



CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA INSTITUCIONAL

REFERÊNCIA N°: SED-MAN-ADM-001

ESTABELECIDO EM: 08/02/2022

VÁLIDO ATÉ: 08/02/2024

Nº REVISÃO: "1"

Referência nº: SED-MAN-ADM-001

Estabelecido em: 08/02/2022

Válido até: 08/02/2024

Nº Revisão: “1”

MENSAGEM DA DIRETORIA



Dr^a. Maura Ap. da Silva
Diretora Presidente



Dr. Roberto Rezende Machado
Diretor Financeiro



Dr. José Renato C. Schmidt
Diretor Administrativo

Estamos lançando a edição revisada do Código de Conduta e Ética Institucional. Por meio dele, estabelecemos parâmetros de condutas pessoais, no local de trabalho, nas relações comerciais, com relação a públicos de relacionamento externos, à sustentabilidade e à gestão da ética.

Aqui está uma ferramenta para nos ajudar a ser ainda melhores. Façamos, então, uso dela!

Que cada um de nós se comprometa, cada vez mais, com a disseminação dos valores e dos princípios de conduta que trazemos neste documento. Que sejamos ainda mais éticos, solidários e colaborativos.

A QUEM SE APLICA

Este Código se aplica a todos os públicos que se relacionam com a Unimed Pindamonhangaba e seus recursos próprios: médicos cooperados, integrantes do corpo clínico, clientes, colaboradores (empregados, terceiros, estagiários, office-boys/girls e aprendizes), parceiros comerciais, prestadores de serviços, contratados e fornecedores.

Seu objetivo é orientar o comportamento esperado dos profissionais em todos os negócios e unidades, assim como, orientar o relacionamento com as partes e sociedade.

Os princípios aqui descritos servem como diretrizes para as políticas e as normas internas da Unimed Pindamonhangaba, somando-se ao Estatuto Social e ao Regimento Interno da Cooperativa, às leis que regem nossas atividades e aos preceitos éticos das diversas profissões.

Todo evento e/ou relato sobre condutas indevidas, descumprimento do Código de Conduta Ética Institucional, leis vigentes ou suspeita de descumprimento deve ser manifestado por meio do Canal de Denúncias – www.unimedpinda.com.br/denuncias, telefone: 0800-740-4781 (canal exclusivo para essa finalidade) e Caixa Postal 15100 : AGF Passeio – Rua das Marrecas, 48A, Rio de Janeiro/RJ – CEP 20031-971.

PERFIL DA COOPERATIVA

A Unimed Pindamonhangaba foi fundada em 14 de março de 1976, por um grupo de médicos do município que encontraram no cooperativismo uma alternativa para os serviços médicos prestados à população.

Crescendo junto com sua comunidade, a Unimed possui mais de 150 (cento e cinquenta) médicos cooperados, cobrindo diversas especialidades, na sua área de abrangência, que compreende cerca de 3 municípios: Pindamonhangaba, Roseira e Lagoinha.

Atualmente, a Unimed Pindamonhangaba conta com uma equipe qualificada de funcionários que prestam atendimento de alto padrão em suas unidades: Sede Administrativa, Laboratório de Análises Clínicas e Postos de Coleta, Ambulatório de Especialidades Médicas, Oncologia, Farmácia, Medicina Preventiva, Atenção Primária à Saúde, Saúde Ocupacional, Comercial e Hospital 10 de Julho, que possui Pronto Atendimento 24 horas e Centro de Diagnóstico por Imagem, contando também, com diversos serviços com Tecnologia Avançada e com suporte do Hospital Albert Einstein via Telemedicina.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

A Identidade Organizacional é a declaração de propósitos de uma Organização. Representa o conjunto de valores e princípios que orientam as ações do dia-a-dia.

MISSÃO

Cuidar das pessoas

VISÃO

Ser referência regional em saúde.

VALORES

Ética | Qualidade | Cooperativismo

POLÍTICA DA QUALIDADE

Garantir a satisfação do cliente pelo desenvolvimento permanente de nossos serviços.



MISSÃO

Oferecer os melhores resultados de assistência à saúde.



VISÃO

Ser referência regional de qualidade em serviços de saúde.

VALORES

Ética | Qualidade | Segurança do Paciente | Humanização e Evolução Tecnológica

POLÍTICA DA QUALIDADE

Garantir a excelência dos processos e serviços através da melhoria contínua.

