



CÓDIGO DE CONDUTA



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

Diretoria Executiva
Gestão 2022 - 2026

Vitório Moscon Puntel
Presidente

Elaine de Fatima Nogueira
Vice-Presidente

Isis Rosemeri de Oliveira Lassarote
Diretora

Execução
Gestão de Risco e Compliance

Realização
Unimed Volta Redonda

Projeto gráfico e edição de arte
Comunicação e gestão da marca



Agradecimentos

Diretoria Executiva, Superintendentes, Gestão de Pessoas, Comunicação e Gestão da Marca, Jurídico e todos que contribuíram para a produção deste documento.



Palavra da Diretoria

Ao longo de sua história de mais de 30 anos, a Unimed Volta Redonda evoluiu e cresceu firme no propósito de cuidar da saúde e bem-estar das pessoas, sem perder o foco em sua essência e seus valores. A Cooperativa se transformou em uma referência na região e acredita que o seu compromisso com a integridade e transparência é fundamental para a sustentabilidade do negócio.

Com respeito ao passado e a trajetória que construiu até aqui, a instituição dá mais um passo importante: a criação do Código de Conduta da Unimed Volta Redonda. Ele estabelece direitos e deveres de cada pessoa que integra a Cooperativa, evidenciando ainda o compromisso com a ética e o Jeito Unimed de Cuidar, na condução de todas as relações.

A Unimed Volta Redonda acredita e incentiva a evolução em todos os aspectos, inclusive em seus processos. E, por isso, convida você para a leitura desse material que sustenta e apresenta os nossos valores, sempre pautados no espírito cooperativista.



Vitório Moscon Puntel
Presidente



Elaine de Fatima Nogueira
Vice-Presidente



Isis Rosemeri de Oliveira Lassarote
Diretora

Identidade Corporativa

Propósito:

Cuidar da Saúde e Bem-Estar das Pessoas.

Fundamento:

Gerar Trabalho e Renda para o Cooperado com Sustentabilidade para a Cooperativa.

Jeito Unimed de Cuidar

Gentileza

- Queremos que você se sinta bem vindo;
- Damos a devida importância a sua necessidade.

Respeito

- Agimos com Educação;
- Acolhemos as pessoas como elas são.

Competência

- Oferecemos diferentes meios de atender bem;
- Atuamos de acordo com as prioridades.



Nosso Compromisso

Valores

- Estabelecer relações com Respeito, Comprometimento e Transparência;
- Buscar sempre Inovação e Excelência;
- Ter compromisso Socioambiental;
- Praticar e desenvolver o Cooperativismo;
- Valorizar as relações pessoais e profissionais com o Cooperado;



Nossa Essência

Negócio:

Soluções em saúde e bem-estar.

Missão:

Valorizar a vida promovendo saúde e bem-estar.

Visão:

Transformar a região em um vale da saúde, promovendo o crescimento ágil e sustentável da Cooperativa Unimed Volta Redonda



Nossa Identidade

Princípios Cooperativistas

- Adesão Voluntária e Livre;
- Gestão democrática pelos membros;
- Participação econômica dos membros;
- Autonomia e independência;
- Educação, formação e informação;
- Intercooperação;
- Interesse pela comunidade.

Unimed Volta Redonda

Áreas de suporte para esclarecimentos, dúvidas ou orientações.

Compliance: compliance@unimedvr.com.br
Comitê de Ética: comitedeetica@unimedvr.com.br

