

CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA UNIMED SOROCABA



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL DA UNIMED SOROCABA

PROPÓSITO

Cuidar das pessoas com excelência.

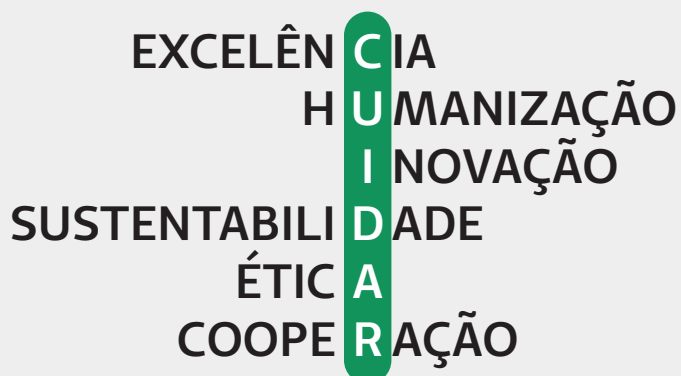
MISSÃO

Oferecer aos nossos clientes as melhores soluções em saúde; promovendo qualidade de vida, atendimento humanizado, valorização do trabalho médico e dos colaboradores, assegurando o desenvolvimento sustentável da cooperativa.

VISÃO

Ser reconhecida como uma das instituições que prestam os melhores serviços de saúde do país, referência no atendimento médico, inovação, tecnologia e experiência do cliente.

VALORES



EXCELÊNCIA – oferecer o melhor atendimento aos clientes internos e externos. Excelência na gestão de pessoas;

HUMANIZAÇÃO – trabalhar com a diversidade, desenvolver pessoas e encorajar o crescimento, reconhecer o bom desempenho, humanização nas relações;

INOVAÇÃO – investir em novos meios de oferecer soluções eficazes, inovando na forma de pensar e agir, permitindo a eficiência na prestação de serviços, em processos e produtos;

SUSTENTABILIDADE – gestão voltada à continuidade do negócio, praticando a responsabilidade socioambiental;

ÉTICA – agir com ética e confidencialidade;



SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| PALAVRA DO PRESIDENTE | 5 |
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 1.1 Abrangência | 7 |
| 1.2 São deveres de todos | 7 |
| 2. CONDUTAS GERAIS | |
| 2.1 Proteção aos direitos humanos | 8 |
| 2.2 Discriminação, preconceito e injúria | 8 |
| 2.3 Segurança da informação | 8 |
| 2.4 Uso de inteligência artificial e proteção de dados | 10 |
| 2.5 Propriedade intelectual | 10 |
| 2.6 Utilização de internet e redes sociais | 10 |
| 2.7 Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados na empresa | 11 |
| 2.8 Cuidados com a marca Unimed | 11 |
| 2.9 Relacionamentos interpessoais | 12 |
| 2.10 Brindes e Favorecimentos | 12 |
| 2.11 Assédio moral | 13 |
| 2.12 Importunação sexual | 13 |
| 2.13 Assédio sexual | 13 |
| 2.14 Dano Moral | 14 |
| 2.15 Vestuário | 14 |
| 2.16 Saúde e segurança | 14 |
| 2.17 Consumo de drogas lícitas e ilícitas | 14 |
| 2.18 Conflito de interesses | 15 |
| 2.19 Corrupção | 16 |
| 2.20 Extorsão | 16 |
| 2.21 Suborno/Propina | 16 |
| 2.22 Lavagem de dinheiro | 16 |
| 2.23 Fraude | 17 |
| 2.24 Vantagem Indevida | 17 |
| 2.25 Denúnciação caluniosa | 17 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.26 | Falsidade ideológica | 17 |
| 2.27 | Pressão interna ou externa, ilegal ou antiética para influenciar agente público ou privado | 17 |
| 3. CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS EXTERNOS | | |
| 3.1 | Clientes | 18 |
| 3.2 | Fornecedores | 18 |
| 3.3 | Patrocínios institucionais | 19 |
| 3.4 | Governo | 20 |
| 3.5 | Sindicatos e órgãos de classe | 21 |
| 3.6 | Mídia | 21 |
| 3.7 | Concorrentes | 21 |
| 3.8 | Administradores, corretoras e seguradoras | 21 |
| 3.9 | Instituições de ensino e pesquisa | 22 |
| 3.10 | ESG | 22 |
| 4. GESTÃO DA ÉTICA ORGANIZACIONAL | | |
| 4.1 | Responsabilidade da liderança | 23 |
| 4.2 | Canal de Conduta e Ética | 23 |
| 4.3 | Denúncias anônimas | 23 |
| 4.4 | Acesso ao Canal de Conduta e Ética da Unimed Sorocaba | 24 |
| 4.5 | Proteção ao denunciante | 24 |
| 4.6 | Comitê de Conduta e Ética | 24 |
| 4.7 | Conciliação como mecanismo de resolução de conflitos | 24 |
| 4.8 | Comissões de Ética Médica e de Enfermagem | 25 |
| 5. MEDIDAS DISCIPLINARES | | |
| 5.1 | Absolvição | 25 |
| 5.2 | Arquivamento | 25 |
| 5.3 | Medidas educativas | 25 |
| 5.4 | Medidas corretivas | 25 |
| 5.5 | Medidas punitivas | 26 |
| 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | | |
| | | 26 |

Palavra do Presidente

Desde sua fundação, a Unimed Sorocaba nasceu com o propósito de oferecer à comunidade uma assistência à saúde mais fraterna, justa e, sobretudo, com qualidade.