SUMÁRIO

Introdução

Nossas condutas pessoais

Cooperados
Conselheiros e dirigentes
Colaboradores
Médicos Contratados e Credenciados

Nossas condutas no local de trabalho

Direitos humanos
Discriminação e preconceito
Segurança da informação
Cuidados com a propriedade intelectual
Utilização de internet e redes sociais
Cuidados com a marca Unimed Pindamonhangaba
Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados na Unimed Pindamonhangaba
Relacionamentos pessoais
Assédio moral
Assédio sexual
Vestuário
Saúde e segurança
Consumo de álcool e outras drogas

Nossas condutas nas relações comerciais

Conflito de interesse
Corrupção
Brindes e favorecimentos

Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos

Clientes
Fornecedores de serviços administrativos
Fornecedores de serviços de saúde
Governo
Sindicatos e associações de classe
Mídia
Concorrentes
Parceiros comerciais
Comunidade
Meio ambiente

Nossas condutas em relação à sustentabilidade

Gestão da ética

Canal de Denúncias

Garantia de anonimato e não retaliação

Penalidades e ações disciplinares

Administração do Código de Conduta e Ética Institucional

Coordenação Permanente do Código de Conduta e Ética Institucional
Comissão Gestora do Código de Conduta e Ética Institucional

Validação e aprovação pelo Conselho de Administração

Termo de aceite e compromisso

Glossário

Referências

Compromissos

INTRODUÇÃO

Princípios do cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. A Unimed Pindamonhangaba é uma Cooperativa de Trabalho Médico, portanto 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

Sobre o Código de Conduta da Unimed Pindamonhangaba

O que é?

O Código de Conduta da Unimed Pindamonhangaba 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 se torna um colaborador da Unimed Pindamonhangaba e por isso deve assumir tal responsabilidade.

A quem se aplica?

Esse documento deve servir como norteador das condutas profissional e pessoal a serem seguidas por todos que trabalham na Unimed Pindamonhangaba e em seus serviços agregados como Farmácia Comercial, Laboratório, Medicina Preventiva, Atenção Primária à Saúde, Centro de Especialidades Médicas, Saúde Ocupacional Unimed, Operadora e Hospital 10 de Julho. Esse documento deve ser divulgado a todos os envolvidos, e a Diretoria Executiva deve zelar pelo seu cumprimento.

Objetivos do Código de Conduta da Unimed Pindamonhangaba

O Código tem como objetivo o alinhamento de conduta, agregando valor aos serviços que prestamos e apoiando o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes. Espera-se que, após a divulgação deste guia orientador, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas. Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato que poderá orientá-lo ou buscar respostas com outros profissionais da Unimed.

Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta

A compreensão de que devemos cumprir as leis vigentes no País pode nos parecer óbvio, mas 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 o conhecimento deste documento, passa a ser de responsabilidade individual. Violar este Código e suas políticas internas decorrentes pode não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer a reputação da Unimed Pindamonhangaba. 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 Operadora. Conforme mencionado, seu superior imediato também pode orientá-lo nesse caso. Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código torna-se uma conduta inaceitável.

2. NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS

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

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

2.1 Cooperados

Como alicerces da Unimed Pindamonhangaba, os cooperados são fundamentais para a sustentabilidade do negócio, tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão dele.

São deveres dos cooperados:

1. Auxiliar nos processos de tomada de decisão, apresentando à Diretoria ideias e sugestões, sempre com base em orientações e informações claras e confiáveis;
2. Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e justa remuneração;
3. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos seus pacientes, bem como pela humanização do atendimento;
4. Praticar os atos indispensáveis à consecução dos serviços e objetivos da Unimed Pindamonhangaba, sempre zelando pela saúde e bem estar dos pacientes;
5. Zelar pelo patrimônio moral, material e financeiro da Unimed Pindamonhangaba, respondendo financeiramente por qualquer prejuízo comprovado que tenha causado direta ou indiretamente a Cooperativa;
6. Abster-se de praticar atos lesivos aos objetivos, interesses ou propósitos da Unimed Pindamonhangaba;
7. Acatar as decisões da Diretoria da Unimed Pindamonhangaba, da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração da Unimed de Pindamonhangaba.