Sumário

1 – Princípios Gerais de Conduta	6
a. Direitos humanos	6
b. Discriminação e preconceito	6
c. Cargos de liderança	6
d. Assédio moral e sexual	6
e. Vestuário	7
f. Cuidados com a propriedade intelectual	7
g. Segurança da informação	7
h. Utilização de internet e redes sociais	8
i. Saúde e segurança	9
j. Consumo de álcool e outras drogas	9
k. Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed Volta Redonda	9
l. Registros contábeis	9
m. Lavagem de dinheiro	9
n. Conflito de interesse e relacionamentos pessoais	9
o. Corrupção	10
p. Brindes e favorecimentos	11
q. Doações, contribuições e patrocínios	11
2 – Princípios de relacionamento	12
a. Cooperado	12
b. Gestores e Auditores Médicos	12
c. Colaborador	12
d. Conselheiros	13
e. Clientes	14
f. Relação com os Fornecedores/Prestador de Serviço	14
g. Relação com Governo e Partidos Políticos	15
h. Sindicatos e Associações de Classe	15
i. Mídia	15
j. Concorrentes	16
k. Parceiros Comerciais (Administradoras, Corretoras e Seguradoras)	16
l. Comunidade	16
3 – Sociedade e meio ambiente	17
a. Proteção Ambiental, Saúde e Segurança no Trabalho	17
4 – Gestão do código	18
a. Mecanismo de Compliance	18
b. Violações ao Código de Conduta	18
c. Garantia de anonimato e retaliação	18
d. Termo de Compromisso	18
Termo de compromisso	19
Glossário	20
Referências	22

Princípios Gerais de Conduta



A nossa conduta deve ser sempre Cuidar da Saúde e Bem-Estar das Pessoas, baseada no Jeito Unimed de Cuidar, buscando sempre a excelência na prestação de serviços, de maneira ética e sustentável. Portanto, é dever de todos em relação aos temas a seguir:

a. Direitos humanos

A Unimed Volta Redonda respeita e zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso, 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 Volta Redonda. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional.

c. Cargos de liderança

Tratar com respeito todas as pessoas, independentemente do cargo ou posição hierárquica. Por isso, é importante o líder:

- Avaliar o desempenho de seus colaboradores e aplicar o princípio da meritocracia.
- Comunicar claramente a importância da ética, integridade e incentivar seus colaboradores a usar o Código de Conduta como referência em seu dia a dia, bem como comunicar que as infrações ao código são inaceitáveis e que implicarão em medidas disciplinares, além das consequências legais.
- Estar acessível e disposto ao diálogo franco e construtivo.
- Fornecer instruções precisas (especialmente no cumprimento da lei).
- Liderar sua equipe com franqueza, profissionalismo, educação, respeito e justiça.
- Monitorar o cumprimento das diretrizes da empresa, o cumprimento das leis e dos requisitos desse código.
- Selecionar seus colaboradores pelas suas qualificações e adequabilidade à função.

d. Assédio moral e sexual

Todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno, cujo assédio moral e sexual seja inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, não são toleradas, em hipótese alguma na Unimed Volta Redonda e devem ser formalizadas através do Canal de Ética (site ou telefone) ou a área de Compliance da Unimed Volta Redonda.



e. Vestuário

A Unimed Volta Redonda entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, recomenda-se a utilização do uniforme (de acordo com as áreas definidas pela empresa) e roupas adequadas ao ambiente de trabalho e nos eventos corporativos.

O *casual day é um benefício dado pela Unimed Volta Redonda, com o objetivo de dar liberdade ao colaborador de trabalhar sem a obrigatoriedade do uniforme nas sextas-feiras.

*Áreas administrativas de acordo com a particularidade de cada gerência.

Cargos de gestão, tais como: gerente e superintendente, não possuem a obrigatoriedade de utilização do uniforme.

f. Cuidados com a propriedade intelectual

Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização, são de propriedade da Unimed Volta Redonda, não sendo permitida a divulgação, o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização do gestor responsável.

g. Segurança da Informação

A Unimed Volta Redonda considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratada com responsabilidade e confidencialidade, preservando o caráter confidencial e integridade das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica) considerando inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados nº13.709/2018.