Ao longo dessa trajetória, a instituição consolidou sua atuação não apenas pela excelência técnico-científica, mas também por seu compromisso inegociável com valores como ética, honestidade, respeito, transparência e responsabilidade sociocomunitária – fundamentos que refletem os princípios do cooperativismo.

Este Código de Conduta e Ética não deve ser interpretado como um instrumento punitivo, mas como um guia que traduz os valores da Unimed Sorocaba em atitudes concretas. Ele orienta as relações entre clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas, promovendo interações corretas, legítimas e saudáveis.

Seguir este Código é reafirmar, na prática, o alinhamento com o propósito da cooperativa – um compromisso coletivo que fortalece nossa identidade institucional e o vínculo com a comunidade.

Dr. Gustavo Ribeiro Neves

Presidente do Conselho de Administração

1. INTRODUÇÃO

Este documento estabelece as diretrizes de conduta para todas as pessoas que mantêm vínculo profissional ou de parceria com a Unimed Sorocaba. Ele serve como referência para orientar comportamentos e fortalecer uma cultura organizacional baseada na integridade, no respeito às pessoas e na responsabilidade coletiva.

A Unimed Sorocaba adota e divulga regularmente os preceitos deste Código de Conduta e Ética, tanto no âmbito institucional quanto individual, em conformidade com a legislação vigente e com os princípios que norteiam sua atuação.

A aplicação, promoção e fiscalização deste Código são conduzidas pela Área de Governança, Riscos e Compliance (GRC) e pelo Comitê de Conduta e Ética (CCE), com base em valores como respeito, ética, transparência, autonomia e compromisso com a verdade.

Situações de descumprimento ou desvio de conduta serão avaliadas pelas instâncias competentes, conforme previsto no Regimento Interno do Comitê de Conduta e Ética:

<https://cdn-hotsites.contatoseguro.com.br/hotsites/unimedsorocaba/variables/regimentointerno.pdf>



Se você tiver dúvidas, antes de prosseguir com uma ação específica, pergunte-se:

- Estou agindo sem qualquer violação óbvia àquilo que está previsto na legislação e normativos internos em vigor?
- Minha conduta é compatível com os interesses e valores da Unimed Sorocaba?
- Eu tenho autorização para fazer isso?
- Se questionado, terei tranquilidade para explicar que agi da maneira correta?
- Minha conduta serve de exemplo positivo para os meus colegas de trabalho?
- Avaliei todas as informações disponíveis para a tomada de decisão?
- Avaliei os riscos e a decisão a ser tomada é a melhor para a Unimed Sorocaba?

1.1 ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todas as partes interessadas da Unimed Sorocaba:

- Cooperados;
- Colaboradores;
- Prestadores de serviços;
- Médicos contratados e ou assistentes;
- Fornecedores;
- Parceiros de negócios;
- Rede credenciada e
- Terceiros que se relacionam com a Unimed Sorocaba, independentemente do vínculo.



1.2 SÃO DEVERES DE TODOS:

- a)** Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de melhores condições de trabalho;
- b)** Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento;
- c)** Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de harmonia entre as pessoas;
- d)** Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático;
- e)** Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- f)** Comunicar imediatamente ao superior imediato ou utilizar o Canal de Conduta e Ética, qualquer ato ou omissão que julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Cooperativa <https://contatoseguro.com.br/pt/unimedsorocaba/codigo-de-conduta> ;
- g)** Agir com prudência, zelo e discrição em ambientes públicos ou digitais, não expondo a imagem da cooperativa;
- h)** Conhecer, aplicar e compartilhar o Código de Conduta e Ética;
- i)** Reconhecer os erros cometidos, comunicar ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, para eliminar as causas e evitar sua repetição e jamais terceirizá-los;
- j)** Utilizar os recursos da cooperativa de forma responsável, evitando desperdícios e zelando pelo patrimônio coletivo;

- k)** Adotar postura proativa na identificação e prevenção de riscos que possam comprometer a integridade da cooperativa;
- l)** Atender às diretrizes de inclusão, diversidade e respeito às diferenças;
- m)** Respeitar as leis e normativas internas em vigor e
- n)** Enquanto em home office, dar continuidade na observância das condutas deste Código, manter o comprometimento com as entregas, além de zelar pelos equipamentos da Cooperativa em sua posse, dados que tiver acesso e confidencialidade das informações da Unimed Sorocaba.

2. CONDUTAS GERAIS

A nossa conduta deve sempre buscar a excelência em prestação de serviços de saúde, de maneira ética e sustentável.

