR  
T. (44) 3518-7000

 Membro da Aliança  
Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."  
Roberto Rodrigues

**ANS - nº 306100**