Portanto, são deveres de todos os colaboradores:

- Gerar registros e relatórios com precisão e verdadeiros, seja para fins externos ou internos.
- Manipular dados pessoais somente quando necessário e apenas para propósitos legítimos, claros e predeterminados.
- Manter a confidencialidade no que diz respeito a assuntos empresariais internos, que não tenham se tornado de conhecimento público. Essa obrigação continuará vigorando mesmo depois do término do vínculo empregatício.
- Não fazer registro de imagem ou gravações de vídeo e áudio, que contenham informações da empresa ou que não esteja relacionado aos processos de trabalho para uso pessoal.
- Não usar informações da empresa para fins acadêmicos sem autorização da Diretoria Executiva.
- Não gerar ou transmitir informações que incitem o preconceito racial, a glorificação da violência ou outros atos criminosos ou de conteúdo sexualmente ofensivo.
- Não compartilhar senhas e logins de usuários para acesso a documentos e informações, lembrando que os mesmos são pessoais e intransferíveis.
- Não utilizar senhas com poucos caracteres, que sejam óbvias, ou fáceis. Procurar utilizar caracteres especiais, letras e números.
- Cuidar das senhas utilizadas, evitando anotá-las em lugares visíveis, como etiquetas e afins.
- Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para fins pessoais.

- Seguir a política de segurança da informação (IADM.POL.035) ou normas e procedimentos que abranjam um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed Volta Redonda, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação.
- Utilizar os bens da empresa (ativos, propriedades, equipamentos, softwares, hardwares e outros) exclusivamente para fins profissionais e de interesse da empresa.
- Zelar pela segurança da informação e uso consciente dos dados a sua disposição, de modo a não ferir os direitos empresariais e de cada indivíduo.
- Zelar por documentos físicos que contenham informações confidenciais, formulários, fichas, cadernos e outros.

h. Utilização de internet e redes sociais

Para a Unimed Volta Redonda, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da organização como entidade sólida e confiável. Logo, alguns cuidados são essenciais:

- Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Unimed Volta Redonda, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes da marca, zelando pelo Jeito Unimed de Cuidar, pelo cooperativismo e pela saúde e bem-estar das pessoas.
- 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.
- Compartilhar campanhas e postagens referentes à Unimed Volta Redonda, somente já divulgadas nos perfis oficiais da empresa.
- Colaboradores e médicos não estão autorizados a registrar/publicar imagens ou casos de pacientes. Em caso de exceções, o colaborador ou médico deverá obter autorização prévia do paciente/família e alinhar com a área de Comunicação.
- Caso identifique algo nas redes sociais que seja prejudicial à Unimed Volta Redonda, entre em contato com o setor de Comunicação ou superior imediato.
- Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da Cooperativa, dos colaboradores ou dos clientes/pacientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da área de Comunicação, em casos que possam prejudicar a imagem da empresa. Caso veja algo em redes sociais que seja prejudicial à Unimed Volta Redonda, entre em contato com o setor de Comunicação ou superior imediato.
- 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 as diretrizes da Unimed Volta Redonda.
- Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho.

Em caso de dúvidas ou orientações referentes a utilização das redes sociais, entre em contato com o setor de Comunicação.





i. Saúde e segurança

A Unimed Volta Redonda 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, todos devem se atentar:

- 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.
- Seguir normas e procedimentos requeridos pela Unimed Volta Redonda 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.

j. Consumo de álcool e outras drogas

Não é permitido fumar, utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada conforme definido pela lei penal no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada à Unimed Volta Redonda.

k. Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed Volta Redonda

O cuidado com o patrimônio e os recursos da empresa é exemplo de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pela integridade dos objetos, equipamentos, móveis e imóveis, demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefícios para toda a organização.

l. Registros contábeis

Assegurar que os documentos e os registros contábeis da nossa empresa, criados por si ou sob sua responsabilidade, estejam completos, sejam precisos, reflitam honestamente cada transação ou despesa e sejam gerados no tempo devido e de acordo com as regras e normas contábeis aplicáveis.

m. Lavagem de dinheiro

Lavagem de dinheiro é simular uma operação financeira para justificar valores obtidos por meios ilícitos ou não declarados.