2.1 PROTEÇÃO AOS DIREITOS HUMANOS

Respeitar e zelar pela proteção dos direitos humanos e manutenção de um ambiente de trabalho harmonioso, priorizando desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais, sem qualquer tipo de distinção à pessoa.

2.2 DISCRIMINAÇÃO, PRECONCEITO E INJÚRIA

O respeito à dignidade humana é um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. Comportamentos discriminatórios ofendendo a dignidade ou o decoro quanto ao corpo, cor de pele, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, são inaceitáveis.



2.3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A informação é um ativo de grande valor e deve ser tratada com responsabilidade e confidencialidade. É dever:

- a)** Não acessar o prontuário de paciente que não esteja sob os seus cuidados. Exceções só serão permitidas com a anuência do paciente, familiares, equipe que o assiste ou situações legais determinadas pelas diretorias da instituição;
- b)** Preservar a confidencialidade das informações que estejam acessíveis inclusive após o desligamento da organização, independentemente de sua natureza (comercial, natureza (comercial, assistencial, estratégica ou tecnológica), mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo;

c) Seguir a Política de Segurança da Informação e Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Unimed Sorocaba, seguindo os requisitos da LGPD, garantindo a confidencialidade, integridade e correta divulgação das informações;

d) Lembrar que os recursos e os equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação são bens da Cooperativa, para uso exclusivo das atividades de seu interesse. A instituição controla e monitora todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento de dados feito por meio desses dispositivos;



e) Comunicar ao superior imediato ou setor responsável, qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos ou por processos equivocados, bem como todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização;

f) Não utilizar o acesso remoto para fins não relacionados às atividades da Instituição;

g) Acessar apenas as informações e os ambientes previamente autorizados, sendo proibido utilizar credenciais de outros para acesso aos setores da cooperativa. Qualquer tentativa de acesso a ambientes não autorizados será considerada uma infração;

h) Lembrar que o acesso da informação armazenada e processada no sistema é individual e intransferível. Esse acesso acontece através da identificação e autenticação do usuário (login e senha), que deve ser mantido em sigilo absoluto, não podendo ser utilizado para outros fins ou disponibilizado para terceiros;

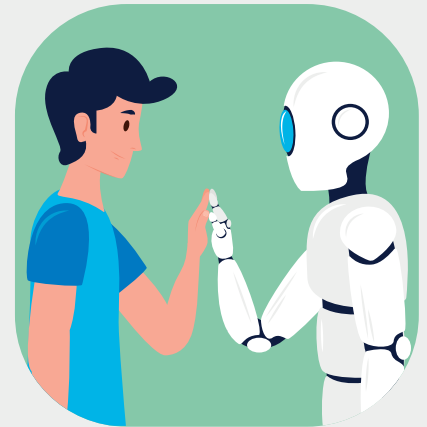
i) Atentar para o bloqueio do sistema, imediatamente após a sua utilização, para que não fique visível a outro usuário. Enfatiza-se que a responsabilidade sobre as informações é do usuário logado;

j) Obter autorização do setor responsável pelas normatizações de ensino e pesquisa para realizar trabalhos acadêmicos, promover palestras, conferências, apresentações e publicações científicas.

2.4 USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E PROTEÇÃO DE DADOS

A Unimed Sorocaba adota a Inteligência Artificial (IA) como uma aliada estratégica, tanto na assistência à saúde quanto na gestão administrativa, sempre em conformidade com sua política institucional e com os princípios éticos que orientam suas atividades. Toda

aplicação de IA deve respeitar a privacidade dos indivíduos, proteger os dados pessoais e estar plenamente alinhada à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Da mesma forma, é fundamental assegurar o sigilo de informações estratégicas da organização, garantindo que todos os dados sejam tratados com alto nível de confidencialidade e segurança. Além disso, é imprescindível que os sistemas baseados em IA sejam justos, transparentes e livres de qualquer forma de discriminação.



2.5 PROPRIEDADE INTELECTUAL

Textos, relatórios, pareceres, softwares, dados, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização, são de propriedade da Instituição. Não é permitido o uso dessas informações para realizar trabalhos acadêmicos, fornecer materiais e informações, promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou qualquer outra comunicação com terceiros, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Cooperativa, exceto se autorizado expressamente pelo diretor executivo da área.



2.6 UTILIZAÇÃO DE INTERNET E REDES SOCIAIS

a) Qualquer imagem, foto ou vídeo que identifique a Instituição, clientes, colaboradores, ou cooperados só poderão ser feitas ou compartilhadas quando não comprometerem a individualidade ou a reputação dos envolvidos;

b) Ao afirmar em seu perfil que você é um participante do Sistema Unimed, atentar se o que publica vai contra as diretrizes da marca, do decoro da profissão, das normas do Sistema e/ou do Código de Ética Profissional;

- c) Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet, eventuais mensagens com assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, ou em desacordo com os princípios éticos da Cooperativa;
- d) 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, e
- e) Compartilhar campanhas referentes à Cooperativa, somente já divulgadas nos seus perfis oficiais.