2.2 Diretoria

Com papel significativo nos trabalhos da Unimed Pindamonhangaba, a Diretoria deve utilizar este Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especialista e transparente frente a todos os colaboradores. Devem atuar de modo respeitoso, sem abrir mão de buscar sempre a verdade e a melhor forma para promover uma excelente gestão. Seu trabalho tem reflexos desde o planejamento estratégico até o dia a dia dentro da Cooperativa.

São deveres da diretoria:

1. Zelar para que todos sigam elevados padrões de conduta ética;
2. Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Cooperativa;
3. Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Unimed Pindamonhangaba;
4. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Cooperativa;
5. Zelar pelos propósitos da instituição, administrando conflitos de interesse;
6. 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;
7. Não desviar colaboradores para funções ou atividades de interesse particular;
8. 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 Pindamonhangaba que tenha conhecimento, devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública;
9. Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar os colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente;
10. Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;
11. Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed Pindamonhangaba, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos;
12. Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com todos os colaboradores, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação;
13. Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
14. Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções.

2.3 Colaboradores

A Unimed Pindamonhangaba 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 canal de denúncias, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos da Operadora;
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 Operadora;
8. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.

2.4 Médicos Contratados e Credenciados

Ao lado dos cooperados são fundamentais no exercício da atividade e na prestação dos serviços dos recursos próprios.

São deveres dos médicos contratados e credenciados:

1. Cumprir as disposições legais, regimentares e as normas regulamentadoras emanadas pela Diretoria da Unimed Pindamonhangaba e pelos órgãos sociais da Unimed de Pindamonhangaba, além de observar fielmente o Código de Ética Médica;
2. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos seus pacientes, bem como pela humanização do atendimento;
4. Praticar os atos indispensáveis à consecução dos serviços e objetivos da Unimed Pindamonhangaba, sempre zelando pela saúde e bem estar dos pacientes;
5. Zelar pelo patrimônio moral, material e financeiro da Unimed Pindamonhangaba, respondendo financeiramente por qualquer prejuízo comprovado que tenha causado direta ou indiretamente a Operadora;
6. Abster-se de praticar atos lesivos aos objetivos, interesses ou propósitos da Unimed Pindamonhangaba;
7. Comparecer aos plantões nos horários preestabelecidos, não podendo jamais abandoná-los sem a presença de um médico substituto;
8. Atender o paciente com zelo, paciência, esclarecendo suas dúvidas e compreendendo suas expectativas.

3. 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, é dever de todos em relação aos temas a seguir:

3.1 Direitos humanos

A Unimed Pindamonhangaba 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.

3.2 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 Pindamonhangaba. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão, 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 Operadora de forma respeitosa e igualitária.

3.3 Segurança da informação

A Unimed Pindamonhangaba considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, devemos:

1. Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);
2. Manter as informações na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização, a menos que isso seja liberado por áreas ou pessoas autorizadas a fazê-lo;
3. Manter sigilo profissional: ter cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam os serviços. Esse cuidado deve ser tomado em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos;
4. Obter autorização prévia do superior imediato ou área responsável para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed Pindamonhangaba;
5. Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Pindamonhangaba ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam somente com a autorização e/ou acompanhamento da área responsável pelo assunto e/ou pela área de Comunicação. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Unimed Pindamonhangaba é de propriedade exclusiva da instituição;

6. Seguir a política de segurança da informação e privacidade, ou normas e procedimentos que abranjam um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed Pindamonhangaba, 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), Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

7. Comunicar ao superior imediato ou área responsável todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização para que a empresa possa tomar as devidas providências;

8. Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização;

9. Reportar o mais rápido possível ao departamento de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados.

10. Manter o compromisso empresarial responsável, se adequando a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

11. Valorizar e respeitar a privacidade dos seus pacientes, titulares dos dados, e garantir a confidencialidade e a segurança de todos os seus Dados Pessoais durante os serviços prestados e o cuidado voltado para sua saúde, seja no ambiente digital ou em nossa unidade física para assegurar e proteger os seus dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas pertinentes.

12. Responsabilizar-se pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações accidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709/2018, o Controlador comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

3.4 Cuidados com a propriedade intelectual

Textos, relatórios, pareceres, softwares, dentre quaisquer outros materiais desenvolvidos no âmbito da organização, são de propriedade exclusiva da Unimed Pindamonhangaba, não sendo permitido o uso individual ou cessão do referido material a terceiros sem autorização formal dos administradores da Operadora.