Neste sentido, a Unimed Volta Redonda não aprova nenhuma atividade que possa se caracterizar por lavagem de dinheiro.

n. Conflito de interesse e relacionamentos pessoais

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



- A Unimed Volta Redonda não admite nepotismo e parentes com subordinação direta, conforme Política Institucional de Recrutamento e Seleção (IADM.POL.014).
- Em qualquer processo seletivo, independentemente do nível hierárquico, sempre seguir a política institucional de recrutamento e seleção (IADM.POL.014) da Unimed Volta Redonda.
- Informar ao superior imediato e à área de Desenvolvimento de Pessoas sobre a intenção de assumir um segundo emprego ou possuir grau de parentesco (pai, mãe, filho e irmãos) e cônjuge que assuma função estratégica em concorrente, caracterizando conflito de interesse. (Ex: Ambos ocupando cargos em área estratégica).
- Não aceitar participação em eventos, congressos, treinamentos, cursos e outros com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiário ou fornecedor, exceto quando houver a avaliação e autorização do diretor da área.
- Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Unimed Volta Redonda.
- Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções ou que sejam conflitantes com a atividade realizada na Unimed Volta Redonda.
- Não estabelecer relações comerciais privadas, por meio das quais se obtenha privilégios por ter vínculo com a Unimed Volta Redonda.
- Não receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável.
- Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores.
- Relação de parentesco e vínculo pessoal entre colaboradores e fornecedores/prestadores de serviço é permitida, desde que essa relação seja, obrigatoriamente, declarada para análise da área de Compliance. Esses colaboradores que possuem alguma relação com fornecedores, devem se abster de participar de quaisquer negociações, aprovações ou gestão de fornecedores ou prestadores de serviço, para que não haja qualquer nível de influência e gestão entre os envolvidos.
- Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse da Unimed Volta Redonda.

o. Corrupção

A Unimed Volta Redonda 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 a diretriz:

São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed Volta Redonda 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, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente como a Lei Responsabilização Administrativa e Civil de Pessoas Jurídicas pela Prática de Atos contra a Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, e dá outras providências nº 12.846/13 (Anticorrupção) e outras normas, políticas e procedimentos da Unimed Volta Redonda.



p. Brindes e favorecimentos

Cortêsias de negócios, tais como presentes e brindes, dados ou recebidos de fornecedores, clientes e outros parceiros são práticas comuns no ambiente de negócios sendo utilizados para reconhecer o valor dos relacionamentos. Entretanto, tais cortêsias devem refletir uma situação normal dos negócios e não podem influenciar ou parecer influenciar qualquer decisão comercial. As regras descritas abaixo devem ser seguidas e, em caso de dúvidas, pode-se recorrer à área de Compliance.

- É permitido o recebimento de brindes fornecidos por terceiros desde que sejam objetos promocionais (sem valor comercial).
- Não é permitido o recebimento de brindes de fornecedores ou prestadores de serviços que tenham relação comercial com a Unimed Volta Redonda.
- Presentes em dinheiro ou equivalente a dinheiro como vales são proibidos.
- Brindes e premiações ganhos que representem a organização pertencem à empresa. Neste caso, a Unimed Volta Redonda pode buscar formas para promover uma distribuição justa.
- Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à Unimed Volta Redonda ficam com o recebedor.
- Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed Volta Redonda devem ser comunicados ao superintendente da área, para que dê o tratamento e a destinação adequada.
- Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do diretor da área, desde que tenham sido oferecidos à Unimed Volta Redonda em caráter institucional, sem destinatário exclusivo.
- Descontos em serviços sejam revertidos à Unimed Volta Redonda e não incorporados pelo recebedor.

q. Doações, contribuições e patrocínios

Uma doação só será permitida se for transparente, dedutível de tributos e, a qualquer momento, ser possível justificar a sua razão e o seu destino.