2.7 CUIDADOS COM O PATRIMÔNIO E OS RECURSOS UTILIZADOS NA EMPRESA

Deve-se zelar pelos objetos, equipamentos, recursos de mídia, móveis e imóveis da organização, utilizando-os exclusivamente nos processos de trabalho.

2.8 CUIDADOS COM A MARCA UNIMED

Esta marca tem uma identidade sólida que transmite o compromisso com a vida, com as pessoas e com o mundo e, portanto, tem que ser respeitada. Por esta razão, faz-se necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento deste ativo. Todas as diretrizes estratégicas da sua aplicação estão disponíveis na Central da Marca do Sistema Unimed e na Política de Comunicação da Unimed Sorocaba.



2.9 RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS

Nos relacionamentos interpessoais de qualquer natureza não é permitido:

- a)** Manifestar qualquer ato de agressão verbal, física ou psicológica;
- b)** Qualquer ato inadequado para o ambiente de trabalho, não consentido, que possa ser identificado ou interpretado como de conotação sexual;
- c)** Qualquer ato ou palavras que possam ferir a dignidade de outrem.



2.10 BRINDES E FAVORECIMENTOS

A oferta de brindes não pode influenciar decisões, tampouco favorecimentos. Permite-se aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários e parceiros da cooperativa) desde que:



- a)** Não ultrapassem o valor de 1/4 (um quarto) do salário-mínimo nacional vigente. Brindes com valor acima do determinado, deverão ser encaminhados ao diretor executivo da área, a quem caberá a destinação adequada que poderá incluir a doação a instituições sociais ou entidades beneficentes. Alternativamente, os brindes poderão ser utilizados de forma institucional, desde que haja justificativa formal e aprovação da diretoria e não sejam transformados em vantagem pessoal;
- b)** Obrigatoriamente, os benefícios recebidos no exercício da função;
- c)** Descontos em serviços sejam revertidos à Cooperativa e não incorporados pelo receptor;
- d)** Convite ou inscrição para participação em conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse institucional sejam comunicados ao diretor da área, para que dê o tratamento e a destinação adequados;
- e)** Tenham sido oferecidos à Cooperativa em caráter institucional, sem destinatário exclusivo. Convites para eventos culturais e esportivos poderão ser aceitos após aprovação da diretoria da área.

2.11 ASSÉDIO MORAL

Assédio moral é conduta abusiva que expõe uma ou mais pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada. É uma postura que pode trazer danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde mental em risco e prejudicando o ambiente de trabalho.

Exemplos: ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas, agressivas, seja por gestos, palavras, escritos, comportamentos, atitudes, agressões verbais ou xingamentos, tratar alguém de forma ofensiva publicamente, brincadeiras inadequadas ou ofensivas e apelidos.



2.12 IMPORTUNAÇÃO SEXUAL

Importunação sexual é quando alguém realiza um ato de conotação sexual sem o consentimento da outra pessoa, com a intenção de satisfazer um desejo próprio. Isso pode incluir toques indesejados, beijos forçados, esfregões em locais públicos ou qualquer comportamento invasivo que cause constrangimento. Mesmo sem violência física, esse tipo de atitude fere a liberdade e a dignidade da vítima.

2.13 ASSÉDIO SEXUAL

O assédio sexual é toda conduta indesejada de caráter sexual que restrinja a liberdade sexual da vítima. Nesse sentido, pode ser manifestada fisicamente, por palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a pessoas contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual. A reiteração da conduta não é imprescindível para a caracterização do assédio sexual. Um único ato pode ser suficientemente grave para atingir a honra, a dignidade e a moral da vítima.



2.14 DANO MORAL

É qualquer ação que afete o ânimo psíquico, moral ou intelectual, seja por acometimento à honra, privacidade, intimidade, imagem, nome ou corpo físico. Para que seja caracterizado, não é necessário que haja repetição das ofensas, ou seja, basta ser fato único.

2.15 VESTUÁRIO

Roupas e acessórios são manifestações de moda, estilos, preferências e personalidade, porém, no trato em saúde é recomendável que se utilize vestimenta que não traga desconforto entre as pessoas.

Não é permitido trabalhar com bermuda, chinelo, minissaia, camiseta regata, boné, chapéu, miniblusa, roupa transparente ou rasgada, dentre outras. Aos médicos, durante atendimento, solicita-se que utilizem avental, roupa branca ou uniforme privativo. Para os colaboradores, estão definidas as diretrizes pelo setor de Recursos Humanos.



2.16 SAÚDE E SEGURANÇA

A saúde e a segurança no local de trabalho são direitos fundamentais e elementos essenciais para a sustentabilidade da cooperativa. É dever de todos:

- a)** Seguir normas e procedimentos de saúde e segurança requeridos pela instituição nas atividades profissionais. Utilizar, quando a função exigir, nas suas atividades diárias, o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos;
- b)** Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas, jamais poderão utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou em nossos eventos.