3.5 Utilização de internet e redes sociais

Para a Unimed Pindamonhangaba, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da instituição 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 Pindamonhangaba, em casos que possam prejudicar a imagem da instituição. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à empresa, envie e-mail para o setor de Comunicação: marketing@unimedpinda.com.br;
2. Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Unimed Pindamonhangaba, 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 instituição;
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 a Unimed Pindamonhangaba somente já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa, sendo vedada.
7. Não é permitido utilizar o nome da Unimed ou seus recursos próprios em trabalhos acadêmicos e/ou profissionais, sem a permissão por escrito da Diretoria Executiva.

3.6 Cuidados com a marca Unimed Pindamonhangaba

A marca Unimed Pindamonhangaba possui uma identidade sólida. Ela transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo e, por isso, cada profissional vinculado à Operadora deve zelar por ela.

Isto significa que a percepção das pessoas acerca da marca Unimed Pindamonhangaba pode ser influenciada pela postura de cada profissional que trabalha na instituição. Por esta razão, faz-se necessário seguir as diretrizes que asseguram o fortalecimento deste ativo.

3.7 Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados na Unimed Pindamonhangaba

O cuidado com o patrimônio e os recursos da instituição 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 Pindamonhangaba;
2. Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Operadora. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações;
3. Submeter à avaliação da Unimed Pindamonhangaba questões relativas à doação, à venda e à cessão de uso de imóveis. Os cooperados devem considerar questões socioambientais para esse processo;
4. Utilizar os meios de comunicação da organização – internet, e-mail e telefone – para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolera-se a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho;
5. Não retirar dos departamentos ou unidades quaisquer materiais ou objetos e insumos, sendo isto caracterizado como furto/roubo.

3.8 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 instituição;
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 Operadora.

3.9 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 Pindamonhangaba.

3.10 Assédio sexual

Todos devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua posição na cooperativa ou no hospital. Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos. É dever de todos que, em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa desta situação seja definida, por meio da formalização junto ao canal de denúncias e de gestão da ética da instituição.

3.11 Vestuário

A Unimed Pindamonhangaba entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho, de acordo com as diretrizes da Unimed Pindamonhangaba e as recomendações de cada entidade de classe profissional.

3.12 Saúde e segurança

A Unimed Pindamonhangaba 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 Pindamonhangaba 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. 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 canal de denúncias.

3.13 Consumo de álcool e outras drogas

A Unimed Pindamonhangaba 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, no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada a Unimed Pindamonhangaba, utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada, conforme definido em lei ou relacionado em listas atualizadas periodicamente pelo Poder Executivo da União.

4. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

4.1 Conflito de interesse

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

1. Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante a Unimed Pindamonhangaba;
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 Pindamonhangaba;
5. Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de recrutamento da instituição;
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 Pindamonhangaba;
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. A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços nas instalações ou ambientes da Unimed Pindamonhangaba somente será permitida se estiver de acordo com a política local.

4.2 Corrupção

A Unimed Pindamonhangaba deve combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, lavagem de dinheiro, concorrência ou prática comercial desleal, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras formas ilícitas ou inadequadas para a realização de negócios ou obtenção de qualquer benefício.

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 Pindamonhangaba 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;
3. É vedada qualquer conduta que possa ser vista ou interpretada como infringente às Normas Anticorrupção, abrangendo todas as leis, regulamentos, instruções, atos e resoluções, nacionais ou internacionais, que proíbem a prática de atos de corrupção, suborno, extorsão, propina, lavagem de dinheiro, concorrência ou prática comercial desleal, entre outros que visem à obtenção de vantagens ilícitas ou indevidas;
4. É dever de qualquer um informar seu superior hierárquico e/ou a Diretoria da Unimed Pindamonhangaba sempre que tomar conhecimento de algum ato que possa ser caracterizado como corrupção, suborno, extorsão, propina, lavagem de dinheiro, concorrência ou prática comercial desleal ou qualquer outro ato ilícito ou inadequado.

4.3 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 Operadora e do hospital) desde que:

1. Sejam de caráter simbólico;
2. Não ultrapassem o valor de 1/10 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 a Unimed Pindamonhangaba e não incorporados pelo recebedor;

5. Convite ou inscrição para participação em conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed Pindamonhangaba sejam comunicados através do preenchimento de solicitação de treinamento 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 a Unimed Pindamonhangaba em caráter institucional, sem destinatário exclusivo;
7. Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertençam a Unimed Pindamonhangaba. Neste caso, a instituição pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático ou mediante a critério definido pela Diretoria Executiva;
8. Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados a Unimed Pindamonhangaba fiquem com o recebedor;
9. Seja estimulada a forma generalizada de distribuição de brindes ou presentes por beneficiários, fornecedores ou parceiros, sem que se destine exclusivamente a uma única pessoa.

5. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO EXTERNOS

Os públicos de interesse da Unimed Pindamonhangaba são todos aqueles que afetam ou são afetados pela instituição. 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:

5.1 Clientes

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 e nos serviços prestados;
5. Garantir a entrega dos serviços com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;
6. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
7. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;
8. Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes;
9. Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Unimed Pindamonhangaba.

5.2 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 Pindamonhangaba. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como Política de Compras e Código de Conduta - 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 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).

5.3 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 Pindamonhangaba, por meio de processos objetivos e transparentes;
2. Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral;
3. Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed Pindamonhangaba, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens;
4. Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos;
5. Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde;
6. Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais;
7. Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos;
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.

5.4 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. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da Unimed Pindamonhangaba, expondo as opiniões de forma clara e objetiva;
3. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente;
4. Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

5.5 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 filiarem;
3. Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes à obrigatoriedade de contribuições com os sindicatos e as associações de classe.

5.6 Mídia

1. Delegar a comunicação da Unimed Pindamonhangaba aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia, cuidando para que a imagem da instituição se apresente de forma unificada e zelando pela reputação da instituição;
2. Somente conceder declarações e entrevistas, bem como receber profissionais de mídia, caso seja um dirigente ou colaborador porta-voz da Unimed Pindamonhangaba devidamente preparado.

5.7 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 serviços;
2. Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem;

3. Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed Pindamonhangaba 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.

5.8 Parceiros comerciais

1. Efetivar a parceria considerando uma política de preço justo, que seja compatível com a qualidade e a quantidade de serviços negociados. Valorizar vínculos de negócios em que sejam considerados o equilíbrio, a transparência, a discrição e a imparcialidade nas negociações (relação ganha-ganha);
2. Buscar parceiros comprometidos com o aprimoramento de seus processos de governança, sustentabilidade econômica e desenvolvimento social;
3. Não atuar como funcionário, executivo ou consultor de parceiros comerciais, os colaboradores e demais pessoas de cargos com vínculo direto;
4. Informar sobre a política e as restrições do uso da marca Unimed Pindamonhangaba ao negociar com parceiros comerciais;
5. Manter relacionamento cordial e utilizar meios de comunicação de forma responsável com parceiros comerciais, não expondo negativamente a imagem da Unimed Pindamonhangaba.

5.9 Comunidade

1. Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes a Unimed Pindamonhangaba;
3. Participar de ações e debates com a comunidade, que tenham como objetivo principal o bem comum e o desenvolvimento local.
- .

5.10 Meio ambiente

1. Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pela Unimed Pindamonhangaba, 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 da Unimed Pindamonhangaba, 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 que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.

6. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE

A Unimed Pindamonhangaba 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 instituição preza e valoriza a responsabilidade socioambiental.

Neste sentido, a Unimed Pindamonhangaba 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.

7. GESTÃO DE ÉTICA

Além do Manual de Conduta e Ética Institucional, 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 Conduta e Ética Institucional, Comitê de Ética Médica e de Enfermagem, canal para denúncias, capacitação de colaboradores, dirigentes e cooperados, e, ainda, a previsão de revisões periódicas de todo o material.

Este manual deve estar disponibilizado no site da Unimed Pindamonhangaba, Hospital 10 de Julho, Área do Cooperado e Intranet e divulgado para as demais partes interessadas.

8. CANAL DE DENÚNCIA

Trata-se de um canal de comunicação, seguro, e se desejável, anônimo, de condutas que violem as normas internas da Unimed de Pindamonhangaba ou qualquer legislação vigente. A denúncia será recebida por empresa independente e especializada, que cuidará de todos os detalhes legais e éticos existentes. Se destina a todos os colaboradores (cooperados e funcionários), clientes, fornecedores e parceiros, já que a Unimed Pindamonhangaba Cooperativa de Trabalho Médico está totalmente comprometida com a RN 443.

Uma vez recebida a denúncia, fica a cargo da Comissão de Conduta e Ética Institucional dar andamento ao processo, conforme o Regimento específico da Comissão (SED-REG-ADM-002).