Desta forma, é importante se atentar para as seguintes orientações:

- Não serão autorizadas doações a pessoas físicas, organizações que representem risco à reputação de nossa empresa, partidos políticos, candidatos a cargos públicos, instituições religiosas e qualquer instituição que represente risco de aplicação indevida do recurso doado, por meio de depósitos em contas particulares.
- Todas as contribuições sob a forma de patrocínio têm de ser transparentes, basear-se numa formalização por escrito, possuir uma finalidade de negócio legal e ser adequada à compensação oferecida.
- Qualquer doação ou patrocínio fornecido em nome da Unimed Volta Redonda, deverá ser autorizada pelo diretor da área.
- Não é permitido prometer, oferecer ou prestar contribuições com a finalidade de garantir benefícios competitivos injustificados e não podem ser prestadas contribuições para eventos organizados por pessoas ou organizações com objetivos incompatíveis com os nossos princípios e valores e/ou que possam prejudicar a reputação de nossa empresa.



Princípios de Relacionamento

Os públicos de interesse da Unimed Volta Redonda 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. Cooperado

Os cooperados são fundamentais para a sustentabilidade do negócio Unimed Volta Redonda, tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão da Cooperativa. Além do código de conduta, são regidos pelo Código de Ética Médica, pelas resoluções dos Conselhos Federal e Regional de Medicina, pelo Estatuto e Regimentos da Unimed Volta Redonda.

São deveres dos cooperados:

- Alinhar seus interesses aos princípios da Cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho.
- Participar dos processos de tomada de decisão da Cooperativa, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação oficial da Unimed Volta Redonda.
- Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento praticando o Jeito Unimed de Cuidar.

b. Gestores e auditores médicos

Médicos cooperados que atuam nas funções de coordenador, auditor, gerente ou em outra função de gestão, possuem um papel fundamental na Cooperativa, pois estão à frente de atividades administrativas buscando sempre a melhoria contínua dos processos, alinhados a saúde e bem-estar das pessoas.

É papel do coordenador, auditor e gerente médico:

- Trabalhar alinhado com as diretrizes da Unimed Volta Redonda.
- Trabalhar com transparência, eficiência e praticar sempre o Jeito Unimed de Cuidar.
- Reportar sempre ao gestor imediato situações propícias de condutas inadequadas.
- Contribuir para um ambiente de trabalho harmonioso e mediar conflitos quando necessário.

c. Colaborador

A Unimed Volta Redonda 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 tem um 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:

- Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de ética, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed Volta Redonda.
- Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático.
- Estimular o Jeito Unimed de Cuidar, trabalhando com gentileza, respeito e competência.
- Reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição.
- Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Unimed Volta Redonda.

d. Conselheiros

Os Conselhos são compostos por cooperados eleitos para exercerem funções administrativas nos Conselhos Administrativo, Fiscal e Técnico. 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 demais cooperados.

Com papel significativo nos trabalhos da Cooperativa, os conselheiros devem utilizar além do Estatuto Social e Regimento Interno, 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.

Cooperados que atuam em cargo de gestão na Cooperativa, podem se candidatar a qualquer Conselho, desde que se enquadre as exigências do cargo.

São deveres dos conselheiros:

- Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação.
- 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.
- Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Unimed Volta Redonda.
- Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Unimed Volta Redonda.
- Não deve exercer sua autoridade em benefício próprio ou de terceiros, direta ou indiretamente.
- Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular.
- Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente.
- Não receber vantagens indevidas ou fazer uso do abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica.
- Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção no desempenho de suas funções.
- Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos.
- 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 Volta Redonda que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública.

- Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Volta Redonda.
- Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética.
- Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas (cooperados, colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e comunidade) da Unimed Volta Redonda divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos.
- Zelar pelos propósitos da Unimed Volta Redonda, administrando conflitos de interesse.
- Agir de acordo com o princípio da equidade, não legislando em causa própria ou utilizando de informações privilegiada sem benefício próprio durante o exercício do cargo.

e. Clientes

A Unimed Volta Redonda tem o compromisso de entregar aos seus clientes soluções inovadoras de saúde e bem-estar, estimulando o autocuidado e assegurando a excelência na prestação de serviços pautada no Jeito Unimed de Cuidar. Neste sentido, é dever de todos:

- Atender os clientes com respeito, gentileza e competência.
- Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes.
- Buscar as soluções simples, ágeis e eficientes para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme as diretrizes da Unimed Volta Redonda.
- Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos pré-estabelecidos.
- Realizar o atendimento de forma eficiente, respeitando a legislação vigente.
- 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.
- Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes.

f. Relação com os fornecedores/prestadores de serviço

Esperamos que nossos fornecedores atuem de acordo com os princípios delineados a seguir e os nossos colaboradores auxiliem no seu monitoramento.