2.17 CONSUMO DE DROGAS LÍCITAS E ILÍCITAS

É proibido utilizar ou estar sob a influência de álcool, narcóticos, drogas não prescritas, ou qualquer outra substância controlada, conforme definido pela lei, no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada a ele.

2.18 CONFLITO DE INTERESSES

É caracterizado 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.

Não é permitida a realização de acordos ou a tomada de ações ou decisões em face de potencial Conflito de Interesses.

Deve-se evitar que ações gerem conflito para os interesses da Cooperativa. Para tanto:

- a)** Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal e que possa vir a afetar a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Cooperativa;
- b)** Não receber benefícios que configurem retribuição ou qualquer favorecimento;
- c)** No exercício profissional, não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenham privilégios;
- d)** Não utilizar informações confidenciais para qualquer finalidade que não seja de interesse da Cooperativa;
- e)** Não é permitida a comercialização de mercadorias no ambiente de trabalho, exceto em eventos autorizados previamente pela Diretoria Executiva; qualquer pessoa ou empresa que tenha relação com a Unimed Sorocaba deve ter conhecimento da Política de Conflito de Interesses;
- f)** Deve-se assegurar a imparcialidade e mitigar conflito de interesses em relação aos possíveis relacionamentos interpessoais de qualquer natureza, fidelizando o respeito e a observância às normativas institucionais;
- g)** Casos de conflito de interesses, ao serem constatados, deverão ser levados à diretoria a que os envolvidos se reportam imediatamente, para deliberação.



2.19 CORRUPÇÃO

A Cooperativa combate a corrupção em todas as suas formas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras. É vedada:

- a) 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;
- b) A participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos.

2.20 EXTORSÃO

Caracteriza-se pela conduta de constranger alguém a fazer, tolerar ou deixar de fazer algo, sob violência ou ameaça, com objetivo de obter vantagem indevida. Tal prática não é tolerada.

2.21 SUBORNO/PROPINA

É a prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público ou profissional da iniciativa privada, valor em dinheiro ou quaisquer outros favores, para que a pessoa em questão, deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.

É vetado o pagamento ou o recebimento de qualquer forma de propina, suborno ou qualquer outra vantagem indevida. A simples promessa também será interpretada como um ato indevido.



2.22 LAVAGEM DE DINHEIRO

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

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

2.23 FRAUDE

É uma ação ilícita e desonesta que, mediante ato enganoso, visa garantir benefício próprio ou de terceiros, lesando outras pessoas ou a própria Instituição. Tal prática não é tolerada.

2.24 VANTAGEM INDEVIDA

É vedado solicitar, oferecer, prometer, conceder ou aceitar qualquer tipo de vantagem indevida, seja de natureza financeira ou não, que possa comprometer a integridade das decisões institucionais ou gerar favorecimento pessoal ou a terceiros.

A obtenção de qualquer benefício que não esteja previsto em contrato, política interna ou legislação vigente será considerada infração ética grave.



2.25 DENÚNCIAÇÃO CALUNIOSA

A apresentação de denúncias deve ser feita com responsabilidade e boa-fé. É vedado apresentar denúncias falsas, com o intuito de prejudicar terceiros ou obter vantagens pessoais.

2.26 FALSIDADE IDEOLÓGICA

É proibido inserir ou fazer inserir, em documento público ou particular, declaração falsa ou diversa da que deveria ser escrita, com o fim de obter vantagem ou causar dano.

2.27 PRESSÃO INTERNA OU EXTERNA, ILEGAL OU ANTIÉTICA PARA INFLUENCIAR AGENTE PÚBLICO OU PRIVADO.

São pressões explícitas ou implícitas de natureza hierárquica (interna), de colegas de trabalho (organizacional), política ou social (externa), que podem influenciar indevidamente a atuação do agente.



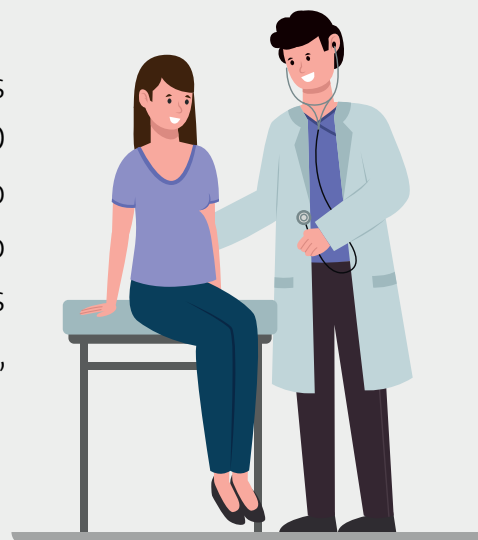
3. CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS EXTERNOS

Os públicos de interesse da Cooperativa são todos aqueles que afetam ou são afetados por ela.