Todo evento e/ou relato sobre condutas indevidas, descumprimento do Código de Conduta e Ética ou suspeita de descumprimento deve ser manifestado por meio do Canal de Denúncias (<https://unimedpinda.com.br/denuncias/>), telefone 0800-740-4781 ou Caixa Postal 15100 : AGF Passeio - Rua das Marrecas, 48A, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20031-971, que é uma linha direta e acessível por qualquer pessoa por meio das seguintes opções:

- Você deve comunicar todas as informações que considerar adequadas e importantes para relatar os fatos. A Unimed Pindamonhangaba trata todos os relatos com sigilo, exceto quando a divulgação dos fatos se torna necessária para a condução das análises. Se preferir, pode manter-se anônimo ao realizar um relato. Para a Unimed Pindamonhangaba, o importante não é identificar o relator, mas conhecer e tratar toda conduta indevida, para ações corretivas e preventivas.
- Ao cadastrar a manifestação, você receberá um protocolo, que deve ser guardado, pois esta é a única chave para acompanhar a evolução da análise do processo e sua conclusão.
- Não são toleradas ou praticadas qualquer tipo de retaliação às pessoas que relatam violações deste Código de Conduta e Relacionamento.

8.1 Garantia de anonimato e não retaliação

A Unimed Pindamonhangaba garante a possibilidade de anonimato ao reportar irregularidades, assim como a confidencialidade e proibição de retaliação àqueles que se identificam, também é garantida.

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

Os envolvidos em qualquer registro sejam relatores ou relatados terão todos os seus direitos preservados.

9. PENALIDADES E AÇÕES DISCIPLINARES

Violações às orientações deste Código serão avaliadas pela Comissão de Gestão do Código de Conduta e Ética Institucional com base no princípio da imparcialidade.

Após análise criteriosa dos fatos e comprovando a responsabilidade dos envolvidos, estes estarão sujeitos às penalidades disciplinares de acordo com o instrumento de vínculo com a Unimed Pindamonhangaba, sendo previsto para casos críticos o afastamento dos envolvidos em irregularidades; afastamento para apuração de denúncias; suspensão de pagamento; suspensão de contratos. Para casos de colaboradores, regras de orientação formal de conduta até sua demissão por justa causa. Para relações firmadas em contrato, notificação de não conformidade até rescisão motivada do contrato, conforme cláusula anticorrupção. Para casos de cooperados, processo disciplinar, conforme previsão no Estatuto e Regimentos da Unimed Pindamonhangaba.

Essas penalidades não interferem sobre o direcionamento de ações ético disciplinares, cíveis e criminais, se cabíveis, aos órgãos externos competentes.

10. ADMINISTRAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA INSTITUCIONAL

As condutas que violem este Código devem ser reportadas imediatamente ao Canal de Denúncias, com informações suficientes que permitam o entendimento da ocorrência e sua apuração.

Os relatos de violação desse Código podem ser anônimos, conforme opção do denunciante, e serão tratados com confidencialidade e livre de represálias ou retaliações, com princípios éticos e morais e profissionalismo.

A Unimed Pindamonhangaba se compromete a respeitar os direitos dos denunciantes e denunciados. Não são admitidas retaliações e/ou exposição de pessoas com a intenção de denegrir sua imagem. Qualquer conduta contrária a essas orientações configura violação ao Código e deve ser registrada no Canal de Denúncias.

10.1 Coordenação permanente do código de conduta e ética institucional

A Coordenação Permanente do Código de Conduta é responsabilidade da Diretoria Executiva, sendo responsável também, pela manutenção do Canal de Denúncias, e suas atribuições também compreendem atualização, revisão e aderência às políticas, divulgação deste Código e esclarecimento de dúvidas e sugestões sobre este documento.

10.2 Comissão gestora do código de conduta e ética institucional

A Comissão Gestora do Código é um grupo multidisciplinar responsável por fiscalizar o cumprimento do Código de Conduta e Denúncias, assegurar a independência das análises e avaliar o atendimento das ações corretivas e de controle às infrações comprovadas.

A Comissão Gestora do Código é formada pelo Coordenador Jurídico, Coordenador de Recursos Humanos, Diretor Clínico do Hospital 10 de Julho, Administrador Hospitalar, Analista de Diretoria Sênior, Enfermeira Supervisora Enfermagem e Analista Financeiro, ou algum outro colaborador independente. A nomeação dos integrantes dessa Comissão é realizada pela Diretoria Executiva, com registro em ata de reunião, e todas as suas deliberações devem ser registradas em atas, elaboradas pelo secretário indicado pela Comissão.

11. VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Em atendimento a RN 443, anexo II, item 1.3, esse Manual foi validado e aprovado pelo Conselho de Administração, conforme ata de reunião do dia 07/02/2022.

12. TERMO DE ACEITE E COMPROMISSO

12.1 Termo de aceite

Todos os colaboradores devem formalizar o aceite deste documento mediante instruções a serem disponibilizadas internamente pela Unimed Pindamonhangaba.

Em caso de dúvida sobre como acessar o termo de aceite, consulte sua liderança ou área responsável.

Para os demais públicos, a formalização será mediante contrato firmado.

12.2 Termo de compromisso

Todos os cooperados e colaboradores devem assinar um Termo de Recebimento e Anuênciia, firmando compromisso de conhecimento desse Manual de Conduta e Ética Institucional, disponíveis no setor de Recursos Humanos e Relacionamento com o cooperado.

13. GLOSSÁRIO

Alta Direção

Conjunto dos responsáveis do mais alto nível da hierarquia de uma organização, ocupantes de cargos com alto poder de decisão em nível estratégico (presidente, diretor geral, diretores e, até mesmo, o conselho de administração, se houver).

Assédio moral

É toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.) 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:

- 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 relacionadas a temas contemplados no Código de Conduta.

Código de Conduta

Documento que trata dos princípios e políticas que abrangem os relacionamentos entre conselheiros, diretores, sócios, funcionários e demais partes interessadas de uma organização, envolvendo inclusive questões de natureza social e ambiental. Deve promover os valores da organização e seus princípios éticos, refletindo a identidade e cultura organizacionais. (Anexo I – 1.2.2; 1.2.11 da RN 452)

Código de Ética

Documento que estabelece os direitos e deveres de uma organização, a partir da sua missão, cultura e posicionamento social, e que deve ser seguido pelos funcionários no exercício de suas funções profissionais. Todo o conteúdo disposto neste documento deve estar atrelado aos princípios universais da ética. (Anexo I – 1.2.2; 1.2.12 da RN 452)

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.

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 denúncias, 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

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, 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, seguros, etc. para Pessoas Físicas ou Jurídicas.

Partes Interessadas

Públicos relevantes com interesses pertinentes à organização, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, perante a organização. São exemplos: acionistas, funcionários, clientes, fornecedores, credores, governo, entre outros. (Anexo I - 1.2; 1.2.2; 1.2.8; 1.2.12; 1.2.14; 1.2.15; 1.6.1; 1.6.7; 1.8.8 da RN 452)

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 agrupa 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 éticamente com seus deveres profissionais.

14. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego, Portal do Trabalho e Emprego, Assédio Moral ou Sexual. Disponível em: <http://www.mte.gov.br>

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Resolução Normativa – RN Nº 452, de 09 de março de 2020, Dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Altera a Resolução Normativa – RN nº 124, de 30 de março de 2006, que dispõe sobre a Aplicação de Penalidades para as Infrações à Legislação de Planos Privados de Assistência à Saúde. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=pdfAtualizado&format=raw&id=Mzg2NA==>

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Resolução Normativa – RN Nº 471, de 29 de setembro de 2021, altera a Resolução Normativa – RN nº 452, de 9 de março de 2020, que dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e altera a Resolução Normativa 124, de 30 de março de 2006, que dispõe sobre a Aplicação de Penalidades para as Infrações à Legislação de Planos Privados de Assistência à Saúde. Processo: 33910.008526/2018-61. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDA4OQ==>

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Resolução Normativa – RN Nº 443, de 25 de janeiro de 2019, Dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=pdfAtualizado&format=raw&id=MzY3MQ==>

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO; INSTITUTO ETHOS. A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção. 1. ed. 2009, 64p. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br>

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

UNIMED. Catálogo de Recursos e Serviços Próprios do Sistema Unimed 2014. São Paulo, SP:2014. 252 p.

UNIMED. Central da Marca Unimed. Disponível em: <http://www.unimed.me/centraldamarca>

UNIMED. Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed. Disponível em: <http://www.unimed.me/diretrizcomunicacao>.

UNIMED. Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed. Disponível em: <http://www.unimed.me/guiadigital>



Código de Conduta