- Zelar pela qualidade do produto ou serviço, bem como pela humanização do atendimento praticando o Jeito Unimed de Cuidar.
- Contribuir para um ambiente saudável, mantendo um relacionamento respeitoso com todos os públicos.
- Agir de acordo com as normas locais e internacionais aplicáveis relativas à proteção ambiental.
- Assumir responsabilidade pela saúde e a segurança dos seus colaboradores.
- Cumprir todas as leis aplicáveis.
- Engajar-se na implementação de mecanismos de combate à corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, cartel e outras ilicitudes à administração pública.
- Proibir atos de corrupção.
- Proibir o trabalho escravo e o trabalho infantil.
- Respeitar os direitos humanos básicos dos colaboradores.
- Promover, dentro de sua cadeia de fornecedores, os princípios estabelecidos neste código.
- A Unimed Volta Redonda não permite o recebimento de brindes de fornecedores ou prestadores de serviços que tenham relação comercial com a empresa.

g. Relação com governo e partidos políticos

Contatos com o governo em nome da empresa serão coordenados exclusivamente pela Diretoria.

São deveres da gestão e dos colaboradores:

- Estabelecer relacionamento com autoridades, políticos e agentes públicos pautado pela ética, profissionalismo e transparência, reportando imediatamente à Unimed Volta Redonda qualquer forma de pressão, oferta ou solicitação por parte de agente público contrária a estes princípios.
- Não oferecer brindes, presentes ou qualquer espécie de vantagem financeira ou não, a qualquer agente público ou político, às pessoas a eles relacionadas, em contrapartida à benefícios particulares ou para a Unimed Volta Redonda.
- Não utilizar interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular interesses ou a identidade de quem vier a se beneficiar de eventuais atos ilícitos praticados.
- Respeitar a legislação aplicável e os princípios éticos deste código nas relações estabelecidas com órgãos públicos em geral.
- Representar a Unimed Volta Redonda em contratos e licitações com o Poder Público somente mediante autorização da Diretoria Executiva.
- É proibido acordos ou combinações prévias com concorrentes, que tenham por objetivo fraudar o caráter competitivo do procedimento de licitação estabelecido pela Lei 8.666/93 e demais normas aplicáveis.
- É proibido dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos ou intervir em sua atuação.
- É proibido fraudar a realização de qualquer licitação ou contrato decorrente, incluindo práticas que tenham por objetivo afastar concorrentes de forma ilícita, inclusive pelo oferecimento de qualquer espécie de vantagem.

h. Sindicatos e Associações de Classe

São deveres da Unimed Volta Redonda em relação a Sindicatos e Associações de Classe:

- 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.
- Reconhecer a legitimidade de Sindicatos e Associações de Classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem.
- Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes à obrigatoriedade de contribuições com os Sindicatos e as Associações de Classe.

i. Mídia

Em relação a mídia envolvendo o nome da Unimed Volta Redonda é imprescindível seguir as seguintes orientações:

- Sempre delegar a comunicação da Unimed Volta Redonda aos profissionais da área de Comunicação, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da Cooperativa se apresente de forma unificada e zelando pela reputação do Sistema Unimed.
- Somente a Diretoria Executiva está autorizada a conceder declarações e entrevistas, bem

como receber profissionais de mídia, por se tratar dos porta-vozes da empresa. Em casos específicos ou de natureza muito técnica, o cooperado (a) Diretor Técnico de uma Unidade de Negócio pertencente ao grupo Unimed, poderá ser acionado para declarações e/ou entrevistas. Esse tipo de situação será alinhado previamente entre equipe de Comunicação e Diretoria Executiva da Unimed Volta Redonda.