3.1 CLIENTES

São deveres de todos:

- a)** Atendê-los com profissionalismo, competência, presteza e empatia;
- b)** Oferecer a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos;
- c)** Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo que tomem a melhor decisão;
- d)** Atender às suas solicitações, de acordo com a legislação vigente, com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo preestabelecido;
- e)** Ser receptivo às suas opiniões e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, para promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
- f)** Garantir a entrega dos serviços e de produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;
- g)** Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes;
- h)** Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;
- i)** Tratar com confidencialidade as informações fornecidas, em atenção às normas da LGPD (Lei nº 13.709/18) que elencam a saúde como um dado pessoal sensível, resguardando o direito à intimidade dos envolvidos com ações cautelosas quanto ao armazenamento, tratamento e proteção de dados.



3.2 FORNECEDORES

- a)** Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais e éticos. Conduzi-la por meio de processos predeterminados, que garantam a melhor relação custo-benefício;

b) Praticar uma política de preço justo, e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos;

c) Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do país e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;



d) 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;

e) Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e para a concorrência;

f) Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes, comprometidos com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde;

g) Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive às que se referem às exigências sanitárias e ambientais;

h) Facilitar a troca de informação entre as instituições, obedecendo a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas;

i) Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas.

3.3 PATROCÍNIOS INSTITUCIONAIS

A Unimed Sorocaba poderá receber patrocínios de empresas parceiras ou não parceiras para a realização ou apoio a eventos, feiras, congressos, simpósios, campanhas institucionais ou para o uso de equipamentos, materiais e objetos em suas instalações. A aceitação de patrocínios deve observar os seguintes princípios:

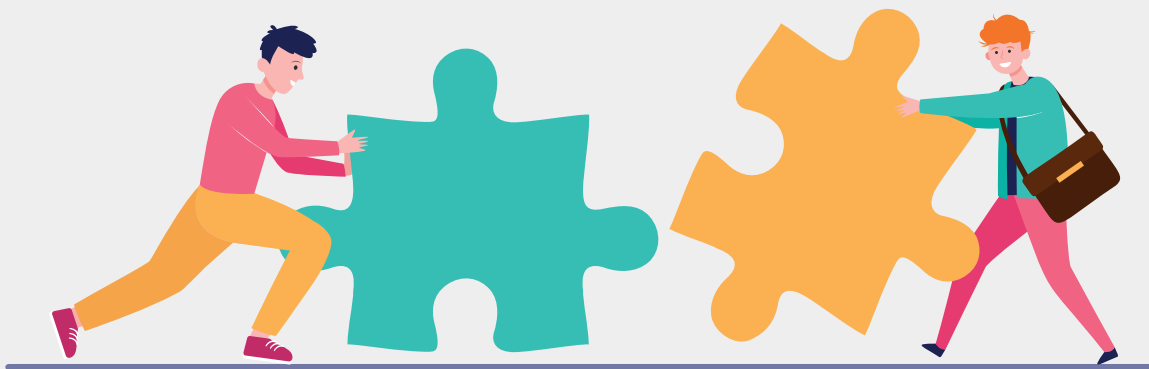
a) Transparência e imparcialidade: todos os patrocínios devem ser formalizados por meio de instrumentos contratuais ou termos de compromisso, com registro claro dos objetivos, contrapartidas e condições envolvidas;

b) Alinhamento institucional: os patrocinadores devem estar alinhados aos valores, à missão e à imagem da Unimed Sorocaba, sendo vedada a associação com marcas ou entidades que possam comprometer a reputação da Cooperativa;

c) Autonomia: a Unimed Sorocaba mantém total independência editorial, técnica e institucional em relação aos conteúdos, decisões e ações vinculadas aos eventos ou projetos patrocinados;

d) Prestação de contas: os recursos recebidos por meio de patrocínio devem ser utilizados exclusivamente para os fins acordados, com a devida prestação de contas interna e, quando necessário, externa.

A avaliação e a aprovação de patrocínios caberão à Diretoria Executiva, com apoio das áreas envolvidas, observando os critérios éticos e legais aplicáveis.



3.4 GOVERNO

São deveres de todos:

a) Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social;

b) Permitir a participação de cooperados e colaboradores no processo político democrático, desde que fora do horário de trabalho. É vedado fazer campanhas políticas ou solicitar contribuições de recursos em suas instalações, bem como usar os bens ou recursos da Cooperativa para esses fins;

c) É vedada a participação dos dirigentes da Cooperativa no apoio institucional a partidos políticos e processos eleitorais, em qualquer esfera governamental;

d) Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

3.5 SINDICATOS E ÓRGÃOS DE CLASSE

São deveres de todos:

- a) Manter uma relação de respeito e cumprir os acordos coletivos de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares.



3.6 MÍDIA

São deveres de todos:

- a) Delegar a comunicação da Cooperativa exclusivamente a profissionais designados pela Diretoria de Mercado;
- b) Somente conceder declarações e entrevistas, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou porta-voz da Unimed devidamente preparado e autorizado, ciente das orientações contidas neste Código de Conduta e Ética e regras Institucionais;
- c) Cuidar para que a imagem da Unimed Sorocaba se apresente de forma unificada, zelando pela reputação do Sistema Unimed.