- Em caso de entrevistas agendadas diretamente com entrevistado, o que não é recomendável, a equipe de Comunicação deve ser avisada com antecedência, seja diretor ou gestor. Dessa forma, a equipe poderá ajudar na condução e acompanhar.

j. Concorrentes

Em relação aos concorrentes da Unimed Volta Redonda é importante:

- Não estabelecer acordos com concorrentes no sentido de não competir, restringir negócios com fornecedores, apresentar ofertas fictícias no âmbito de propostas ou repartir clientes, mercados, territórios ou programas de produção.
- Não obter e não usar informações confidenciais de concorrentes.
- Não se relacionar com concorrentes, objetivando acordos quanto a preços, capacidades de produção, repartição de mercado, territórios de venda ou programas de produção e atitudes que elimine a competição sadia.
- Zelar pela concorrência leal e não se engajar em atividades ou negócios lesivos ao consumidor, à administração pública ou sociedade.

k. Parceiros comerciais (Administradoras, Corretoras e Seguradoras)

- Adicionalmente aos requisitos relativos a fornecedores, os colaboradores da Unimed Volta Redonda devem:
- Acompanhar as atividades dos parceiros, de modo a assegurar que cumpram os princípios de ética e integridade.
- Assegurar que os parceiros entendam os princípios de nossa empresa e se alinhem a eles.
- Avaliar as qualificações e a reputação desses terceiros antes da contratação (por meio de due diligence).
- Não utilizar os parceiros, em nenhuma circunstância, para a realização de qualquer atividade ilícita ou que contrarie os requisitos desse Código de Conduta.

l. Comunidade

Em relação a comunidade a Unimed Volta Redonda preza em:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio Unimed Volta Redonda.
- Participar de ações e debates, com a comunidade, que tenham como objetivo principal o bem comum e o desenvolvimento local.
- Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Unimed Volta Redonda estiver inserida.



A Unimed Volta Redonda desde seu fundamento cooperativista, 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 preza e valoriza a responsabilidade socioambiental.

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Valorizar a cultura e o progresso da sociedade.

a. Proteção Ambiental, Saúde e Segurança no Trabalho

Para a Unimed Volta Redonda é importante:

- Contribuir para a proteção do meio-ambiente e a preservação de seus recursos.
- Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações na Unimed Volta Redonda que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.
- Estar constantemente atento à segurança do trabalho e saúde ocupacional, tanto para benefício próprio quanto de seus colegas.
- Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva da Unimed Volta Redonda, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação.
- Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pela Unimed Volta Redonda, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto.
- 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.



Gestão do Código

a. Mecanismo de Compliance

O nosso mecanismo de Compliance está estabelecido com o propósito de contribuir no atendimento das diretrizes desse Código de Conduta. Portanto, é dever de todas as partes interessadas, apoiá-lo e engajar-se nas atividades, processos e controles desse sistema, a fim de mantê-lo efetivo constantemente. Se convidado a contribuir, deve dispor a fazê-lo, com ênfase nas investigações e auditorias internas.

Em especial, enfatiza-se a proibição de conceder ou oferecer propina, suborno, pagamento de facilitação e qualquer outro benefício que se configure em vantagem indevida, seja diretamente ou por meio de terceiros. Também é proibida qualquer tipo de fraude, divulgação de informações falsas, formação de cartel e engajamento em atividades ilícitas, tais como, lavagem de dinheiro, concorrência desleal e descumprimento das leis e códigos vigentes.

Casos sensíveis são tratados com confidencialidade e retaliação de qualquer natureza é proibida. Apenas as pessoas que, obrigatoriamente, precisam saber da informação devem acessá-las. Para as denúncias, adota-se sempre o princípio de ser o conteúdo importante e não a fonte.

b. Violações ao Código de Conduta

As infrações a este Código estarão sujeitas a medidas disciplinares e/ou penalidades com base na legislação aplicável.