3.7 CONCORRENTES

São deveres de todos:

- a) Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua atuação serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos;
- b) Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem;
- c) Proibir as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Cooperativa ou possam parecer violações à legislação.

3.8 ADMINISTRADORAS, CORRETORAS E SEGURADORAS

São deveres de todos:

- a) Valorizar vínculos de negócios nos quais sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discricção e a imparcialidade nas negociações;
- b) Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança e compliance, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social;
- c) Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed

Sorocaba ao negociar com parceiros comerciais.

3.9 INSTITUIÇÕES DE ENSINO E PESQUISA

A Unimed Sorocaba mantém Instituto de Ensino e Pesquisa (IEPE), com o objetivo de capacitar profissionais da saúde e desenvolver Pesquisas Clínicas avançadas com novos medicamentos. A instituição estabelece como deveres de todos:

- a)** Manter relacionamento ético e transparente com universidades, centros de pesquisa e instituições de ensino parceiras;
- b)** Respeitar os direitos autorais, a integridade acadêmica e os princípios de colaboração científica;
- c)** Apoiar iniciativas de formação, capacitação e desenvolvimento profissional em saúde, sempre que possível.

3.10 ESG

- a)** Estabelecer parcerias com entidades sociais de forma ética, transparente e alinhada aos valores da Cooperativa;
- b)** Respeitar a missão e a autonomia das organizações sociais com as quais se relaciona;
- c)** Contribuir, dentro das possibilidades institucionais, para ações de impacto social positivo. respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Cooperativa estiver inserida;
- d)** Estar atento a ações e debates de instituições sociais, que tenham como principal objetivo o bem comum e o desenvolvimento local;
- e)** É dever de todos incentivar, apoiar e participar de práticas de manejo de resíduos gerados pela Cooperativa, manter a sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto;

f) É recomendado participar de iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”;

g) Contribuir com o desenvolvimento sustentável;

h) Atentar-se às práticas de trabalho. Não são aceitos, qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante.



4. GESTÃO DA ÉTICA ORGANIZACIONAL

A Cooperativa mantém um processo contínuo de gestão da integridade, fundamentado em princípios éticos e de conformidade. Esse compromisso é sustentado por instrumentos como o Código de Conduta e Ética, o Comitê de Conduta e Ética e o Canal de Conduta. Além disso, são promovidas ações permanentes de educação e sensibilização sobre o tema, voltadas aos diversos públicos com os quais a organização se relaciona.

4.1 RESPONSABILIDADE DA LIDERANÇA

Gestores e líderes têm papel fundamental na promoção da cultura ética.

Devem:

- servir como exemplo de conduta ética;
- disseminar o Código de Conduta e Ética à sua equipe para garantir o seu cumprimento;
- apoiar e proteger colaboradores que reportem condutas inadequadas.

4.2 CANAL DE CONDUTA E ÉTICA

Ao se vivenciar, testemunhar ou tomar conhecimento de conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, acesse o Canal de Conduta e Ética da Unimed Sorocaba e relate o fato ocorrido. Em caso de dúvida, seu superior imediato também poderá orientá-lo.

A Unimed Sorocaba respeita e acolhe a comunicação ou denúncia de indícios ou desvios de conduta feitas de boa-fé, e não admite retaliações ou punições contra qualquer pessoa que faça essa comunicação ou denúncia. Caso seja solicitado pelo reclamante, sua identidade será preservada.

4.3 DENÚNCIAS ANÔNIMAS:

Serão aceitas denúncias anônimas, quando delas se puder extrair informações mínimas que permitam compreender e averiguar os fatos narrados:

- descrição clara do fato;
- local e data do ocorrido;
- nome completo dos envolvidos;
- nome completo das testemunhas;
- se foi um caso isolado ou recorrente e
- se há registros, documentos, imagens
- (anexar provas).



4.4 ACESSO AO CANAL DE CONDUTA E ÉTICA DA UNIMED SOROCABA:

- ◆ **Telefone:** 0800 700 7047 (a ligação é gratuita);
- ◆ **Site:** www.contatoseguro.com.br/unimedsorocaba
- ◆ **Pelo aplicativo:** Contato Seguro
- ◆ **Intranet:** menu Canal de Conduta e Ética
- ◆ **Portal do Cooperado:** menu Canal de Conduta e Ética
- ◆ **Portal da Unimed Sorocaba:** www.unimedsorocaba.coop.br

4.5 PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

A Unimed Sorocaba busca garantir um ambiente seguro para o relato de possíveis violações, respeitando o sigilo e a boa-fé do denunciante.