Cabe a cada cooperado, conselheiro, colaborador ou qualquer parte interessada, registrar formalmente no Canal de Ética ou comunicar ao seu gestor imediato (gerente, supervisor ou coordenador), sempre que tomar conhecimento de uma possível violação aos termos deste Código.

Toda denúncia recebida será tratada com confidencialidade e sigilo, com exceção daquelas onde há a obrigação legal de informar às autoridades governamentais.

A denúncia poderá ser feita das seguintes maneiras:

- Pelo telefone direto: 0800 800 8101
- Pelo site: www.contatoseguro.com.br/unimedvr

c. Garantia de anonimato e retaliação

A Unimed Volta Redonda preza pelo anonimato ao reportar as irregularidades, assim como a confidencialidade e proibição de retaliação aqueles que se identificam.

Assegura-se também a transparência do processo através de acompanhamento do andamento da evolução no relato do Canal de Ética.

Todos os envolvidos terão seus direitos preservados.

d. Termo de Compromisso

Todos as partes interessadas da Unimed Volta Redonda (cooperados, colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e comunidade) são responsáveis por conhecer, aceitar, respeitar e divulgar as informações deste Código de Conduta, além de zelar pelo estrito cumprimento de suas disposições. Também deverão permanecer atentos na prevenção e detecção de infrações a este Código, comunicando qualquer violação à empresa.

Termo de **Compromisso**



Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta da Unimed Volta Redonda, 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 no caso de dúvida ou conhecimento de violações a este Código e à Lei 12.846/13 (Lei Anticorrupção), informarei imediatamente a área de Compliance, diretamente ou por meio dos canais disponíveis.

Nome completo

Data

Assinatura



Glossário



Assédio moral

É toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude e outros) que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. As condutas mais comuns, dentre outras, são: agressão física ou verbal, quando estão sós o (a) assediador (a) e a vítima; ameaças; atribuir erros imaginários ao (à) trabalhador (a); dificultar o trabalho; exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes; fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto ao (à) trabalhador (a) em público; ignorar a presença do (a) trabalhador (a) ou não cumprimentá-lo (a) ou, ainda, não lhe dirigir a palavra na frente dos outros, deliberadamente; impor horários injustificados; instruções confusas e imprecisas ao (à) trabalhador (a); insultos; isolamento; restrição ao uso de sanitários; retirar-lhe, injustificadamente, os instrumentos de trabalho; revista vexatória e sobrecarga de tarefas.

Assédio sexual

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

Cargos de liderança

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

Cooperados eleitos que compõem os conselhos de Administração, Técnico ou Fiscal.



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 ética, canal de ética, 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.

Mídia

Todos os meios ou veículos de comunicação utilizados para divulgar informação por meio de imagens, textos, sons, outdoors, jornais, revistas, televisão, rádio, cinema, CDs 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 e/ou seguros para Pessoas Físicas ou Jurídicas.

Propina

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

Suborno

Prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, colaborador 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



BRASIL. Decreto-lei nº 12.846/13 de 01 de agosto de 2013. Responsabilização Administrativa e Civil de Pessoas Jurídicas pela Prática de Atos contra a Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm>. Acesso em 11 de novembro de 2020.

BRASIL. Decreto-lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em 11 de novembro de 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa. 5.ed. São Paulo, SP: IBGC, 2015. 108 p. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4382648/mod_resource/content/1/Livro_Codigo_Melhores_Praticas_GC.pdf>. Acesso em 11 de novembro de 2020.

UNIMED BELO HORIZONTE. Código de Conduta. Disponível em: https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/corp/unimedbh/governanca/codigo_de_conduta#!/#main-container Acesso em 26 de novembro de 2020.

UNIMED DO BRASIL. Código de Conduta. Disponível em: <<https://www.unimed.coop.br/home/sistema-unimed/sustentabilidade/codigo-de-conduta>> Acesso em 26 de novembro de 2020.



CÓDIGO DE CONDUTA