4.6 COMITÊ DE CONDUTA E ÉTICA

É um órgão essencial para a promoção da integridade, da transparência e da cultura ética na instituição. Constituído por colaboradores e cooperados, o comitê atua de forma colegiada e imparcial na análise de condutas, sendo responsável por orientar, investigar, deliberar e propor medidas disciplinares, sempre que necessário. Sua estrutura é composta por grupos específicos: Coordenação, Investigação,

Deliberação, e Conciliação, que atuam conforme explicitado no seu Regimento Interno (<https://cdn-hotsites.contatoseguro.com.br/hotsites/unimedsorocaba/variables/regimentointerno.pdf>)

4.7 CONCILIAÇÃO COMO MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A Unimed Sorocaba reconhece a conciliação como um instrumento ético e eficaz para a resolução de conflitos. O grupo de Conciliação busca promover soluções consensuais para divergências internas, fortalecendo a cultura de respeito, colaboração e transparência. A conciliação não substitui os canais formais de denúncia, mas complementa as práticas institucionais de integridade e convivência saudável.

4.8. COMISSÕES DE ÉTICA MÉDICA E DE ENFERMAGEM

Além do Comitê de Conduta e Ética, a Unimed Sorocaba conta com Comissões de Ética específicas, como a Comissão de Ética Médica e a Comissão de Ética de Enfermagem. Essas instâncias têm papel fundamental na orientação, prevenção e análise de condutas profissionais.

O Comitê de Conduta e Ética, a partir de manifestações recebidas pelo Canal de Conduta, também poderá encaminhar os casos pertinentes às comissões específicas, respeitando os critérios de confidencialidade e os trâmites institucionais.

5. MEDIDAS DISCIPLINARES

A violação do Código de Conduta e Ética sujeitará o reclamado a procedimento disciplinar, respeitando-se os princípios do contraditório e da ampla defesa. Concluído cada caso, os órgãos administrativos poderão aplicar uma das medidas:

a) absolvição: quando existe prova de que o fato não ocorreu ou de que o reclamado não cometeu qualquer ilegalidade ou desvio de conduta;

b) arquivamento: em caso de inexistência de provas suficientes para demonstrar com segurança a materialidade dos fatos e a culpa do reclamado, sempre observando-se que a dúvida deve favorecer o reclamado;

c) medidas educativas: quando ficarem comprovados os fatos e a participação do reclamado em violações leves. As penas podem ser aplicadas de forma verbal ou escrita, visando conscientizar e orientar quanto às implicações do ato, não gerando registro em prontuário;

d) medidas corretivas: quando ficarem comprovados os fatos e a participação do reclamado em violações de gravidade moderada ou reiteração em condutas leves. A pena é a advertência formal por escrito, visando repreender e censurar a conduta, demonstrando sua gravidade e consequências, passando a integrar o prontuário.



e) medidas punitivas: quando ficarem comprovados os fatos e a participação do reclamado em violações graves, ou reiteração em condutas moderadas. A pena, conforme o caso, pode ser a aplicação de um TAC – Termo de Ajuste de Conduta, a suspensão temporária, a exclusão da cooperativa, a rescisão do contrato do infrator, o descredenciamento do prestador, dentre outras.

Nos casos em que a denúncia, embasada por provas, for de elevada gravidade, colocando em risco pessoas ou a Instituição, poderá ocorrer o afastamento cautelar temporário da atividade do reclamado pela Diretoria Executiva, sem prejuízo do procedimento disciplinar subsequente.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6.1 Art. 299 do Decreto-lei nº 2.848 | Código Penal, de 07 de dezembro de 1940. Art. 299 do Código Penal – Decreto Lei 2848/40 | Jusbrasil. Acesso em agosto de 2025.

6.2 Código de Conduta MB.018 – Unimed Brasil . Código de conduta – Unimed Institucional. Acesso em junho de 2025.

6.3 CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO; INSTITUTO ETHOS. A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção. Disponível em: https://www.legiscompliance.com.br/images/pdf/cgu_ethos_manual_respsocial_empresas.pdf Acesso em agosto de de 2025.

6.4 GUIA DE CONDUTA DO SISTEMA PETROBRAS. Guia-de-Conduta190218.pdf. Acesso em agosto de 2025

6.5 INSTITUTO ETHOS. A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção. Disponível em: https://www.legiscompliance.com.br/images/pdf/cgu_ethos_manual_respsocial_empresas.pdf Acesso em agosto de de 2025

6.6 INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa. Disponível em: Acesso em agosto de 2025.

6.7 Ministério do Trabalho e Emprego, Portal do Trabalho e Emprego, Assédio Moral ou Sexual. Disponível em: http://www3.mte.gov.br/trab_domestico/trab_domestico_assedio.asp Acesso em agosto de 2025.

6.8 O QUE É ASSÉDIO SEXUAL.

<https://www.gov.br/defesa/pt-br/aceso-a-informacao/governanca-e-gestao/integridade/portal-da-integridade-unindo-forcas-em-prol-da-integridade/assedio-sexual-e-crime-voce-sabe-como-identifica-lo-3>. Acesso em agosto de 2025

6.9 PLANO DE INTEGRIDADE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE.

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/plano_integridade_ministerio_saude_2021.pdf. Aceso em 04/01/24

6.10 Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos territórios.

<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/extorsao-x-extorsao-mediante-sequestro-x-sequestro-e-carcere-privado>. Acesso em agosto de 2025.





ANS - nº 34829-5